

10.6.1 Modalità informatiche di abilitazione, di gara e di aggiudicazione

Come sopra detto, ai sensi del 1° comma dell'art. 4, le procedure telematiche di acquisto sono precedute da specifiche fasi di abilitazione aperte alle ditte fornitrici. I bandi di abilitazione degli Utenti, gli avvisi di gara contenenti le caratteristiche che devono avere le forniture di beni e le prestazioni di servizi, gli avvisi di aggiudicazione alla ditta vincitrice della gara, nonché ogni altra comunicazione al pubblico, oltre ad essere pubblicati sul sito dell'Amministrazione procedente, devono essere altresì pubblicati su uno o più siti informatici individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, ai sensi dell'articolo 24, comma 1, della legge 24 novembre 2000, n. 340.

Queste forme di comunicazione informatica, inoltre, precisa molto opportunamente il Regolamento, soddisfano le esigenze di informazione e partecipazione proprie di ogni procedimento amministrativo secondo quanto previsto dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

E' evidente, però, che l'informativa potrà ritenersi correttamente assolta solo se la pubblicazione comprende gli elementi indicati nell'art. 8, comma 2°, della legge appena citata. Anche se non richiamato, l'accesso agli atti del procedimento di gara (consultazione ed estrazione dei documenti) deve essere assicurato tramite il sistema informativo dell'Amministrazione, previa apposita regolamentazione, come stabilito dall'AIPA con delibera n. 51 del 23 novembre 2000 (art. 9).

Le offerte, le dichiarazioni e gli altri atti pertinenti la gara, da confermare successivamente con l'utilizzo della firma digitale, sono riferiti ad un determinato Utente in virtù dell'apposito processo di autorizzazione e si intendono compiute nel giorno e nell'ora risultanti dalle registrazioni di sistema.

Le registrazioni devono essere effettuate ed archiviate, anche digitalmente, in conformità alle disposizioni tecniche e normative emanate ai sensi dell'art. 6 del D.P.R. n. 445/2000, inoltre la trasmissione di dati e documenti, nonché l'emanazione di ogni atto, devono riportare l'Amministrazione procedente ed il funzionario che ha eseguito l'operazione.

Il sistema, poi, ricevute siffatte comunicazioni telematiche, provvede a segnalare al Gestore e all'Amministrazione l'eventuale anomalia verificatasi nelle procedure della gara e ad evidenziare le offerte che si presentano anormalmente basse.

Nei casi in cui l'ordinamento giuridico prevede la stipulazione in forma pubblico- amministrativa, l'Amministrazione contraente provvede a nominare l'ufficiale rogante che ha il compito di ricevere il verbale di aggiudicazione,

apponendo la sua firma, anche digitale, su questo e sul verbale delle operazioni di gara già precedentemente convalidati dal responsabile del procedimento o di servizio, che nella circostanza svolge le funzioni di ufficiale stipulante in rappresentanza dell'Ente acquirente e da questo espressamente abilitato.

10.6.2. La Legge 24 novembre 2000, n. 340
(Gare informatiche e supporto ai programmi informatici delle pubbliche amministrazioni)

A decorrere dal 1° gennaio 2001, le amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare tutti i bandi e gli avvisi di gara su uno o più siti informatici individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, che stabilisce altresì le necessarie modalità applicative (comma 1).

A decorrere dal 1° luglio 2001 la pubblicazione di cui al comma 1, limitatamente ai bandi ed avvisi di gara di importo inferiore a quello di applicazione della disciplina comunitaria, sostituisce ogni altra forma di pubblicazione prevista da norme di legge o di regolamento, fatta salva la normativa di origine comunitaria e fatti salvi gli obblighi di pubblicazione sui giornali quotidiani o periodici previsti dalle leggi vigenti.

Con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, sono definite le procedure di scelta del contraente e le modalità di utilizzazione degli strumenti informatici che le pubbliche amministrazioni possono utilizzare ai fini dell'acquisizione in via elettronica ed informatica di beni e servizi.

I regolamenti assicurano la parità di condizioni dei partecipanti, la segretezza, ove necessaria, la trasparenza e la semplificazione delle procedure, comprese quelle relative alle modalità di collaudo e pagamento, nonché la completezza delle offerte.

10.6.3 Acquisti di beni e servizi sotto la soglia di rilievo comunitario

Le unità ordinanti delle amministrazioni avvalendosi del mercato elettronico possono effettuare acquisti di beni e servizi, al di sotto della soglia di rilievo comunitario, direttamente dai cataloghi predisposti dagli utenti selezionati attraverso un bando di abilitazione.

Le amministrazioni abilitano, al mercato elettronico, i fornitori di beni e servizi tramite uno o più bandi pubblicati in conformità della normativa vigente.

Il Ministero dell'economia e delle finanze e il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie della Presidenza del Consiglio dei ministri, anche avvalendosi di proprie strutture e concessionarie, predispongono gli strumenti elettronici e telematici necessari alla realizzazione di un mercato elettronico della pubblica amministrazione, e curano l'esecuzione, anche attraverso l'affidamento a terzi, di tutti i servizi informatici, telematici, logistici e di consulenza necessari alla compiuta realizzazione del mercato stesso.

10.7 I modelli di *e-procurement*

Sono attualmente previsti in Italia nell'ambito della P.A. tre tipi di procedure d'acquisto *on-line*:

- ❑ la gara telematica,
- ❑ il mercato elettronico
- ❑ Il negozio elettronico.

La gara telematica permette di svolgere alle pubbliche amministrazioni, per via telematica, tutte le operazioni previste nelle procedure d'acquisto di beni e servizi, sopra o sotto soglia comunitaria. La prima fase della procedura consiste in un processo d'autorizzazione finalizzato all'abilitazione, con apposito bando, dei fornitori che devono essere in possesso di determinati requisiti tecnici, amministrativi ed economici. L'avviso di gara viene pubblicato nei modi di legge e consente ai fornitori abilitati di presentare la domanda di partecipazione, mentre quelli non abilitati possono richiedere contemporaneamente anche l'abilitazione.

L'invito a presentare l'offerta è trasmesso all'indirizzo elettronico dichiarato nell'ambito del processo d'autorizzazione, ai soli fornitori abilitati che abbiano richiesto di partecipare alla gara.

Nell'arco temporale stabilito nell'invito, i fornitori possono accedere al sistema ed immettere la loro offerta. Il sistema è dotato di funzionalità che permettono di accelerare ed automatizzare il processo d'aggiudicazione della

commessa. Nel caso d'applicazione del criterio d'aggiudicazione al prezzo più basso o d'altri criteri che si prestano ad una valutazione oggettiva, il sistema è in grado determinare automaticamente l'offerta vincente.

Il mercato elettronico è un sito informatico d'intermediazione che favorisce l'incontro tra domanda ed offerta di beni e servizi. E' costituito da una piattaforma tecnologica che consente alle c.d. unità ordinanti di eseguire acquisti sotto soglia comunitaria, facendo riferimento a cataloghi predisposti da fornitori abilitati. Tali cataloghi devono possedere i requisiti della comprensibilità (uso di un linguaggio appropriato e riconoscibile), completezza (disponibilità di tutte le informazioni utili alla valutazione del prodotto) e congruenza (uniformità e chiarezza nella presentazione dei dati). Una volta pubblicato, il catalogo ha efficacia di offerta e contiene tutti gli elementi necessari per la stipula del contratto di fornitura. Le unità ordinanti possono acquistare in modo diretto, con un ordine inviato all'indirizzo elettronico del fornitore selezionato, oppure attraverso una "richiesta d'offerta". In questo caso, i fornitori contattati potranno inviare, entro il termine stabilito, la loro proposta che sarà valutata automaticamente dal sistema ed inserita nell'elenco delle offerte pervenute. L'unità ordinante che ha immesso la richiesta d'offerta, potrà procedere all'acquisto accettando una delle offerte in elenco.

Il negozio elettronico è il luogo virtuale dove vengono esposti i prodotti che le amministrazioni possono acquistare facendo riferimento alle convenzioni stipulate e attivate ai sensi dell'art. 26 l. n. 488/1999. Tali convenzioni stabiliscono le condizioni generali dei contratti di fornitura i quali saranno successivamente perfezionati dai singoli enti contraenti. Per accedere al negozio elettronico le unità ordinanti devono richiedere a Consip di essere registrate come utenti del servizio, compilando la modulistica appositamente predisposta. A seguito della registrazione, viene rilasciato un *account* con il quale potranno *entrare* nel negozio, visualizzare i prodotti esposti, consultare le loro caratteristiche, valutare le condizioni di fornitura ed immettere gli ordini specificando anche le modalità di consegna.

10.8.1 Le Modalità di assegnazione dei fondi

Le risorse finanziarie previste dalle misure del piano di azione saranno trasferite alle regioni e agli enti locali sulla base di modalità e criteri generali.

I principali criteri generali di assegnazione delle risorse e di valutazione dei progetti sono stati e saranno:

- concentrare le risorse assegnandole selettivamente a specifici progetti di attuazione (evitare finanziamenti “a pioggia”) in grado di promuovere l’integrazione dell’amministrazione pubblica anche a livello locale;
- garantire l’interconnessione dell’intera P.A. (centrale e locale) in tempi brevi
- finanziare ed organizzare la diffusione di soluzioni trasferibili ed in fase di avanzata realizzazione, in grado di essere adottati a condizioni vantaggiose da altre amministrazioni
- valorizzare le realizzazioni già operative
- favorire l’aggregazione dei comuni di piccole dimensioni
- promuovere il partenariato tra amministrazioni e la partecipazione dei privati
- monitorare l’utilizzo delle risorse e redistribuire quelle non utilizzate
- consentire risparmi ed economie nell’impianto e nell’esercizio dei sistemi informativi, informatici e telematici

10.9.1 La valutazione dei progetti e le scelte effettuate dalle Amministrazioni

La **valutazione dei progetti** presentati è avvenuta ed avverrà sulla base di criteri verificabili, tra i quali:

- ⇒ Possibilità di valutare nel tempo i risultati del progetto sulla base di indicatori predeterminati
- ⇒ Effettiva fruibilità del risultato da parte dell’utente
- ⇒ Valorizzazione del territorio, sviluppo del sistema produttivo, sostegno all’attività delle comunità locali (cittadini, gruppi di interesse)
- ⇒ Presenza di accordi specifici con il sistema produttivo locale
- ⇒ Eventuali esperienze già realizzate o in corso di realizzazione
- ⇒ Affidabilità della soluzione tecnico-organizzativa per la realizzazione del progetto
- ⇒ Qualità del modello di gestione dei servizi realizzati

La PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI - Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie, ha disposto il 26 Agosto del 2002 un Bando di gara comunitaria a procedura ristretta accelerata (licitazione privata) per l’affidamento del servizio di consulenza per la definizione e la realizzazione del piano di eGovernment e del piano per la Società dell’Informazione, motivando il ricorso alla licitazione privata con la necessità di avviare e completare il Servizio con urgenza, anche rispettando le dichiarazioni e gli impegni assunti in sede internazionale.

La procedura accelerata si impone per il raggiungimento degli obiettivi delle “Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell’Informazione nella legislatura”. I criteri di aggiudicazione hanno visto la preferenza a favore

dell'offerta economicamente più vantaggiosa ex art.23, comma 1, lett. b) del D.lgs.157/95, tenendo conto:

- a) della qualità della proposta tecnica;
- b) del profilo dell'Impresa offerente e delle referenze nazionali e internazionali;
- c) della qualità delle risorse professionali dell'Impresa;
- d) del prezzo offerto.

In Calabria gli enti assegnatari del cofinanziamento 1° Bando E-gov hanno tutti utilizzato la formula dell'appalto pubblico.

Mi riferisco in primis alla Provincia di Catanzaro, al comune ed alla provincia di Reggio Calabria. Su alcuni bandi, come ad esempio quello relativo alla fornitura di un sistema di controllo informatizzato e automatizzato degli accessi utenti della Provincia di Crotona, è stata prevista la modalità del Pubblico Incanto, con l'offerta che ha tenuto conto delle disposizioni dettate dalla legge n. 327 del 7 novembre 2000 in materia di costi del lavoro e di sicurezza negli appalti, e, per il resto alle procedure previste ai sensi dall'art.19, comma 1, lettera a), del D.Lgs.n.358/92 ed in generale al D.P.R. n. 573/94.

Sempre la Provincia di Crotona, in ordine al Bando integrale di gara "*fornitura portale web della Provincia di Crotona. adeguamento a normativa sull'accessibilità ed usabilità*", del 2 Aprile 2004, ha usato la procedura della licitazione privata, con le modalità di cui al D.Lgs. n. 157/95 modificato dal D.Lgs s. 65/00. L'aggiudicazione è avvenuta in conformità all'art.23 comma 1 lett. b) del D.Lgs. 157/95 così come e precisamente secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa valutabile in base agli elementi fissati all'articolo 16 del Capitolato Speciale d'Appalto.

La stessa cosa ha fatto il **CONSORZIO ASMEZ** (<http://www.asmez.it/asmenet/>) che aggrega ben 500 enti tra comuni e province tra Calabria e Campania ed a cui la stessa Amministrazione Provinciale di Crotona e' aggregata. Nello specifico il Progetto ASME.NET aggrega 592 **Enti** Locali : 570 Comuni, 22 Comunità Montane, di Campania e Calabria. La popolazione totale coinvolta ammonta a circa 4 milioni di abitanti.

Promosso da **ASMEZ**, Consorzio interregionale per le innovazioni tecnologiche e gestionali negli Enti associati, ASME.NET è cofinanziato dal DIT (Dipartimento dell'Innovazioni e delle Tecnologie) della Presidenza del Consiglio dei Ministri, dalle Regioni Campania e Calabria, dagli Enti aderenti e Partner privati, tra cui Alenia Spazio e Sanpaolo IMI S.p.a..

Il progetto vede anche la partecipazione di : Provincia di Avellino, Provincia di Benevento, Provincia di Salerno, Provincia di Caserta, Provincia di Reggio

Calabria, Provincia di Crotone, INPS, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Agenzia della Campania per il Lavoro, Associazione Nazionale dei dirigenti e delle alte funzionalità della scuola, Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate e Anci Campania.

La forma aggregativa prescelta ai sensi dell'art. 4 comma 1 del primo Avviso per l'attuazione del Piano di eGovernment per regioni ed enti locali del DIT è quella dell'appartenenza al Consorzio ASMEZ (www.asmez.it), mentre il capofila del Progetto è la Comunità Montana Zona del Tanagro (SA). In definitiva il progetto ha come beneficiari circa quattro milioni di cittadini e diverse centinaia di migliaia di piccole imprese che godranno di una interazione semplificata con la PA locale e che troveranno facilitati gli adempimenti e rafforzati i servizi. Il progetto si inserisce pienamente nei Piani Territoriali Regionali cogliendone gli stimoli, le indicazioni e le strategie.

Nessuno è andato nella direzione di un affidamento diretto, anche perchè il primo bando E-gov prevedeva proprio una gara ad evidenza pubblica.

Nel dettaglio, il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, attraverso i fondi per il Piano d'Azione derivante dalla vendita delle licenze UMTS (400 milioni di Euro) e in linea con quanto espresso nel **DPCM 14 febbraio 2002**, ha pubblicato un primo **Avviso** (G. U., serie generale n. 78, del 3 aprile 2002) per la selezione dei progetti sull'attuazione dell'e-government. Con l'avviso si è previsto di erogare 120 milioni di Euro per cofinanziare in misura non superiore al 50%, progetti, proposti da Regioni ed enti locali, aventi per obiettivo la realizzazione di servizi on-line rivolti ai cittadini e\o alle imprese, e\o l'implementazione di servizi infrastrutturali. Il Dipartimento ha individuato quale titolo preferenziale l'aggregazione di amministrazioni al fine di massimizzare il numero di enti coinvolti nei finanziamenti; la finalità dell'aggregazione poteva anche essere esclusivamente quella del riuso.

L'avviso consentiva, inoltre, alle amministrazioni interessate, la possibilità di avvalersi della collaborazione di altri soggetti pubblici (ad esempio ASL, Università, ecc.) e di partner e sponsor privati.

L'avviso è stato integrato da **5 allegati tecnici** su quadro tecnologico di riferimento e da uno schema di convenzione che sarà sottoscritta dai proponenti i progetti selezionati e dal Dipartimento. Le amministrazioni interessate hanno dovuto inviare le proposte di progetto esclusivamente in formato elettronico, compilando l'apposita modulistica predisposta dal Dipartimento, sottoscrivendo le stesse con firma digitale e inviandole tramite posta elettronica certificata (il termine ultimo per l'invio delle proposte è stato il 10 giugno 2002).

Successivamente è stato presentato l'avviso relativo al riuso di servizi di e-government già realizzati mediante il riuso di una o più soluzioni disponibili a catalogo. Sono stati ammessi a presentare l'offerta di riuso gli enti coordinatori dei

progetti cofinanziati nel primo avviso, che abbiano sviluppato servizi per cittadini ed imprese.

Inoltre è stato predisposto un altro avviso relativo alla selezione dei progetti per lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC. I soggetti beneficiari del cofinanziamento e ammessi a presentare i progetti sono le amministrazioni regionali e le province autonome di Trento e Bolzano. I progetti presentati dalle amministrazioni regionali e dalle province autonome, validati e cofinanziati, sono inseriti in specifici Accordi di Programma Quadro (APQ), così come disposto dalla linea 1 del documento "L'E-government nelle Regioni e negli Enti Locali.

Inoltre il CNIPA ha emanato il **Bando per la selezione di progetti per "lo sviluppo dei servizi di E-Government sulla piattaforma digitale terrestre"**, nell'ambito di quanto previsto dall'art. 1 del decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 15 settembre 2003, con l'individuazione e il cofinanziamento di progetti di elevato contenuto innovativo che abbiano come fine l'erogazione di servizi di *e-Government* attraverso la piattaforma tecnologica digitale terrestre. Sono ammessi a presentare i progetti le regioni e/o gli enti locali. Alla definizione e alla realizzazione dei progetti potranno partecipare, in *partnership* con il soggetto proponente, soggetti privati o altre amministrazioni pubbliche.

10.10.1 Schede sintetiche relative alle esperienze di alcune Amministrazioni

Comune di Catanzaro

La struttura organizzativa del comune di Catanzaro, che gestisce il processo di approvvigionamento, è il servizio Provveditorato Economato, collocato all'interno del settore Patrimonio, Demanio, Provveditorato dell'Area Economico-Finanziaria.

Il servizio Provveditorato Economato, struttura dedicata al processo di approvvigionamento, svolge in maniera accentrata tutti gli acquisti ad esclusione di quelli informatici (personal computer e software) che sono effettuati dal CED. Questa scelta organizzativa è ispirata alla ricerca di uniformità dei prodotti e di controllo della spesa attraverso la riduzione del numero di procedimenti in essere per singola categoria merceologica.

Allo stadio attuale l'implementazione di strumenti di e-procurement, in particolare delle aste RQ_ OLOH, è un obiettivo di lungo periodo a cui si intende giungere tramite un approccio graduale.

Tra le principali azioni intraprese per la gestione del processo, attraverso soluzioni innovative e tecnologiche, è stata data priorità allo sviluppo del sistema

informativo integrato ricorrendo ad una consulenza esterna. Le fasi gestite dal sistema sono attualmente di monitoraggio, di previsione del fabbisogno e di predisposizione dei documenti per la liquidazione.

I vantaggi conseguiti sono stati:

- ❑ la semplificazione delle operazioni di liquidazione;
- ❑ il controllo della spesa.

Si è rilevato empiricamente come la riduzione del tempo complessivo di attraversamento del processo di approvvigionamento sia derivante dalla diminuzione sia del tempo di passaggio da una fase all'altra, sia dalla riduzione di quello relativo alla realizzazione della singola fase.

Allo stato attuale, la struttura dedicata sta monitorando la soddisfazione dei clienti interni rispetto al cambiamento per valutare le modalità e i tempi di ulteriori interventi.

E' stato sperimentato il ricorso alle convenzioni Consip, ma in realtà l'attitudine ad un rapporto diretto con i fornitori locali, che rappresentano più del 50% del parco fornitori, riduce la percezione di convenienza di questo strumento rispetto alle modalità tradizionali.

Comune di Reggio Calabria

Il Progetto "Start" (acronimo di Progetto "Servizi Telematici Avanzati per Reti Territoriali") è stato presentato dal Comune di Reggio Calabria, nella qualità di Ente Coordinatore, unitamente al Comune di Messina, quest'ultimo interessato invece al riuso dei prodotti (deliverables) scaturenti dal progetto stesso, in risposta al primo avviso di attuazione del Piano d'Azione del 21 giugno 2000 emanato col D.P.C.M. 3/04/2002, GU n° 78.

In sintesi, il Progetto "ST@RT" è caratterizzato da un sistema innovativo di servizi telematici avanzati basati anche sulla Carta Nazionale dei Servizi (CNS), tali da costituire uno sportello comunale virtuale accessibile dai cittadini attraverso la rete Internet ed utilizzabile anche in altri contesti territoriali. L'obiettivo strategico del progetto presentato, consiste pertanto, nella realizzazione di un pacchetto di servizi sufficienti a coprire un sottoinsieme significativo degli "eventi della vita dei cittadini", secondo gli schemi allegati all'Avviso del Piano Nazionale per l'e-government (metafora di comunicazione), ma anche di proporre, attraverso la verifica della risposta dell'utenza un modello destinato al **riuso** e perfezionabile in successivi progetti destinati ad altre Amministrazioni ed in altri contesti territoriali, quindi, in questo sistema telematico, il Portale Internet rappresenta una delle principali modalità di erogazione.

La procedura utilizzata è stata quella dell'Asta pubblica, secondo le procedure e con le modalità di cui all'art. 6, comma 1, lettera a) ed all'art. 23, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 17 marzo 1995 n. 157 - a favore della migliore offerta economica del prezzo posto a base d'asta.

Comune di Avellino

Il Comune di Avellino, in collaborazione con Finmatica, ha realizzato un progetto in tema di sperimentazione di forme di e-procurement per attuare uno degli obiettivi strategici dell'amministrazione, l'informatizzazione delle funzioni e dei servizi comunali quale nuova forma di democrazia diretta e partecipata.

Il progetto è partito a novembre 2001 e si trova al momento in fase sperimentale.

Le principali attività realizzate nella fase sperimentale del progetto sono le seguenti:

- ❑ Accordo di collaborazione/sperimentazione con la società scelta.
- ❑ Inserimento nel sito istituzionale di un server guidato per la gestione delle gare RQ_OLQH. Esso risulta di facile utilizzo sia per i fornitori sia per gli operatori interni.
- ❑ Inizio della revisione interna dei procedimenti di acquisto. In particolare, si sta proseguendo alla revisione del regolamento degli acquisti per tener conto delle innovazioni possibili.
- ❑ Gestione di tre gare RQ_OLQH relative ai seguenti prodotti: carta, prodotti di cancelleria, orologi. Si è trattato di gare di importo alquanto basso, volutamente in rapporto al carattere sperimentale dell'azione. Esse sono state effettuate nell'ambito delle unità operative interessate con il supporto del responsabile del CED, in qualità di gestore del sistema e della società esterna.

Si è adottato il sistema della gara al massimo ribasso per due gare; per la terza, pur avendo scelto il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in sostanza ci si è basati sul criterio del prezzo più basso a causa del peso prevalente di tale variabile rispetto alle altre.

Tuttavia, è importante sottolineare che il sistema consente agevolmente di valutare l'offerta economicamente più vantaggiosa mediante la ponderazione delle variabili rilevanti del bene/servizio da parte dell'utente.

I risultati ottenuti con le prime 3 gare effettuate possono considerarsi buoni, più che in termini economici, in termini di gestione complessiva del procedimento.

Essi sono stati ben recepiti nelle unità operative interessate alla sperimentazione, ad esempio nell'economato, tanto che ne verranno probabilmente effettuate altre (vedi il caso dell'approvvigionamento di carta).

Provincia di Salerno

In coerenza con il Piano e-Europe che favorisce la crescita della Società dell'Informazione in tutta l'area europea attraverso un'azione sinergica e collaborativa dei singoli Paesi Membri, la Provincia di Salerno sta realizzando, a valere sulla Misura 6.2 del POR Campania, un progetto di e-procurement finalizzato all'ottimizzazione del flusso di acquisti centralizzato per la P. A. su scala regionale.

Tale programma/progetto, denominato "SIEP", è volto alla realizzazione e alla gestione di un sistema di e-procurement_ per l'approvvigionamento di beni e servizi in grado di gestire i processi di business per la Pubblica Amministrazione regionale.

Il sistema telematico sarà ospitato (come server) presso la Provincia di Salerno, sarà esteso alle altre quattro Province campane (Province clienti) e successivamente dovrà essere esteso a tutti gli altri Enti pubblici della Regione.

Il progetto si caratterizza come un insieme integrato di azioni di:

- analisi dei flussi di approvvigionamento della P.A. nei diversi settori;
- elaborazione di un modello organizzativo che consenta non solo una corretta gestione dei suddetti flussi ma anche un controllo interno costante;
- realizzazione di un sistema di e-procurement in grado di razionalizzare e ottimizzare le dinamiche di approvvigionamento.

Il progetto è stato presentato ad inizio aprile 2003 nell'ambito del "Primo Forum provinciale sull'innovazione della Pubblica Amministrazione quale attuazione dell'e-government in Campania" promosso dalla Regione.

11.1 Il portale istituzionale e-Democracy-kr della Provincia di Crotone

11.1.1 Descrizione del Progetto

Occorre precisare che in data 24/11/2004 è stato inaugurato il nuovo portale dell'ente Provincia; l'ente ha avviato negli ultimi tempi una serie di iniziative rivolte principalmente ad accrescere e consolidare il rapporto tra l'Amministrazione Provinciale e i suoi concittadini. Percepire i bisogni e le esigenze della collettività amministrata e, allo stesso tempo, rispondere alle attese rappresenta lo scopo

principio di ogni pubblica amministrazione, che ha come valore assoluto l'interesse del cittadino.

Per raggiungere questo scopo è necessario migliorare i processi di comunicazione ed informazione, affinché il cittadino sia in grado di conoscere quali sono i suoi diritti e come esercitarli. L'innovazione organizzativa, corollario dei principi di trasparenza ed efficienza, a cui tanto ha puntato questa amministrazione, rischia di essere inficiata se non accompagnata da puntuali e attente informazioni che disciplinano l'accesso ai servizi e facilitano il compito dell'utente ad orientarsi nella struttura provinciale senza perdite di tempo. Questo è l'obiettivo che si prefigge di raggiungere il nuovo portale internet predisposto dal Settore Innovazione Tecnologica della Provincia di Crotone. Uno strumento di facile consultazione, che contiene una serie di informazioni sui servizi e gli uffici e tante altre notizie, indispensabile per avvicinarsi sempre più alla struttura amministrativa, per consentire un rapporto diretto con addetti e funzionari dei diversi settori, nel reciproco intento di creare quella giusta armonia tra Pubblica Amministrazione e Cittadini.

Il vecchio portale dunque, inaugurato appena a Luglio del 2003, va in pensione, ma non prima di aver ricevuto, il giusto riconoscimento dall' Italian Web Awards, il concorso nazionale che gli ha riconosciuto il premio nella sezione Regioni, come miglior sito della Calabria, categoria speciale, riservata ai siti web meritevoli di menzione speciale per l'operato sul proprio territorio di appartenenza. Il riconoscimento assume un ruolo ancora più importante se si pensa che il Comitato che lo ha decretato si distingue per indipendenza da ogni marchio e mercato imponendosi, per qualità e quantità degli iscritti, come autorevole evento di promozione del web italiano. La cerimonia di premiazione, patrocinata dal Ministero dell'Innovazione Tecnologica, si è svolta sabato 20 novembre 2004, nel corso del New Media Festival, al Palazzo Sirena, presso la provincia di Chieti. Il progetto intende definire, realizzare e mettere in esercizio un sistema di e-government ed e-democracy in grado di valorizzare ed estendere le attività già intraprese dalla Provincia di Crotone nel settore dell'ITC. Il progetto mira, attraverso la costituzione di un Ufficio Polifunzionale di Servizio e per le relazioni con il pubblico della Provincia di Crotone (fisico e web), a consentire l'erogazione di servizi efficaci e diffusi migliorandolo nei mezzi e nei contenuti (e-Democracy) ed a soddisfare le nuove e rilevanti esigenze in termini istituzionali (e-Government), comprendendo, oltre alla gestione dei tradizionali **sistemi informativi, il controllo dei processi amministrativi e della qualità dei servizi erogati, il supporto alle decisioni in ambito di indirizzo e governo del territorio.** L'obiettivo è dunque quello di consentire agli U.R.P. degli Enti pubblici coinvolti nel progetto di fornire risposte

in merito a tematiche condivise, promuovendo una standardizzazione delle modalità di organizzazione delle informazioni generate dagli enti pubblici che, senza ledere l'autonomia di ciascun ente sotto i profili della responsabilità per i contenuti diffusi in rete e senza ledere la specifica identità e riconoscibilità dell'ente stesso all'interno della rete, consenta di agevolare l'attività di reperimento dei contenuti da parte dell'operatore URP e dell'utente in genere della rete.

11.1.2 L'obiettivo: un sito semplice ed accessibile

Semplice da usare e accessibile a chiunque. Un contenitore di servizi, uno strumento di lavoro e di trasparenza amministrativa per chiunque. Un archivio sempre disponibile – amministratori, consiglieri, addetti ai lavori cittadini – completo di documenti, ordini del giorno, resoconti e continuamente aggiornato. Ma anche un mezzo per cercare di rendere comprensibile a tutti, esperti e non, il lavoro dell'Amministrazione Provinciale di Crotone inteso come elemento di raccordo fondamentale tra la stessa Provincia e i suoi utenti di riferimento, costituendo così un luogo centralizzato che farà da canale diretto per la comunicazione d'informazioni, la fornitura di servizi, e la raccolta di feedback da parte dell'utenza.

In sintesi, il portale provinciale potrà:

- fornire agli utenti un punto di accesso e di scambio unico verso la P. A.;
- comunicare direttamente con gli utenti;
- aggiungere valore ai servizi già esistenti;
- sviluppare ed integrare nuovi servizi.

Tutto questo in linea con il modello prefigurato dal piano di e-government che è di tipo decentrato, in cui le Amministrazioni locali assumono in genere il ruolo di sportello per l'accesso ai servizi pubblici, cioè di front-office, mentre le Amministrazioni centrali svolgono tipicamente un ruolo di back-office.

Il sito della Provincia è il luogo dove realtà e strutture molto diverse tra loro possono trovare un punto d'incontro, scambiare informazioni e comunicare all'esterno senza altra mediazione che non sia quella del mezzo stesso. La sfida principale è accogliere la complessità del lavoro politico senza farsene travolgere, trovare un percorso che lo renda davvero utilizzabile e comprensibile.

Per questo è stata data la massima importanza al disegno della navigazione interna. Per questo la funzione "Cerca nel sito" ha assunto un'importanza e una visibilità di primo livello. Per questo, infine, un'intera sezione, anche in home page, è stata dedicata alle notizie sulle attività della Provincia.

11.1. 3 I nuovi servizi on-line

Il portale della e-democracy dovrà essere un portale della conoscenza (knowledge Portal) che delinea con chiarezza dove si trovano le informazioni, chi le conosce, quali sono quelle più rilevanti e quali i temi o le problematiche di maggiore interesse e che generano la maggiore interattività.

I servizi innovativi più importanti sono i seguenti:

Motori di ricerca

Oltre alle tradizionali banche dati per la ricerca sui testi delle delibere e documenti vari, il nuovo motore permette la ricerca di parole full text. Questo consente di effettuare ricerche all'interno del sito che possono risultare estremamente più accurate e puntuali.

La parola e/o le parole ricercate nell'elenco del risultato risulteranno evidenziate in grassetto. L'immagine di seguito fa comprendere quanto detto specificando che la parola ricercata è stata "portale".

Banche dati

Nuove aree di ricerca si aprono ora all'utente: delibere di Giunta e di Consiglio, determine dirigenziali, bandi di gara, bandi di concorso, rubrica telefonica ecc.; tutte raggiungibili attraverso i menù di sinistra che sono diretti.

L'immagine di seguito mostra la maschera delle delibere che appare all'utente. Come si può notare la ricerca sulla banca dati può essere fatta per settori, per data, per oggetto, per numero e per tipo (consiglio, giunta e determina). La ricerca restituisce copia integrale dell'atto.

La stessa cosa avviene con la banca dati dei bandi i quali possono essere ricercati per settore, Ente emittente perché possono essere pubblicati anche i bandi dei Comuni della Provincia, per data di scadenza del bando ecc.

Scrivere agli Organi Istituzionale

La posta elettronica diventa "certificata", Presidente, Assessori e Consiglieri, ma anche tutti i Dirigenti responsabili di settore, entrano in dialogo diretto con i cittadini, ed oltre che attraverso la generiche e-mail sono raggiungibili anche in modo legalmente riconosciuto (PEC).

La Posta Elettronica Certificata (PEC), è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. "Certificare" l'invio e la ricezione - i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici - significa fornire al mittente, dal proprio gestore di posta, una ricevuta

che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale allegata documentazione. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale. Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte viene conservata per un periodo di tempo definito a cura dei gestori, con lo stesso valore giuridico delle ricevute. **L'adozione di tale tecnologia è stata possibile grazie al Consorzio ASMEZ, al quale la provincia ha aderito, godendo così del cofinanziamento avuto dal I° Bando E-government.**

Inoltre si può proporre e stimolare l'attività amministrativa per il tramite del forum telematico che è stato creato nel sito. Infatti il cittadino può con questo mezzo, che rappresenta la comunicazione diretta tra esso e l'Amministrazione Provinciale di Crotone, ha a disposizione una lavagna virtuale in cui può porre quesiti sull'attività dei servizi, partecipare ad approfondimenti su determinati argomenti o compiti istituzionali, proporre all'attenzione dell'Amministrazione osservazioni, approfondimenti, riflessioni, idee finalizzate a migliorare l'attività amministrativa e/o a migliorare un determinato servizio offerto all'utente. Il forum è diviso per argomenti, di seguito il forum del settore agricoltura.

I Comuni della Provincia

Rappresenta questo un punto molto importante del portale in quanto si è voluto dare rilievo ad un intero territorio, quello della Provincia di Crotone. Da sempre, politicamente, il punto di riferimento dei Comuni è stata la Provincia, e con il portale si mette in campo un sistema di rete tra tutti i Comuni del territorio provinciale, che consentirà a tutti, di usufruire di alcuni servizi e di condividere alcune risorse in quanto sarà la Provincia a fornire un supporto dello sviluppo alla comunicazione via rete.

- La scheda completa dei Comuni della Provincia;
- Le Notizie per i Comuni - Questo servizio sarà realizzato dalla Provincia per mezzo del proprio Ufficio stampa che provvederà a pubblicare periodicamente sul portale le notizie di interesse dei Comuni;
- Appuntamenti della Provincia di Crotone - Questo spazio consente ai Comuni del territorio di segnalare eventi, convegni, mostre ma anche le sagre tipiche e le fiere, che sono spesso l'occasione di apprezzare e far conoscere i prodotti tipici del territorio provinciale: Questi eventi verranno pubblicati sia nella scheda del Comune ma anche nell'agenda degli eventi della Provincia che rappresenta l'agenda interattiva del territorio: tutti gli appuntamenti per vivere la provincia di Crotone;

- Lo sportello dei Comuni - Ogni Comune della Provincia di Crotone avrà un proprio spazio nel quale pubblicare direttamente dei servizi che ritiene a suo parere rilevanti per la comunità. Infatti il Comune può pubblicare per esempio le modalità di accesso dei servizi alle persone, alle imprese, pubblicare la modulistica, oppure i bandi di gara, i concorsi, le delibere ecc. . Tutto sarà racchiuso in una sezione che conterrà un elenco con i Comuni che hanno inteso pubblicare qualcosa di rilevante che potrà essere ben visibile sul portale della Provincia. Il risultato che si potrà ottenere è che questa potrà diventare la sezione che conterrà le procedure cosiddette "master" che ogni Comune adotta. Per procedura "master" intendiamo una qualsiasi procedura amministrativa che un determinato Comune attua meglio di un altro. Ciò consentirà anche agli altri Comuni di utilizzare dette procedure con un inevitabile miglioramento di tutti i servizi.
- Bandi di gara e concorsi - Ogni Comune potrà pubblicare una qualsiasi gara e/o concorso. Questa sezione apposita dedicata alla pubblicazione dei bandi di gara e di concorso di tutti i Comuni della Provincia di Crotone consente anche di effettuare una ricerca per Comune, per tipologia di gara (forniture o servizi), per importi e per data di scadenza del bando. E' questo un Albo Pretorio virtuale dove tutti i Comuni della Provincia potranno accedervi per pubblicare gare e/o concorsi.

La mappa del sito

La mappa ha un accesso autonomo e uno schema grafico ad albero, per cercare di evidenziare tutte le sezioni del sito e la loro collocazione all'interno di altre sezioni.

I principali canali di consultazione del sito sono cinque e sono immediatamente visibili nel menù di navigazione: Conoscere la Provincia, Il Territorio, Cosa vuoi fare, Informazione e Partecipare.

Sopra la testata trovano posto i pulsanti d'accesso alle pagine della Ricerca, la mappa del sito, i contatti, "solo testo" che è il link per rendere in versione solo testo il sito, "alto contrasto" che è il link per rendere in sito visibile anche agli ipovedenti facendo aumentare il contrasto tra lo sfondo e il colore del carattere, la versione grafica che è rappresentata da tre "A" di dimensione crescente che opportunamente ciccate ingrandiscono o riducono la dimensione del carattere del sito, ed infine "Scegli il colore" rappresentato dal nero bianco e rosso che sono i link che servono a far diventare lo sfondo rispettivamente nero bianco e rosso. Nelle sezioni interne, oltre ad avere sempre a disposizione il menù principale, ci sono due elementi comuni di navigazione:

- il menù interno alla sezione stessa che si apre nella colonna destra;

- il percorso di navigazione che è visibile immediatamente all'interno della barra grigia sopra il titolo della pagina e che consente di tornare indietro conservando memoria della propria navigazione.

L'Istituzione

In questo menù trovano spazio tutte le attività politiche e amministrative della Provincia di Crotone.

- **"L'Ente Provincia"**: In questo sottomenù sono inserite tutte le informazioni sul ruolo istituzionale della Provincia;

- **"Gli Organi Istituzionali della Provincia"** In questo sottomenù sono riportate tutte quelle notizie utili riguardanti gli organi istituzionali della Provincia in generale e le relative competenze; infatti sono state riportate tutte le notizie riguardanti "Il Presidente della Provincia", "La Giunta Provinciale", "Il Consiglio Provinciale"; "Il Presidente del Consiglio Provinciale", le "Commissioni Consiliari" e i vari "Gruppi consiliari", "Direzione Generale" e "Le attività del Consiglio Comunale".

"Le Attività del Consiglio" meritano una menzione a parte in quanto in questo sottomenù sono riportate tutte le convocazioni del Consiglio Provinciale con il relativo ordine del giorno.

- **"I settori"**. Questo sottomenù è da considerare come il luogo dove oltre ad essere riportati tutti i settori della Provincia di Crotone ci sono i relativi servizi e le informazioni connesse. All'interno della sezione di ogni settore sono contenuti i regolamenti di riferimento e volendo anche le delibere e/o determinazioni;

- **"Servizi"** Questa è una pagina che elenca in modo esauriente tutti i servizi della Provincia e rappresenta nello stesso tempo un link a tutte le informazioni di quel determinato servizio, responsabili, indirizzi ecc. Inoltre per ogni servizio sono contenute anche le leggi di riferimento.

- **"Istituzioni e Società"**. Questa sezione è dedicata alle informazioni riguardanti tutti gli Enti Istituzionali della Provincia di Crotone e/o cosiddetti Enti di secondo grado e/o Società miste. Le Amministrazioni, i Consigli di Amministrazione e i Commissari di dette Istituzioni e/o Società, le varie competenze potranno trovare collocazione in questa sezione. E' appena il caso di ricordare che specificatamente per la Provincia di Crotone possono essere dedicati i seguenti sottomenù:

"Area Marina di Isola Capo Rizzato", "Consorzio Universitario", "CO.PRO.S.S. e ANPACA.

- **"La Normativa"**. Questa sezione è dedicata interamente alla produzione normativa dell'Ente Provincia con la seguente pubblicazione: "Lo Statuto della Provincia di Crotone", "I regolamenti" e la "Normativa" nazionale e regionale di

interesse dell'Ente Locale. La normativa può essere ricercata con un motore di ricerca come mostra l'immagine seguente.

- **"Gli atti Deliberativi della Provincia"**. In questo sottomenù è prevista la pubblicazione di tutti gli atti deliberativi della Provincia di Crotone: "Le Delibere del Consiglio Provinciale", "Le Delibera della Giunta Provinciale" e "Le determine Dirigenziali"; La consultazione delle delibere e determine è effettuata con l'aiuto di una maschera. Il risultato della ricerca restituisce l'atto in versione integrale.

- La stessa cosa avviene per la pubblicazione dei bandi di gara e per i concorsi, solo che dopo il click su "Bandi" o su "Concorsi" si accede in una pagina dove sono pubblicati i bandi o i concorsi che non sono ancora scaduti mentre cliccando su ricerca avanzata si accede in una pagina contenente una maschera che consente di ricercare il bando di gara e il concorso scaduto.

- "Indirizzi ed Orari" è un elenco molto esaustivo di tutti gli orari e giorni di accesso agli uffici della Provincia da parte del pubblico. Cosa diversa è invece la "Rubrica telefonica" che fornisce tutti i numeri telefonici del personale e degli Organi politici dell'Amministrazione Provinciale.

Territorio

Questo è lo spazio dedicato ai Comuni, al territorio, all'ambiente e alla viabilità. Da qui è possibile navigare all'interno della rete dei Comuni del territorio crotonese.



- I Comuni della Provincia sono tutti descritti pedissequamente con tutte le informazioni possibili. Ma la cosa rilevante è che in questa sezione sono i Comuni stessi a dover pubblicare tutto quello che ritengono di rilevante avvenga nel rispettivo territorio. Per esempio gli eventi, le sagre, le mostre ecc. Inoltre ogni Comune potrà pubblicare nello "Sportello dei Comuni" i servizi che ritiene che siano espletati con più efficienza e come sono espletati; questo consentirà anche agli altri Comuni che espletano o dovranno espletare quel determinato servizio di "riusarlo";

- **"L'Ambiente"** L'argomento è ampiamente sviluppato dal portale sull'ambiente della Provincia di Crotone all'indirizzo web: <http://www.provincia.crotone.it/ambiente/index.html>

- **"La Viabilità"** La viabilità si occupa della progettazione, realizzazione e manutenzione della rete stradale dell'Amministrazione Provinciale. Le informazioni e i servizi riguardano: "Cosa fare prima di partire", "La patente a punti", "Controllo

dei pneumatici", "La cintura di sicurezza", "Viaggiare sicuri in galleria", "Numeri utili", "Campagne di sensibilizzazione" ecc.

Cosa vuoi fare

Da questa sezione si accede in forma immediata ai servizi più rilevanti della Provincia. In modo particolare:

Servizi dell'URP. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) è il servizio attraverso il quale la Provincia di Crotone comunica con i cittadini, imprese, associazioni, pubbliche amministrazioni e istituzioni private. Da questo sottomenù si accede immediatamente ai settori e ai servizi, ai regolamenti, agli atti deliberativi, ai bandi di gara e agli eventi. Inoltre è stato predisposto un form per eventuali richieste e/o reclami.

- **Consigliere di Parità.** Questa sezione dedicata al Consigliere di parità contiene tutte le informazioni sulle sue competenze, sulle azioni in giudizio, sull'osservatorio permanente, sulle attività svolte.

- **Autocertificazioni.** Partendo dall'elenco delle autocertificazioni che si possono effettuare si accede ad una maschera che opportunamente compilata in ogni suo campo crea successivamente il modello di autocertificazione già compilato. Questo modello può essere stampato, firmato ed inviato alla Pubblica Amministrazione competente.

- **Servizi per l'Impiego e Gare on Line** sono argomenti ampiamente sviluppati dal portale sulle politiche attive della Provincia di Crotone all'indirizzo web: www.krlavoro.it e per quanto riguarda le gara on line dalla sezione dedicata all'indirizzo web: <http://negotia.akros.it/provincia-crotone/>.

- **Lo Sportello Europa.** Con lo Sportello Europa la Provincia di Crotone, promuove, nell'ambito del sistema socioeconomico e della Pubblica Amministrazione, la cultura della promozione e della progettualità legata soprattutto alla possibilità di usufruire di tutte le opportunità comunitarie in modo tempestivo, efficace ed efficiente. All'interno di questa sezione sono stati sviluppati sottomenù che riguardano: Cos'è l'euroletter, Pubblicazioni Euroletter, il Servizio, Chi siamo, Attività svolta nel 2004, Progetti, Link utili e contatti. E' appena il caso di approfondire che "Pubblicazioni Euroletter" contiene tutte le euroletter fino ad ora pubblicate.

- **Politiche Sociali.** il servizio che si è inteso proporre è quello di estendere anche ad Internet le "attenzioni comunicative" che caratterizzano il lavoro dell'Assessorato ai Servizi Sociali dell'Amministrazione Provinciale e che si sostanziano nella capacità di pensare e realizzare pacchetti personalizzati di informazioni e servizi in risposta a bisogni specifici di specifici segmenti di popolazione. All'interno di questa sezione sono stati sviluppati sottomenù che

riguardano: Le notizie dei Servizi Sociali, la registrazione delle Associazioni in modo che la Provincia possa avere una mappa dell'associazionismo del territorio ed infine il CO.PRO.S.S. con il suo sottomenù che riguarda la presentazione, funzioni e finalità del Consorzio, il Trend Storico, l'attività di progettazione, schede dei progetti per area, scheda dei progetti per Comune, gli organi del consorzio ed infine i contatti.

- **Consorzio Universitario**. E' la sezione dedicata al Consorzio universitario con informazioni sulle immatricolazioni ed altro.

- **"Lavori Pubblici"** La sezione costituisce un servizio di informazione puntuale e preciso, una banca dati che è alimentata di informazioni e notizie sugli appalti relativi ai Lavori Pubblici. Inoltre contiene "Informazioni dai cantieri" dove sono inserite le informazioni per identificare i cantieri e per i quali è possibile visualizzare una serie di informazioni riepilogative relative alla situazione costruttiva. Ogni cantieri conterrà un dettaglio con le seguenti informazioni: Comune dove è in atto l'intervento, località, lotto, legge di riferimento, immagine del progetto, nome dei progettisti (Architettonico, Struttura, Impianti e Sicurezza) inoltre il Responsabile del procedimento e del Direttore dei Lavori. Infine può essere pubblicata una foto del cantiere.

Informazione

Tutte le notizie del "Palazzo" e della Provincia potranno essere in linea.

- **"Ultime notizie"**. Sempre ben visibili nella Home page garantiscono la dinamicità del sito che è sempre aggiornato.

- **Comunicati stampa e rassegna stampa**. La sezione è curata dall'Ufficio Stampa della Provincia che provvederà a diramare in forma ufficiale i comunicati stampa della Provincia e provvederà a realizzare su web la rassegna stampa.

- **Agenda del Presidente"** Questa sezione è dedicata interamente all'informazione sugli impegni del Presidente della Provincia. Saranno visibili tutti gli incontri, le riunioni ecc. corredate anche di foto.

- **Eventi, Fiere e sagre, mostre, eventi sportivi**. Completano tutte le informazioni su qualsiasi avvenimento del territorio provinciale.

- "Mailing list" Gli utenti interessati possono iscriversi ad una mailing list per essere informati direttamente sulla loro casella di posta elettronica dei vari aggiornamenti dl sito (notizie, gare, eventi ecc.).

Partecipazione

- Forum. Questa sezione rappresenta la comunicazione diretta tra i cittadini e l'Amministrazione Provinciale di Crotone in quanto funge da lavagna virtuale in cui tutti possono porre quesiti sull'attività dei servizi, partecipare ad

approfondimenti su determinati argomenti o compiti istituzionali, proporre all'attenzione dell'Amministrazione osservazioni, approfondimenti, riflessioni, idee finalizzate a migliorare l'attività amministrativa e/o a migliorare un determinato servizio offerto all'utente.

I canali

I canali rimandano al altrettanti portali web tematici: lavoro, ambiente, AMP "Capo Rizzato", Consorzio Universitario, **SUAP**- Sportello unico per le Attività produttive.

Una menzione a parte merita il SUAP. Il servizio, realizzato e gestito in modalità ASP da CM Sistemi Sud S.r.l., sarà disponibile sul sito istituzionale della Provincia di Crotone ed è stato ideato per rispondere alle specifiche esigenze dei comuni. È adattabile sia agli Sportelli Unici gestiti in forma associata, sia agli Sportelli individuali ed è inoltre predisposto per essere utilizzato dagli Enti terzi, permettendo la condivisione delle informazioni e delle procedure di gestione. Il portale in fase di sperimentazione entrerà in funzione nel mese di gennaio ed andrà a colmare un'esigenza oramai diventata irrinunciabile.

11.1.4 i vantaggi – miglioramenti funzionali/organizzativi /informatici

I vantaggi del sistema informativo Provinciale si possono riassumere per i "diversi" utenti coinvolti:

Amministratori

- a) disporre di un sistema che permetta il "Governo dell'informazione" e che consenta di rivolgersi alla cittadinanza come solutore di problemi;
- b) utilizzare il Sistema informativo per migliorare la programmazione di priorità e interventi, controllarne l'implementazione e misurare i risultati ottenuti;
- c) disporre di un sistema a supporto del cammino mirato a conseguire un più elevato livello di efficienza dell'apparato provinciale e di efficacia dei servizi erogati, ottenendo un miglioramento nel rapporto con la cittadinanza e con il territorio

Dirigenti di Settore

- a) avvalersi di un sistema di informatizzazione integrata che elimini ogni ridondanza di dati ed attività, favorendo lo sviluppo di sinergie nei rapporti inter-settoriali;
- b) aumentare l'efficienza operativa del settore e ridurre i lavori ripetitivi, orientando l'attività verso un processo di miglioramento continuo del servizio a loro affidato;

- c) aumentare la produttività individuale attraverso l'utilizzo di infrastrutture tecnologiche che permettano, al tempo stesso, di sviluppare la loro professionalità e quella dei loro collaboratori

Risorse operative

- a) Disporre di strumenti di facile utilizzo, in grado di svolgere automaticamente le attività ripetitive e di limitare l'apporto dell'utente grazie alla completezza delle funzioni
- b) Ottenere un rapporto onere di lavoro/risultati più favorevole

Cittadinanza, Sistema delle economie, altri

- a) raggiungere un livello di efficienza, che consenta di rispondere in tempi brevi alle necessità dei cittadini ottimizzando il servizio ad essi rivolto

Enti pubblici

- a) Disporre di strumenti che consentano l'evoluzione, nel tempo, del servizio svincolandolo dagli schemi attuali e renderlo usufruibile on-line;
- b) disporre di strumenti e supporti per un semplice e rapido accesso al patrimonio informativo dell'Amministrazione, in modo da reperire facilmente informazioni utili a migliorare le interazioni del cittadino con l'Amministrazione.

Le innovazioni di carattere informatico - Architettura tecnologica

L'architettura tecnologica del nuovo sito riflette la ricchezza delle basi dati e dei flussi informativi che alimentano costantemente e in tempo reale le diverse sezioni del sito stesso; si tratta quindi di una architettura piuttosto complessa basata su diversi sistemi di redazione (Content Management) e di produzione automatica delle pagine da alcune applicazioni del sistema informativo interno. La generazione automatica delle pagine del sito assicura l'omogeneità grafica delle diverse sezioni e la rispondenza ai requisiti di accessibilità.

Il nuovo sito è gestito attraverso un server con una base dati comune implementata su piattaforma PHP/ MySQL Server su piattaforma Windows 2003 Server/Internet Information Server. MySQL è un sistema di gestione di database relazionali conforme allo standard ANSI SQL92, nonché a tutti gli standard emanati dall'ANSI.

È un server a thread multipli, cioè, quando viene stabilita una connessione, il programma all'interno del server crea un thread, o processo, per gestire le richieste del client, garantendo l'elevata velocità del server, in quanto ad ogni client connesso viene attribuito un thread dedicato.

L'utilizzo di un motore database MySQL Server, essendo una piattaforma database open source, darà molti vantaggi tra i quali:

- Massima sicurezza dei dati, con un sistema di privilegi e password veramente flessibile e sicuro con la possibilità di verifiche host-based, inoltre tutto il traffico delle password tra client e server avviene in modalità criptata;
- Massima scalabilità del sistema;
- Supporto di un numero di utenti molto elevato (fino a 32.000 connessioni contemporanee);
- Altri vantaggi.

Accessibilità

L'accessibilità di un sito si ottiene rispettando le regole dettate dal progetto Web Accessibility Initiative (WAI): Un'iniziativa del World Wide Web Consortium (W3.org), il consorzio mondiale che si occupa di elaborare gli standard per la progettazione dei siti web. Le linee guida contenute nel progetto WAI consentono di realizzare un sito i cui contenuti e servizi siano consultabili da tutti gli utenti, anche gli utenti disabili e coloro che accedono al web mediante dispositivi diversi dal monitor, la tastiera o il mouse. Ogni sezione è stata dunque progettata con particolare attenzione ai protocolli internazionali e nazionali in materia, anche quando questo significava rinunciare ad una maggiore spettacolarità.

Grafica

Per realizzare un sito accessibile è necessario sacrificare tutti gli "effetti speciali". In ogni caso i contenuti grafici del nuovo sito della Provincia di Crotone sono semplici e possono essere scelti secondo tre tipi differenti di progetto grafico. Infatti sulla barra superiore del sito con un semplice click si può scegliere tra tre tipi diversi di progetto grafico (nero, bianco e rosso).

Amministrazione del portale della Provincia di Crotona.

La maggior parte delle informazioni presenti nel portale della Provincia di Crotona, è di natura dinamica perché immessa dagli operatori direttamente nel data base relazionale. Per poter accedere alla parte privata del portale, la Provincia individua gli operatori, i menu e le operazioni che possono svolgere nel manipolare le informazioni.

Il Data Base

Il data base è costituito da più tabelle. Sono riportate di seguito quelle alle quali accede unicamente l'amministratore del portale:

- **Argomenti:** elenco della tipologia di notizie che l'Amministrazione può pubblicare. Esempi di argomenti sono: News, Eventi, Feste, Manifestazioni, Spettacoli,
- **Chi sei:** individuazione delle categorie di visitatori del portale: Giovane, Donna, Disoccupato, Anziano, Azienda,
- **Consiglieri:** è l'elenco dei consiglieri che compongono il Consiglio Provinciale.
- **Gruppi consiliari:** è l'elenco dei gruppi consiliari del Consiglio Provinciale.
- **Operatori:** la tabella raccoglie tutti gli operatori attivi e non più attivi che possono accedere alla parte amministrativa del portale. Per ogni operatore sono evidenziate le operazioni alle quali è stato abilitato dall'amministratore.
- **Referenti:** in questa tabella sono presenti i nominativi dei responsabili dei Settori della provincia.
- **Settori:** è la raccolta di tutti i settori che compongono l'Amministrazione Provinciale.

Su queste tabelle l'amministratore può inserire, modificare, cancellare i dati presenti.

Gestione Operatori

L'amministratore per ogni operatore inserito decide a quali informazioni può accedere.

Esempi di informazioni accessibili sono:

- Agenda del Presidente
- Argomenti
- Bandi di Gara
- Bandi / Chi Sei
- Comunicazioni ai Comuni

- Delibere
- Modulistica
- News
- Normativa
- Referenti
- Regolamenti
- Ricettività
-

Per alcune di queste informazioni, l'amministratore deve anche specificare il settore di appartenenza dell'operatore.

Esempio: per poter inserire o modificare un bando, l'amministratore individua l'operatore X del settore Y. In questo modo X è responsabile dei dati inseriti. Inoltre se sono presenti più operatori abilitati all'inserimento e alla modifica dei dati del settore Y, tutti gli operatori del settore possono accedere al dato presente.

Le informazioni da legare al **settore** sono:

- Bandi
- Bandi / Chi Sei
- Delibere
- Modulistica
- Normativa
- Regolamenti
- Servizi
- Servizi / Chi Sei
- Settori / Servizi

Inoltre per ogni informazione accessibile l'amministratore decide anche quali operazioni può svolgere l'operatore. Le operazioni sono: inserimento, modifica, cancellazione.

Si consiglia di evitare l'attribuzione dell'operazione di cancellazione.

L'amministratore ha accesso alla manipolazione della maggior parte delle informazioni presenti nel data base. In particolare per quanto riguarda il menu **Operatori**, l'amministratore può bloccare, disabilitare e disattivare un operatore.

Le informazioni alle quali **non ha accesso** sono:

- Lettura e modifica password degli operatori
- Bandi di Gara (di competenza del Comune)
- Bandi / Chi Sei
- Ricettività (riservata ai Comuni)

- Scheda Comune
- Sportello Comuni (riservata ai soli Comuni)
- Sportello Comuni / Chi Sei
- Notizie pubblicate dai Comuni (news, eventi,...)

Esempio di attribuzioni ruoli:

L'amministratore inserisce l'operatore Antonio e la password e se è un utente della Provincia o del Comune. Successivamente associa i menu ai quali può accedere:

- 1 menu: Operatori, settore: Non Specificato, operazioni: Modifica (significa che Antonio può cambiare solo la propria password)
- 2 menu: Agenda del Presidente, settore: Non Specificato, operazioni: Inserimento, Modifica

A questo punto l'amministratore comunica la password ad Antonio invitandolo a cambiarla al primo accesso all'area riservata.

L'amministratore può decidere di farsi comunicare le password di tutti gli operatori attivi, in buste sigillate e conservare in luogo sicuro.