

Comune di Almenno San Bartolomeo
Provincia di Bergamo

Nome del progetto:

**PROGETTO INNOVATIVO DI
DIGITALIZZAZIONE
E MIGLIORAMENTO EFFICIENZA
DELL'ORGANIZZAZIONE
DEL LAVORO DEGLI UFFICI COMUNALI**

Anno di riferimento: **2015**

Uffici e Soggetti coinvolti:

**AREA AFFARI GENERALI -
AREA FINANZIARIA/TRIBUTI -
AREA TECNICA -
AREA SERVIZI SOCIALI -**

INDICE DEL DOCUMENTO

1 - Obiettivi del progetto e benefici attesi	3
2 - Obiettivi da conseguire e attivita'	5

1 - OBIETTIVI DEL PROGETTO E BENEFICI ATTESI

La legge 69 del 18 giugno 2009 ha introdotto alcune innovazioni in merito alla semplificazione delle procedure, al contenimento dei costi e al miglioramento dei servizi e della comunicazione con i cittadini da parte della Pubblica Amministrazione; ciò implica un cambiamento sostanziale nell'organizzazione amministrativa del Comune che deve ridefinire le proprie modalità di funzionamento e operatività. Ci si vuole orientare verso l'offerta di servizi telematici nell'ambito di un'architettura di riferimento condivisa e aperta, basata sul principio della centralità del cittadino e attribuire alla cooperazione applicativa tra i sistemi informativi dei vari uffici un'importanza centrale, così come definito dal programma di e-government.

Per raggiungere tale scopo, il Comune di Almenno San Bartolomeo ha acquistato alla fine dell'anno 2014 la piattaforma software applicativa integrata e open denominata **Sicr@web** dalla ditta Maggioli Spa, articolandola nei seguenti moduli:

- Affari Generali – Atti Amministrativi (segreteria, scuola, contratti)
- Protocollo Informatico
- Servizi Demografici (anagrafe, stato civile, elettorale)
- Servizi Economico Finanziari (ragioneria, tributi, personale)
- Servizi Tecnici
- Servizi Sociali

Il personale di tutti gli uffici comunali (con esclusione dell'Ufficio di vigilanza e degli operai) si è quindi attivato per creare un **progetto innovativo di digitalizzazione del lavoro** che si articola sostanzialmente in due fasi:

1. *Recepimento delle funzionalità inerenti il proprio ufficio* attraverso le istruzioni di funzionamento del nuovo software, la segnalazione e risoluzione dei funzionamenti errati da transcodifica dati e l'implementazione delle funzioni che è possibile eseguire direttamente in maniera informatica;
2. *Studio del work-flow delle informazioni* tra i vari uffici per la concreta applicazione della piattaforma alla realtà e alle esigenze del Comune di Almenno San Bartolomeo, con la conseguente messa in rete di tutti i moduli acquistati per un loro funzionamento coordinato.

L'**obiettivo finale** è quello di creare un sistema d'interazione fra i vari uffici coinvolti nell'espletamento delle pratiche comunali (che vanno dagli atti interni ai servizi per i cittadini), tale da:

- Rendere trasparente agli amministratori in ogni momento la verifica tramite visualizzazione dello stato di tutte le pratiche in corso nei vari uffici interessati;

- Fornire agli uffici un sistema di modulistica centralizzato per la compilazione delle determinazioni in formato elettronico e digitale, che possa portare alla condivisione di standard nello scambio dei dati.
- Fornire agli uffici un'unica anagrafica degli utenti del Comune con tutte le informazioni necessarie alla loro rintracciabilità (anagrafica unica delle utenze del protocollo, dell'anagrafe dei residenti, dei clienti e fornitori della finanziaria e degli utenti dei tributi comunali).
- Ridurre i tempi di esecuzione della pratica grazie alla modulistica centralizzata e alla possibilità di protocollare gli atti in uscita direttamente dalla postazione di ogni ufficio;
- Ridurre lo spreco di carta in quanto gli atti che circolano tra gli uffici vengono gestiti attraverso il work-flow predeterminato in base alle esigenze, portando a un risparmio economico tangibile in termini di forniture di cancelleria e intangibile in termini di tempi lavorativi ridotti e minore usura degli strumenti di stampa.

Il personale interno ha un ruolo determinante per lo sviluppo dell'operabilità della piattaforma, in quanto si tratta di portare la propria conoscenza della materia e della normativa ad un livello informatico per realizzare un procedimento più efficiente e semplificato possibile. Tale impegno si è tradotto con un costante invio di report ai programmatori del software (conservati agli atti) per la risoluzione dei malfunzionamenti, per l'adattamento del software stesso alla normativa e per il miglioramento funzionale.

I benefici derivanti dalla realizzazione del progetto sono molteplici e sono diretti sia all'Amministrazione sia agli utenti esterni. In particolare, si possono così riassumere:

- Miglioramento dell'efficienza operativa, determinata da:
 - L'interoperabilità tra uffici,
 - La diminuzione degli accessi del pubblico agli uffici comunali in quanto le pratiche vengono velocizzate,
 - La maggiore qualità e omogeneità delle pratiche;
- Miglioramento della qualità dei servizi;
- Diminuzione dei tempi medi di espletamento di una pratica;
- Totale trasparenza delle informazioni e dell'iter delle pratiche, in conformità alle norme di legge in materia di accesso ai documenti amministrativi;
- Razionalizzazione delle risorse economiche e umane, con conseguente diminuzione dei costi interni per beni di consumo, cancelleria e stampanti e con l'opportunità di utilizzare il tempo risparmiato per perfezionare ulteriormente i servizi svolti;
- Maggiore facilità di accesso alle informazioni.

2 - OBIETTIVI DA CONSEGUIRE E ATTIVITÀ

I Servizi che s'intendono realizzare sono il risultato della reingegnerizzazione, affiancata dalla fornitura di strumenti specifici, del front-office e del back-office degli uffici coinvolti nel progetto.

Di seguito si riportano le schede di ogni attività che s'intende avviare nell'ambito del progetto.

ATTIVITA' N. 1

Nome dell'attività	CREAZIONE ANAGRAFICA UNICA UTENTI
Tempi di realizzazione del progetto	ANNO 2015
Obiettivi dell'attività	<i>Creazione di un'unica anagrafica utenti a beneficio di tutti gli uffici e gli amministratori in rete</i>
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	<i>Viene eseguita la scrupolosa verifica di tutte le anagrafiche simili e/o doppie per ricondurre ciascun'anagrafica a un unico soggetto (fisico o giuridico) attraverso l'unione delle anagrafiche simili e la cancellazione di quelle errate e/o cessate. In ogni anagrafica vengono inseriti tutti i dati a disposizione (recapiti telefonici, mail, iscrizioni ai registri delle imprese, iscrizioni alle Casse per i lavoratori autonomi ecc...) per permettere la visione a tutti gli utenti dei dati occorrenti per le pratiche interne.</i>
Standard di risultato	<i>E' prevista la bonifica di tutte le anagrafiche e il successivo mantenimento di un unico indice generale costantemente aggiornato. E' prevista di conseguenza una riduzione del tempo di ricerca anagrafiche per inserimento protocolli, emissione mandati e reversali, reperimento atti nell'archivio informatico comunale.</i>

ATTIVITA' N. 2

Nome dell'attività	PROTOCOLLO INFORMATICO IN RETE FATTURAZIONE ELETTRONICA
Tempi di realizzazione del progetto	ANNO 2015
Obiettivi dell'attività	<i>Introduzione dell'archiviazione ottica dei documenti e smistamento telematico degli atti Gestione fatture in formato elettronico</i>
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	<i>Viene effettuato lo smistamento telematico degli atti protocollati agli uffici per competenza e conoscenza in modo da permettere alle varie postazioni degli utenti la visione, gestione, archivio delle pratiche e la possibilità di prendere direttamente il numero di protocollo in uscita e visionare ed accettare le fatture elettroniche.</i>
Situazione 2014	<i>La protocollazione degli atti e lo smistamento delle fatture prima dell'introduzione del nuovo software avveniva in maniera cartacea con la distribuzione delle varie copie dello stesso atto ai vari destinatari. Per visionare un protocollo, prendere una numerazione in uscita, visionare la fattura per la verifica della corrispondenza all'impegno assunto, prima era necessario ricevere copia dell'atto cartaceo con dispendio di carta e tempi di attesa.</i>
Standard di risultato	<i>Si prevede che a ogni ufficio arrivino i protocolli e le fatture elettroniche per via informatica con la possibilità di prenderli in carico, gestirli e rispondere direttamente dalla propria postazione in maniera telematica. Ogni ufficio, inoltre, potrà visionare direttamente dalla propria postazione PC i documenti, con possibilità di stamparli, salvarli, inviarli via mail in modo immediato. Si ridurranno i tempi di ottenimento e ricerca protocolli e fatture oltre ai tempi di evasione delle richieste di accesso agli atti da parte dei Gruppi di Minoranza.</i>

ATTIVITA' N. 3

Nome dell'attività	STANDARDIZZAZIONE ED OMOGENEIZZAZIONE DELLA MODULISTICA E DELLE PROCEDURE PER LE DETERMINAZIONI DEGLI UFFICI
Responsabili attività	
Tempi di realizzazione del progetto	ANNO 2015
Obiettivi dell'attività	<i>Creazione di una modulistica di riferimento per le determinazioni. Settaggio work-flow per la procedura di apposizione del visto di adozione e del visto contabile in maniera telematica – Contestualmente al visto contabile telematico: caricamento dell'impegno/accertamento direttamente legato alla determina dal software – Pubblicazione all'albo direttamente da postazione informatizzata</i>
Descrizione del lavoro previsto nell'attività	<i>Attraverso la collaborazione tra i vari uffici e l'Ufficio Ragioneria si è prevista la creazione di una modulistica di riferimento per le determinazioni. Ogni ufficio sarà posto in grado di inserire e numerare direttamente le proprie determinazioni con l'utilizzo di modelli predefiniti in base ai visti occorrenti per l'atto. In base ad un work-flow predefinito il software veicolerà gli atti ai vari uffici per i visti di adozione e all'ufficio ragioneria per il visto contabile telematico, con il contestuale caricamento da parte della ragioneria stessa dell'impegno di spesa e/o dell'accertamento di entrata direttamente dalla postazione informatica.</i>
Situazione 2014	<i>La procedura delle determine prima dell'introduzione del nuovo software avveniva in maniera cartacea con la gestione dei testi da parte di ogni ufficio, la stampa della bozza, il successivo passaggio della copia cartacea alla ragioneria per il caricamento in finanziaria. Dopo il caricamento la ragioneria ripassava l'atto cartaceo all'ufficio di competenza, il quale provvedeva a stampare originale e copie da trasmettere all'ufficio segreteria per l'archiviazione. C'erano quindi, oltre che una mole di documenti cartacei presenti nei vari uffici, dei costi di materiale di consumo elevati e un tempo medio per determina di circa 3 giorni medi per la conclusione dell'iter.</i>

Standard di risultato	<p><i>Si prevede che gli uffici operino con input materiali (modulistica) e organizzativi (adempimenti, procedure, ...) uniformi all'interno del loro usuale ambito lavorativo, tutto in modo telematico, evitando stampe di copie cartacee per la raccolta dei visti e riducendo notevolmente i tempi di gestione e gli errori formali presenti negli atti.</i></p> <p><i>Il tempo di gestione medio per la creazione di una determina standard con visto contabile è ridotto a 1 giorno.</i></p> <p><i>Tale risparmio di tempo gestionale porterà a un miglioramento dei tempi di conclusione dei processi di liquidazione delle fatture. A fronte del tempo medio di 18 giorni del 2014 si prospetta un miglioramento di tale indicatore per il 2015.</i></p>

Dall'analisi sopra schematizzata si evidenzia che sono molteplici i benefici intangibili che si sono tradotti in un miglioramento dei tempi di esecuzione dei procedimenti in generale, in un miglioramento dell'indice di tempestività dei pagamenti (di gran lunga inferiore alla media regionale e nazionale) e ad un miglioramento dei servizi erogati al cittadino.

IL SINDACO
(Brioschi Gianbattista)

