



**MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PIC**

**PROMUOVERE INSIEME IL CAMBIAMENTO**

**PROVINCIA DI PESARO-URBINO**

**MONITORAGGIO DEL PRESIDIO DEL PIC**

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1. | Quante volte e quando si è riunito il Comitato guida nel 2003  | 4   |
| 2. | Chi presidia il Comitato guida   | Responsabile PIC - Dott.Marco Domenicucci   |
| 3. | Elencare i componenti del Comitato guida   | Direttore Generale- Dott.R.Rondina<br>Coordinatore generale<br>Direttore Area 2 – Dott.M.Domenicucci<br>Responsabile progetto<br>Direttore Area 1 –Dott.M.Grandicelli<br>Direttore Area 3 – R.De Angelis<br>Direttore Area 4 – R.Biagianti<br>Dirigente servizio informatico :Ing.A.Gattoni<br>D.ssa Roberta Galdenzi :Resp.Prog. UniUrp<br>Rag.Ramiro Gabbianelli :Resp.Prog. Simpliciter<br>Ing.Michele Catozzi :Resp.Prog.Docweb |
| 4. | Numero dei gruppi di lavoro operativi sui progetti Pic   | 5   |
| 5. | Numero del personale coinvolto nei gruppi di lavoro relativi ai progetti Pic (indicare solo quelli che portano avanti i progetti)  | 18  |
| 6. | E' stato discusso lo stato di avanzamento del Piano con il vertice politico? (SI/NO)<br>Con quale soggetto?  | SI, con il vertice politico   |
| 7. | Vi sono esperti esterni coinvolti nella attuazione del PIC e nei singoli progetti? (SI/NO) Indicare la categoria (Università, professionisti, esperti di altre amm.ni, ecc.) | Si, D.ssa Roberta Galdenzi dipendente del Comune di Gabicce Mare e Responsabile del progetto Rete UniUrp  |
| 8. | I cronogrammi dei progetti devono essere modificati rispetto a quanto inserito nel Pic di marzo 2003?  | Vanno modificati solo con riferimento al Progetto Simpliciter   |
| 9. | Vi sono esigenze di modificazione del PIC, al di là della revisione dei cronogrammi? Ad esempio, i progetti devono essere modificati, è necessario togliere progetti, ecc.   | No  |

Nel caso si presenti l'esigenza di modificare i Progetti inseriti nel Pic consegnato nel marzo 2003, si invita a ridefinire le parti di modulistica su cui le modificazioni intervengono. Ad esempio, se si sono modificati i tempi di realizzazione, si invita a modificare il cronogramma di progetto; così come per gli aspetti finanziari e di contenuto. Si terrà quindi conto di queste modificazioni apportate (che saranno discusse anche con i consulenti di distretto) nella prossima rilevazione di monitoraggio.

Le modificazioni possono riguardare anche altre parti del Pic: ad esempio può essere precisata l'idea strategica (ovviamente l'idea strategica non può essere stravolta rispetto alla prima versione del Pic).

**PIANO INTEGRATO DEL CAMBIAMENTO  
DI PROVINCIA DI PESARO E URBINO**

**TITOLO DEL PIANO  
PROMUOVIAMO INSIEME IL CAMBIAMENTO**



**RESPONSABILE: DOTT. MARCO DOMENICUCCI**

## PRIMA SEZIONE

### **SCENARIO DI RIFERIMENTO**

Il Piano Integrato di Cambiamento rappresenta lo sviluppo naturale di un contesto programmatico provinciale articolato, ispirato ai principi di **qualità della vita ed eco-sostenibilità dei servizi** e la cui realizzabilità passa, pertanto, attraverso l'adozione di misure innovative ed al tempo stesso rispettose dell'ambiente naturale.

Prendendo avvio dalle risultanze dell'analisi socio-economica del tessuto territoriale evidenziando una realtà economicamente e culturalmente florida ed attiva, l'attuale Amministrazione Provinciale ha sostenuto con forza la necessità di veicolare queste positività nella direzione di un concetto di **qualità inteso come rispetto del sistema ambientale** e soprattutto come **eliminazione delle disuguaglianze** legate alla conformazione del territorio provinciale.

Pertanto, con l'intento di tradurre le volontà in azioni concrete di programmazione e pianificazione, sono stati adottati dall'Amministrazione Provinciale dapprima il **Piano Territoriale di Coordinamento** e successivamente, tra i primi in Italia, il **Piano Triennale di sviluppo eco-sostenibile**, frutto di un confronto capillare con le forze sociali ed economiche dell'intero territorio provinciale e nel quale trovano sede naturale le direttive necessarie allo sviluppo organizzativo conseguente.

All'interno del Piano di sviluppo eco-sostenibile, in un'ottica di reale integrazione, notevole attenzione è rivolta al ripensamento dell'azione amministrativa che, per una capillare ed analitica progettazione ispirata ai principi di trasparenza e semplificazione, dovrà pertanto attendere l'adozione del presente **Piano Integrato di Cambiamento**.

I concetti di eco-sostenibilità e qualità della vita trasposti nell'azione amministrativa significano capacità di innovazione del sistema pubblico con l'obiettivo di erogare servizi accessibili dalle proprie abitazioni o dalle proprie sedi di lavoro, con grande riduzione dei costi legati alla mobilità fisica ma soprattutto con notevole riduzione dell'inquinamento atmosferico e dello stress psicologico connesso al rapporto tempo/azioni da compiere.

La sfida non è solo tecnologica, ma è essenzialmente legata ad una nuova mentalità del servizio ed a nuove metodologie per lo sviluppo: la risorsa umana rappresenterà il vero fattore del cambiamento, consapevoli che il livello attuale degli operatori appartenenti a Comuni e Provincia costituisce la maggiore criticità emersa dall'analisi del contesto e la cui formazione e riqualificazione professionale costituiranno, pertanto, una condizione imprescindibile.

La volontà è quella di promuovere innovazione a partire dal momento formativo, mediante l'introduzione del confronto quale strumento capace di garantire una crescita omogenea e costante di operatori e servizi su tutto il territorio secondo le logiche proprie dei processi di benchmarking.

Pertanto, l'intervento non potrà riguardare la sola azione amministrativa della Provincia, atteso che il cittadino ha perlopiù contatti immediati con la realtà comunale di appartenenza e considerato altresì che la Provincia annovera tra i suoi compiti istituzionali l'attività di coordinamento e supporto nei confronti degli stessi.

### **L'IDEA STRATEGICA**

Il P.I.C. della Provincia di Pesaro e Urbino si caratterizza per la particolare attenzione rivolta ai Comuni del territorio, un'attenzione che trapela sia dalla modalità di lavoro adottata sia dal contenuto progettuale, con l'obiettivo di realizzare un "**Piano Provinciale di Cambiamento a misura di Comune**".

Il Comitato di Coordinamento del Piano così come i singoli Project Teams risultano costituiti da personale delle due realtà amministrative, nella convinzione che l'operatore municipale sia il soggetto più qualificato ad evidenziare le criticità relative alle azioni comunali ed a suggerirne soluzioni adeguate.

D'altro canto, il P.I.C. si caratterizza altresì per la presenza di progetti rivolti ad entrambi i livelli istituzionali, con l'obiettivo di garantire equità nell'erogazione del servizio pubblico abolendo l'attuale divario legato all'appartenenza a realtà locali più o meno in grado di disporre di risorse umane e tecnologiche di qualità.

Tuttavia, nella consapevolezza che la moderna tecnologia da sola non è sufficiente a colmare il divario esistente, considerati i livelli attuali di informatizzazione degli operatori dei comuni minori ma anche della stessa utenza finale, il P.I.C. rappresenta il tentativo di coniugare la tecnologia con l'innovazione più complessiva mediante un'impostazione progettuale capace di perseguire i seguenti obiettivi:

- **un rapporto nuovo tra enti in termini di interazione e condivisione di esperienze;**
- **una nuova ideologia della trasparenza;**
- **una nuova cultura della comunicazione;**
- **una nuova cultura del risultato.**

Il Piano risulta composto da cinque Progetti il cui filo conduttore è rappresentato oltre che dal grado di innovazione metodologica dall'elevato livello di integrazione degli stessi.



#### **Simpliciter – Semplificazione e trasparenza dell'azione amministrativa.**

Il progetto prevede un'attività di **semplificazione dei procedimenti** e di ottimizzazione dei processi erogati in primis dall'Ente Provinciale, con l'intento di realizzare un controllo di gestione equilibrato ed una riduzione notevole dei costi dell'ente e dell'utenza finale.

Il progetto prevede altresì il miglioramento del livello qualitativo di accesso ai servizi, in altre parole un **miglioramento della trasparenza**, mediante azioni volte al potenziamento dell'attuale banca dati a disposizione dell'Ufficio relazioni con il Pubblico provinciale e del sito internet con l'obiettivo di garantire standards qualitativi conformi alle norme Uni En Iso 9000.

Raggiunta la certificazione del patrimonio procedurale, la Provincia si farà promotrice della riproposizione della stessa metodologia organizzativa a livello locale, coordinando e supportando la costituzione di gruppi di lavoro comunali guidati dai coordinatori provinciali.

Simpliciter è il progetto che più di ogni altro rappresenta l'ottimale integrazione di tutti gli obiettivi sopra esposti, creando le premesse indispensabili allo sviluppo dei progetti successivi.



#### **UniUrp – Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico**

Il progetto nasce con l'obiettivo di supportare la creazione degli Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio provinciale esistenti solo virtualmente, accompagnandone la crescita sino al raggiungimento del livello qualitativo medio attualmente erogato dalle strutture realmente operative sul territorio: la consapevolezza di dove e cosa fare verrà trasmessa a tutti gli operatori mediante la formazione professionale prevista dalla L.150/2000, promossa dalla Provincia con l'intento di creare una condivisione di esperienze.

Il cammino proseguirà verso l'innalzamento del livello qualitativo mediante la realizzazione della Rete Provinciale intesa quale strumento di gestione integrata delle banche dati, dei prodotti comunicativi, della modulistica di accesso ai servizi e del rilascio delle informazioni di primo livello.

Il portale [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it) costituirà lo sviluppo informatico della rete di servizi e conterrà la banca dati unitaria a disposizione del cittadino provinciale, per una consultazione telematica comoda e semplice, ponendo rimedio alle problematiche connesse all'attuale inesistenza di

siti internet da parte delle realtà locali più piccole ovvero del loro mancato aggiornamento per mancanza di professionalità adeguate.



### **CartaZero – Protocollo informatico federato tra gli enti del territorio provinciale.**

Il progetto nasce con l'obiettivo di preparare culturalmente e professionalmente gli operatori dei servizi di protocollo e archivio all'introduzione del protocollo informatico prevista per l'anno 2004, con lo scopo di semplificare, riducendo costi e tempi, e migliorare la qualità dei servizi, integrando la banca dati interna con l'illustrazione delle fasi endo-procedimentali.

La complessità di CartaZero risiede nella duplicità degli aspetti coinvolti: informatico da un lato ed archivistico dall'altro.

Sarà nuovamente la Provincia ad avviare per prima il processo di sostituzione delle procedure informatiche, l'aggiornamento degli strumenti archivistici ed infine la formazione professionale degli operatori rappresentativi di tutti i servizi dell'Ente.

Solo al termine dell'intero processo, si provvederà a trasmettere ai comuni il Know-how acquisito, mediante una selezione di alcuni di essi in qualità di enti-pilota per l'affiancamento degli operatori del protocollo con personale altamente specializzato (stagisti dell'Università di Urbino).

L'obiettivo sarà quello di avviare in via sperimentale il protocollo federato, al fine di valutarne criticità e benefici.



### **Formiamoci - L'attività di formazione degli operatori coinvolti nel P.I.C.**

Il progetto che in modo trasversale attraversa tutti gli altri, poiché costituito dalla previsione di singoli pacchetti formativi destinati agli operatori dell'intero territorio provinciale coinvolti dall'azione innovativa del P.I.C., nella convinzione che il vero cambiamento risiede nella condivisione di una nuova mentalità del lavoro e di una nuova cultura del servizio pubblico, meno auto-referenziale e più a misura di utente.

Operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico, operatori dei servizi di protocollo e archivio, infine operatori delle intere strutture coinvolte nella reingegnerizzazione dei processi, sono questi i destinatari del progetto di riqualificazione professionale denominato Formiamoci, che verrà gestito in stretta collaborazione con il Servizio di Formazione professionale.



### **DocWeb – Infrastruttura per la pubblicazione distribuita dei documenti sul web (portale documentale)**

DocWeb rappresenta il naturale sviluppo tecnologico del Piano, costituendo l'infrastruttura necessaria alla realizzazione dei portali [www.benchmarkingpa.it](http://www.benchmarkingpa.it) e [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it).

Il primo, avente il carattere di portale di servizio per gli operatori degli enti locali, costituisce lo sviluppo informatico del progetto Formiamoci, con l'obiettivo di introdurre una nuova filosofia del lavoro capace di individuare la crescita professionale degli operatori nello scambio sistematico di esperienze in base alle logiche proprie del benchmarking: forum tematici, mailing list, servizi di consulenza on-line, vetrina delle eccellenze, sono solo alcuni dei servizi interattivi che troveranno spazio all'interno del portale.

Il secondo costituirà, invece, lo sviluppo informatico del progetto UniUrp, presentandosi come portale unitario per la comunicazione a cittadini e imprese dell'intero territorio provinciale, la cui gestione sarà strutturata sulla base del sistema redazionale diffuso.

## SECONDA SEZIONE

**Paragrafi di riferimento nel testo:**  
**Parte prima, Capitolo 3, paragrafo 3.2. - Parte seconda, Capitolo 1, Fase 5; Capitolo 2, Fase 6**

### **ELENCO DEI PROGETTI (secondo l'ordine di priorità)**

**PROGETTO 1      SIMPLICITER – Semplificazione e trasparenza dell'azione amministrativa**

**PRIORITÀ'          Prima fascia**

**RESPONSABILE   Rag. Ramiro Gabbianelli**

#### **1 IL PROBLEMA**

Il progetto **Simpliciter** nasce con l'obiettivo di fornire una soluzione alle due maggiori criticità dell'attività amministrativa, la mancanza di semplicità nel compimento delle procedure e l'assenza di chiarezza nelle modalità di accesso ai servizi.

In altri termini, **Simpliciter ha l'obiettivo di realizzare maggiore efficienza mediante la ricerca di maggiore semplificazione e maggiore efficacia mediante la ricerca di una maggiore trasparenza**, precisando che :

- ricercare l'efficienza significherà ricercare ed applicare i miglioramenti che consentono la riduzione dei costi, in termini di minore carico burocratico quantificato col parametro "tempo di lavoro", sia per l'utente, sia per i lavoratori del servizio;
- ricercare l'efficacia significherà ricercare ed applicare i miglioramenti che consentono ai singoli servizi erogati di essere:
  - corretti, in quanto conformi alla normativa;
  - favorevoli all'utente, interpretando le norme e le procedure verso una risposta positiva alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivi;
  - autoregolati, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire le anomalie.

Criticità, quelle appena esposte, che appartengono con certezza alla realtà amministrativa provinciale poiché evidenziate anche da sondaggi di customer satisfaction effettuati, ma che non è difficile prevedere possano appartenere un po' a tutta la realtà amministrativa locale, offrendo in tal modo alla Provincia l'opportunità di svolgere quel ruolo istituzionalmente proprio di coordinamento e supporto degli enti locali minori.

Da queste premesse scaturisce la decisione altamente innovativa di esportare non un servizio bensì un **modello di lavoro**, una nuova filosofia organizzativa che trova nel confronto costante e nel lavoro di gruppo l'elemento cardine per una strutturale riorganizzazione degli Enti (Provincia e Comuni) e della loro attività complessiva.

#### **2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE**

Il progetto **Simpliciter** tende a perseguire i seguenti obiettivi:

- Riduzione dei tempi dei procedimenti, calendariali ed operativi;
- Riduzione della modulistica e della documentazione da allegare per la presentazione di istanze;
- Semplificazione della modulistica;
- Realizzazione di banche dati contenenti le semplificazioni ed i benefici ottenuti a favore di utenti e operatori.
- Riduzione dei costi a carico dell'utenza;
- Riduzione del numero degli accessi fisici ai servizi.

L'avvio del progetto è rappresentato dall'analisi dell'intero patrimonio procedurale, vale a dire dall'analisi dell'atto regolamentare definito "Regolamento dei procedimenti amministrativi", con un approccio di tipo ricognitivo nei confronti delle attività attualmente svolte e con lo

scopo di metterne in evidenza le criticità risultanti da anni di immutata prassi.

Pertanto, l'**obiettivo della fase di semplificazione e standardizzazione** sarà rappresentato all'adozione di un **nuovo atto regolamentare** ispirato al principio di massima trasparenza ma soprattutto di massima semplicità ed efficienza: la consapevolezza da raggiungere è quella che individua il vero cambiamento avvertito dall'utente finale **nell'ottimizzazione degli spazi "interfunzionali"** spesso abbandonati a se stessi nella logica tradizionale e nei quali invece alberga il vero potenziale di miglioramento dei tempi e dei costi.

Diversamente, l'**obiettivo della fase della trasparenza** sarà rappresentato dalla pubblicazione di una **Guida ai Servizi**, dall'implementazione della banca dati a disposizione dell'U.R.P. con le fasi **endo-procedimentali**, infine con la realizzazione di una struttura di **referenti interni per la comunicazione** cui affidare l'implementazione e l'aggiornamento dei contenuti del sito provinciale.

Infine, **obiettivo ultimo** derivante dal compimento di entrambe le fasi, sarà rappresentato dalla ricerca della **certificazione di qualità** Uni En Iso 9000 con riferimento ai procedimenti erogati.

### 3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Il punto di partenza sarà rappresentato dalla realizzazione di una griglia (un foglio di lavoro) destinata ai dirigenti o ai funzionari, recante i seguenti campi:

- **Procedimenti**, distinti per:

Numero progressivo  
 Descrizione  
 Termine  
 Decisore  
 Responsabile del procedimento  
 Annotazioni

- **Codice area di attività**, distinto per:

Area  
 Servizio  
 Posizione Organizzativa  
 Ufficio  
 Unità operativa  
 Unità Organizzativa responsabile

- **Tipologia di Atto**, distinta per:

Deliberazione di Consiglio (Comunale o Provinciale)  
 Deliberazione di Giunta (Comunale o Provinciale)  
 Determinazione Dirigenziale o del Responsabile di Settore  
 Decreto Presidenziale ovvero Ordinanza Sindacale

La metodologia propria del benchmarking risulterà estremamente preziosa da subito:

partendo, infatti, dalla consapevolezza che l'attuale atto regolamentare della Provincia risulta il frutto di un'interpretazione sin troppo analitica del concetto di procedimento, spesso confondendo quest'ultimo con le singole fasi di attività endoprocedimentali e nel timore di vedere riprodotte le medesime concettualizzazioni, sarà opportuno ricercare una base di lavoro recente nel contesto provinciale nazionale, sulla quale i componenti del project team potranno operare modifiche di primo livello.

Quanto invece al modello di lavoro assunto dai comuni, la soluzione più logica parrebbe quella di propendere per l'adozione dell'atto regolamentare più recente nel contesto provinciale, in tal modo riducendo gli spazi di analisi preliminare del project team.

Il risultato ottenuto dal lavoro di compilazione consentirà il raggiungimento di due ulteriori obiettivi di fondamentale importanza:

- ➡ L'avvio dell'opera di **semplificazione e successiva standardizzazione** del patrimonio procedurale, ivi ricompresa l'attività di reingegnerizzazione dei processi;
- ➡ L'avvio dell'opera di **trasparenza** dell'attività amministrativa mediante la realizzazione di una completa banca dati a disposizione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Provincia e Comuni e di reti internet ed intranet realmente aggiornate.

- ➡ **FASE 1 : L'ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E STANDARDIZZAZIONE**

L'avvio del progetto prende le mosse dal compimento delle seguenti attività da parte dei gruppi di lavoro:

- identificazione per ogni procedimento della normativa statale, regionale e provinciale di riferimento;
- definizione di un piano di miglioramento, inteso come strumento costante di verifica del lavoro;
- sperimentazione del miglioramento;
- adozione degli atti formalmente necessari per l'introduzione dei procedimenti risultanti dall'opera di semplificazione;
- realizzazione della banca dati dei procedimenti dell'intero Servizio.

Al termine della fase volta alla semplificazione dei procedimenti, dovrà essere avviata la successiva fase di standardizzazione dei processi, vale a dire dovranno essere formati gruppi composti dai soli coordinatori dell'attività precedente, legati dall'elemento dell'appartenenza a processi unitari.

L'obiettivo del lavoro sarà costituito dall'ottimizzazione degli spazi interfunzionali esistenti tra singoli procedimenti in grado di allungare i tempi complessivi di attesa: è bene infatti rammentare, che spesso l'azione amministrativa non si esaurisce all'interno di uno stesso servizio o di una medesima area, ma coinvolge adempimenti posti in essere da altri settori dell'Ente.

Al termine dell'attività di semplificazione ed ottimizzazione potranno dirsi con certezza accresciute le competenze del personale coinvolto nei gruppi di lavoro e potrà indubbiamente dirsi sviluppata all'interno degli enti una cultura della semplificazione e del miglioramento della qualità a reale beneficio di cittadini ed imprese.

I coordinatori dei gruppi di lavoro interni alla Provincia saranno coloro che affiancheranno gli operatori dei comuni nel compimento del medesimo processo, trasferendo il proprio know e la propria esperienza: scambio di conoscenze, di esperienze, di professionalità, saranno questi i risultati sotto il profilo umano che tutti gli operatori coinvolti avranno raggiunto al termine del progetto.

## → FASE 2 : L'ATTIVITÀ DI TRASPARENZA

L'opera di semplificazione e standardizzazione dell'attività dell'Ente a poco servirebbe qualora il risultato non venisse portato a conoscenza dei reali beneficiari, cittadini e imprese, mediante l'attivazione di strumenti di marketing comunicativo riconducibili all'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la cui *mission* istituzionale può dirsi individuata nel miglioramento della qualità del rapporto Ente-utenza.

Pertanto, definito il quadro procedimentale grazie all'attività in precedenza svolta e sulla base del contenuto della griglia, l'U.R.P. provinciale ed i singoli U.R.P. comunali, ciascuno al proprio interno, daranno avvio alla predisposizione di **schede** contenenti le seguenti domande:

- Chi può attivare il procedimento?
- Perché attivarlo?
- Dove è necessario recarsi?
- Cosa è necessario fare?
- Quanto tempo occorre?
- Quali costi comporta?

Le schede, inviate via e-mail ai responsabili dei procedimenti in precedenza individuati, dovranno essere compilate con un linguaggio accessibile e con grande sinteticità, per essere successivamente inviate in supervisione al Responsabile U.R.P. che, nella sua veste di esperto in comunicazione pubblica, valuterà l'opportunità di introdurre correttivi di stile per rendere chiaro e semplice il linguaggio.

Per l'individuazione della figura del Responsabile U.R.P. nonché per la predisposizione delle schede, si rinvia al progetto successivo riguardante la Rete degli Uffici Relazioni con il Pubblico (UniUrp).

I coordinatori dei gruppi di lavoro coinvolti nella fase successiva diverranno altresì i referenti interni per la comunicazione, vale a dire soggetti cui fare riferimento per gli aggiornamenti periodici delle banche dati e del sito internet provinciale, la cui implementazione dei contenuti dovrà essere affidata allo stesso U.R.P. in applicazione a quanto disposto dalla Direttiva 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche amministrazioni" pubblicata nella G.U. n. 74 del 28.03.2002.

Il contenuto delle schede costituirà la banca dati per lo svolgimento dell'attività di front-

office, a garanzia di quei principi di trasparenza e partecipazione previsti dalla L.241/90.

Terminato il lavoro di semplificazione e di trasparenza, giunti ad individuare gli standards di qualità da garantire all'utenza nell'erogazione dei servizi già reingegnerizzati, sarà naturale riversare il contenuto delle schede in una **Guida ai Servizi "Simpliciter"**, da distribuire a cittadini, imprese e, nel caso della Provincia, anche ai Comuni.

A questo punto, gli Enti potranno dirsi pronti ad avviare la procedura di certificazione della qualità del proprio patrimonio procedurale, ai sensi dei parametri **UNI EN ISO 9000**.

#### 4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

La criticità del progetto risiede essenzialmente nella possibile resistenza di dirigenti e funzionari dei Comuni e della Provincia non ancora sensibili ad una cultura dell'innovazione e della qualità.

D'altro canto, il maggior fattore di successo è rappresentato dalla particolare situazione economica nazionale che vede costretti tutti gli enti locali a ridurre i costi gestionali e pertanto ad individuare metodologie nuove di semplificazione dei processi.

#### 6 RISORSE FINANZIARIE

La realizzazione del progetto implica i seguenti costi:

|                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| Personale                       | € 108.000,00 |
| Attività gestionale di supporto | € 10.000,00  |

#### 7 RISORSE UMANE

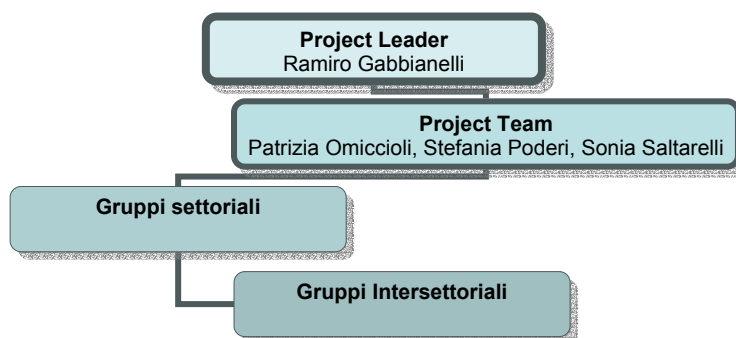
Il Project Team coordinato da Ramiro Gabbianelli risulta composto dalle seguenti persone:

- 1- Patrizia Omiccioli
- 2- Stefania Poderi
- 3- Sonia Saltarelli

Il Project leader avrà cura di sollecitare i dirigenti nella compilazione della griglia dei procedimenti nel pieno rispetto delle scadenze previste dal P.I.C.

Patrizia Omiccioli e Sonia Saltarelli collaboreranno nella fase di rielaborazione dei dati per la redazione della proposta del nuovo regolamento dei procedimenti amministrativi. *(Fase 1 - semplificazione e standardizzazione)*

Stefania Poderi predisporrà le schede costituenti la banca dati dell'U.R.P. nonché il contenuto della Guida ai Servizi Simpliciter *(Fase 2 - Trasparenza)*.



#### 8 ALTRE RISORSE

Al momento non risultano individuate risorse ulteriori rispetto a quelle già individuate.

**PROGETTO 2 UniUrp – La Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico**

**PRIORITÀ' Prima fascia**

**RESPONSABILE D.ssa Roberta Galdenzi**

#### 1 IL PROBLEMA

E' indubbio che negli ultimi anni gli Uffici Relazioni con il Pubblico hanno acquisito un ruolo sempre più incisivo nel processo di innovazione organizzativa della P.A., passando dall'originaria funzione informativa a quella di veri e propri "centri di servizio", la cui *mission* istituzionale è costituita dalla realizzazione di iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi, per la razionalizzazione delle procedure amministrative ed infine per la comunicazione interna ed esterna agli Enti, il tutto supportato da elevati livelli di tecnologia. Ciò premesso, i compiti degli Uffici Relazioni con il Pubblico non possono che apparire di rilevanza strategica per ogni Amministrazione che intenda attuare obiettivi di semplificazione e razionalizzazione della struttura amministrativa nonché di partecipazione attiva dei cittadini: in altri termini, raggiungere gli obiettivi del piano di cambiamento che ci si appresta a realizzare.

Parlare di rete UniUrp significa parlare in termini organizzativi di una vera e propria gestione associata degli U.R.P. presenti sul territorio provinciale, attuata mediante la stipula di una convenzione che preveda l'erogazione di determinati servizi da parte della Provincia a fronte di impegni da parte dei Comuni aderenti, con la precisa volontà politico-amministrativa di cooperare per organizzare i propri Uffici Relazioni con il Pubblico secondo criteri di professionalità del personale, massima accessibilità alle informazioni, semplificazione delle procedure amministrative, produzione di servizi omogenei, razionalizzazione dei sistemi di comunicazione interna ed esterna, rilevazione della qualità dei servizi erogati e riduzione dei tempi di risposta.

## 2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

Senza escludere che i servizi vengano completamente automatizzati e siano direttamente fruibili via internet così come previsto dai Piani di e-government, è opportuno pensare all'esistenza di uno sportello presidiato da un operatore, sempre più professionista del bisogno dell'utente, come momento di perfezionamento di quell'immagine di trasparenza ed efficienza che rappresenta l'obiettivo di una P.A. moderna.

Il progetto UniUrp nasce con l'intento di qualificare ad elemento fondamentale del rapporto ente-utente l'aspetto della comunicazione, una comunicazione semplice nel linguaggio, concentrata nei contenuti fondamentali, resa disponibile a tutte le fasce di utenza e con le modalità offerte dalle più moderne tecnologie.

La gestione associata degli Uffici Relazioni con il Pubblico del territorio in forma di Rete Provinciale consentirà la gestione uniforme della comunicazione su tutto il territorio e consentirà la realizzazione del portale [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it) avente come destinatario il cittadino e le imprese.

## 3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Gli obiettivi che la Rete UniUrp si propone di raggiungere possono essere identificati nelle seguenti azioni:

### ○ *Azione 1: Trasparenza*

Per garantire ai cittadini l'effettivo esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione, nonché per favorire l'accesso ai servizi, dovranno essere predisposti atti regolamentari omogenei riguardanti:

- funzionamento e competenze degli U.R.P., così come imposto dalla L.150/00;

- diritti di accesso agli atti (L.241/90) e tutela del diritto alla riservatezza (L.675/96).

Dovrà altresì essere promossa su larga scala l'utilizzazione di strumenti tecnologici che consentano di fornire ai cittadini ed alle imprese notizie sui procedimenti che li riguardano.

### ○ **Azione 2 : Qualità del servizio U.R.P.**

Lo strumento del confronto troverà applicazione anche all'interno del presente progetto con l'obiettivo di garantire il continuo miglioramento dei servizi resi dai singoli U.R.P. mediante la ricerca costante del modello di eccellenza (*best practice*).

#### ○ **Azione 2 a) : Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Si procederà alla creazione di una rete di referenti per la qualità individuati tra gli operatori URP, i quali andranno a comporre lo "Staff-qualità provinciale" il cui compito sarà quello di attivare strumenti di controllo della qualità ed attuare processi di verifica costanti mediante l'impiego di strumenti di indagine diversificati: questionari, sondaggi telefonici, ecc. rivolti a fasce di utenza segmentate quali ad es. fasce deboli (handicappati, immigrati, anziani), giovani, imprenditori, ecc., per una migliore comprensione del livello differenziale tra qualità

percepita e qualità attesa da parte dell'utenza provinciale.

○ **Azione 2 b) : Creazione servizio per segnalazioni e reclami**

Verranno avviati all'interno degli U.R.P. i servizi di gestione dei reclami, mediante l'individuazione delle procedure formali in grado di garantire un'adeguata gestione delle segnalazioni a livello locale, l'adozione della modulistica unificata ed infine mediante la previsione dell'obbligo di risposta.

○ **Azione 3 : Marketing istituzionale**

Si provvederà alla realizzazione di prodotti comunicativi sia rivolti a target specifici sia alla generalità dell'utenza: dalla guida ai servizi comunali fruibile da parte di tutti, alle guide indirizzate al contribuente, alla famiglia, al consumatore, allo studente, all'immigrato, al disoccupato, ecc..

In questo ambito verrà inoltre svolta un'attività promozionale dei servizi comunali con l'obiettivo di diffondere le iniziative e le opportunità promosse da ciascun ente nonché da altri livelli di governo (Provincia, Regione, Governo).

Verrà realizzata una newsletter dal contenuto esclusivamente istituzionale nel quale troveranno spazio notizie di finanziamenti, opportunità, contributi, concorsi, di rilievo per la collettività provinciale.

○ **Azione 4 : Portale UniUrp**

Si provvederà alla realizzazione del portale [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it) nel quale verranno offerti alla comunità provinciale una serie di servizi dettagliatamente individuati all'interno del progetto DocWeb.

#### 4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

La considerazione che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenti, oltre che un servizio di obbligatoria istituzione, una struttura necessaria per una P.A. che vuole migliorarsi negli aspetti legati alla trasparenza ed all'efficienza, porta a preventivare un'ampia adesione da parte dei Comuni alla Rete UniUrp, in tal modo ponendo rimedio alla mancanza di risorse economiche capaci di garantire l'obbligatoria formazione degli operatori e la realizzazione di prodotti comunicativi.

D'altro canto, potrebbero verificarsi resistenze da parte degli amministratori e degli operatori appartenenti alle piccolissime municipalità, dove il servizio è essenzialmente inteso come mero front-office informativo svolto contemporaneamente con altre competenze ben lontane da quelle proprie dell' U.R.P.: parlare di qualità e di comunicazione in realtà nelle quali la struttura amministrativa annovera poco più di qualche unità di personale e la cui utenza risulta di poche centinaia di persone perfettamente conosciute tra loro, appare forse un po' azzardato se non affrontato nei termini di un servizio offerto a costi zero a fronte di un miglioramento dell'aspetto comunicativo della struttura, a tutto beneficio delle proprie utenze cittadine.

#### 5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

Proprio partendo dalla considerazione che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, se pur previsto come servizio obbligatorio da un decennio, non risulta realmente istituito nel territorio provinciale se non in percentuale esigua, difficile diventa progettare una modalità di lavoro pari a quella applicata nel precedente progetto *Simpliciter*: ciò in virtù del numero esiguo degli operatori nonché dell'attuale livello di professionalità esistente nel settore della comunicazione istituzionale, entrambi fattori incapaci di offrire garanzie nell'autogestione dei gruppi di lavoro.

Date queste brevi ma significative premesse, la soluzione che pare opportuno prospettare implica il ricorso ad una struttura centralizzata individuata all'interno dell'Ente Provincia, che in qualità di promotore e coordinatore della Rete UniUrp, metterà a disposizione le proprie risorse per la realizzazione di una rete capillare di servizi per la comunicazione.

E' evidente quanto diverso sia lo spirito che ispira la Provincia nella realizzazione di questo progetto rispetto al precedente ed anche al successivo: se in *Simpliciter*, il ruolo è quello di coordinatore, in UniUrp il ruolo è essenzialmente di promotore, considerato che gli operatori sono per la maggior parte non identificati e laddove esistenti, non sempre completamente consapevoli del proprio ruolo; là si coordina per migliorare, qui si promuove la creazione.

Le attività inserite nel progetto UniUrp dovranno essere attuate tramite gruppi di lavoro per azioni specifiche composte da operatori debitamente formati ai sensi della L.150/2000: solo

in tal modo, infatti, potrà colmarsi l'attuale differenziazione esistente nel territorio tra coloro che già operano nel servizio e pertanto possiedono specifiche competenze e coloro che invece dovranno accingersi ad attivare l'U.R.P..

Il compimento delle azioni per il raggiungimento degli obiettivi può essere costantemente monitorata sulla base delle seguenti *milestones*:

#### **Fase 1 – Realizzazione della Rete UniUrp**

- Avvio formazione degli operatori U.R.P. del territorio provinciale
- Stipula Convenzione tra Ente Provincia ed enti del territorio per la realizzazione della Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico
- Stipula della convenzione tra la Provincia ed un Comune, per il reperimento della figura del coordinatore della rete UniUrp

#### **Fase 2 – Realizzazione dei servizi integrati**

- costituzione gruppi di lavoro per il monitoraggio della qualità (staff qualità provinciale)
- costituzione gruppo di lavoro per la creazione di un servizio reclami
- Realizzazione del Portale [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it) :

## **6 RISORSE FINANZIARIE**

Per il compimento delle fasi sopra indicate sono necessarie le seguenti risorse :

- Convenzione Rete Provinciale UniUrp : la convenzione prevederà la corresponsione da parte dei comuni aderenti di una quota annuale pari a 10 centesimi di euro per abitante che servirà per finanziare parzialmente la figura del coordinatore della Rete;
- Convenzione Provincia/Comune per reperimento figura del Coordinatore della Rete UniUrp: considerato che il coordinatore svolgerà il 50% del suo orario lavorativo presso la sede Provinciale, spetterà al Comune di appartenenza la refusione dei costi relativi che, in riferimento al biennio 2003- 2004, ammonteranno a complessivi € 80.000;
- Per i costi relativi ai Corsi si rinvia al progetto Formiamoci;
- per i costi relativi al portale si rinvia al progetto DocWeb.

## **7 RISORSE UMANE**

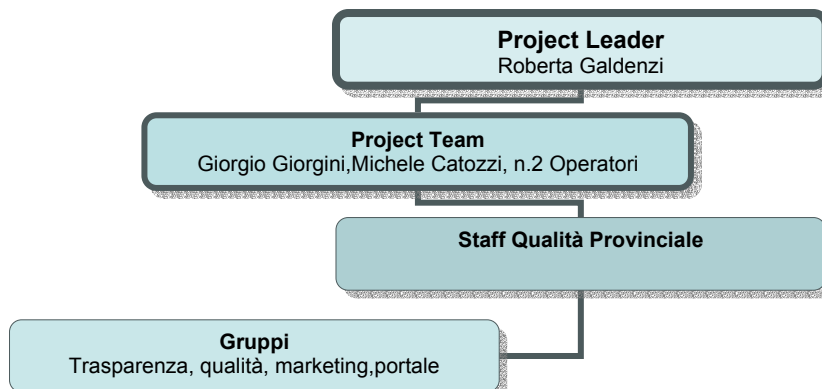
Il Project Team coordinato da Roberta Galdenzi risulta composto dalle seguenti persone:

- 1- Giorgio Giorgini
- 2- Operatore U.R.P. Comune
- 3- Operatore U.R.P. Sanità
- 4- Michele Catozzi

Il ruolo del Project leader sarà essenzialmente quello di promuovere e coordinare tutti gli adempimenti giuridico-amministrativi connessi alla realizzazione della Rete UniUrp e della Gestione associata dell'U.R.P. Provinciale; inoltre dovrà occuparsi del coordinamento del percorso formativo ex lege 150/2000 e monitorare il rispetto delle milestones previste.

Giorgio Giorgini, Dirigente dell'U.R.P. Provinciale, avrà il compito, unitamente agli altri due operatori individuati tra i partecipanti ai corsi, di coordinare la realizzazione di misure e prodotti, così come proposti dai gruppi di lavoro costituenti lo staff qualità provinciale.

Michele Catozzi nella sua qualità di Responsabile del progetto DocWeb coordinerà il gruppo "portale UniUrp" limitatamente all'aspetto informatico.



**8 ALTRE RISORSE**

L'infrastruttura tecnologica rappresentata dalla Rete Telematica Provinciale costituisce uno strumento imprescindibile per l'interconnessione fra gli Enti del territorio, partendo da un'esperienza già sperimentata di condivisione di dati ed informazioni.

**PROGETTO 3 CartaZero – Protocollo informatico federato tra gli enti locali del territorio provinciale**

**PRIORITÀ** prima fascia

**RESPONSABILE** Ing. Adriano Gattoni

**1 IL PROBLEMA**

La volontà di dialogare all'esterno, di offrire informazioni e servizi può diventare un'impresa di improbabile successo se prima non si è avviata un'opera di razionalizzazione e riorganizzazione della propria attività supportata, ma non incentrata esclusivamente, sulle nuove tecnologie.

La presenza del progetto CartaZero all'interno del Piano di cambiamento vuole ribadire la centralità del ruolo oggi esercitato sia dall'informatizzazione sia dalla comunicazione, elementi indispensabili per un dialogo in senso moderno tra operatori delle pubbliche amministrazioni e tra questi ultimi e l'utenza.

Ciò premesso, gli interventi previsti avranno quali necessari destinatari l'attività e l'organizzazione interna dell'Ente Provincia da un lato, l'attività e l'organizzazione interna degli Enti territoriali nei loro rapporti reciproci dall'altro.

L'attività quotidiana di ogni Ente porta alla formazione di un archivio cd. corrente costituito dall'insieme degli atti e dei documenti che si riferiscono agli affari ancora in corso di trattazione e relativi pertanto agli ultimi anni di gestione amministrativa.

A fronte di una sempre crescente produzione documentaria e dell'introduzione massiccia dell'informatica, non sempre è corrisposto, per contro, una corretta applicazione delle norme archivistiche ed una semplificazione delle procedure: da qui la necessità di identificare criteri organizzativi e strumenti operativi che orientino la gestione amministrativa dei documenti in modo ottimale e soprattutto in modo uniforme.

L'attività di protocollazione deve essere intesa quale punto nevralgico di tutti i flussi di lavoro tra le Amministrazioni ed all'interno delle stesse, strategica rispetto al contesto della riforma complessiva della Pubblica Amministrazione.

Pertanto, la realizzazione di un vero flusso documentale automatizzato risulta pregiudiziale alla concreta attuazione di quanto previsto dalla L. 241/90 in materia di trasparenza dell'azione amministrativa.

## 2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

La complessità del progetto CartaZero risiede essenzialmente nella duplicità degli aspetti coinvolti dal processo di riorganizzazione del flusso documentale: da una parte, l'esigenza sempre più diffusa di rivedere gli strumenti di natura amministrativa propri dell'attività archivistica, quali ad esempio titolario di protocollazione e massimario di scarto, dall'altra, l'esigenza di preparare in modo adeguato le amministrazioni all'avvento delle novità di tipo tecnologico quali l'introduzione della firma digitale e l'avvio del protocollo informatico.

Pertanto, in considerazione della diversità degli aspetti coinvolti, la metodologia da applicarsi nell'approccio riorganizzativo non potrà che essere differenziato, sia con riferimento ai soggetti professionalmente coinvolti sia con riferimento alle modalità di lavoro.

### ➡ FASE 1: LA RIORGANIZZAZIONE DEL CONTESTO ARCHIVISTICO-DOCUMENTALE

Per quanto attiene al profilo prettamente archivistico, è stato avviato un processo di trasformazione amministrativa attraverso l'elaborazione di una serie di strumenti in grado di razionalizzare e gestire correttamente i documenti, a tutt'oggi in fase di perfezionamento:

- regolamento di tenuta dell'archivio-protocollo
- regolamento sull'applicazione della legge sulla privacy;
- titolario;
- guida all'inserimento dati anagrafici;
- massimario di selezione e conservazione dei documenti

Gli strumenti sopra descritti possono rappresentare una risorsa da cui partire per la rielaborazione o l'adattamento alla riorganizzazione che si intende realizzare.

### ➡ FASE 2 : LA RIORGANIZZAZIONE DEL CONTESTO INFORMATICO

L'Ente Provincia sta inoltre provvedendo ad avviare al suo interno una riorganizzazione funzionale dell'archiviazione documentale attraverso la sostituzione delle procedure informatiche esistenti ed il successivo avvio della sperimentazione di un primo livello di gestione informatica dei documenti.

Successivamente, al fine di consentire una reale trasparenza del flusso documentale, dovrà essere avviata un'azione di diffusione graduale su tutto il territorio di piattaforme di protocollazione dialoganti e capaci di garantire la consultabilità diretta da parte dell'utente, se pur con le dovute garanzie e cautele, creando in tal modo le premesse per una reale digitalizzazione del flusso documentale.

Pertanto, il progetto CartaZero dovrà ricollegarsi, integrandosi, al progetto FDRM di E-Government già presentato dalla Regione Marche ed alla quale la Provincia di Pesaro e Urbino ha provveduto ad aderire, precisando tuttavia che le scadenze imposte dalla normativa esistente in materia di protocollo informatico e firma digitale, rendono più difficile l'applicazione della metodologia del benchmarking a quest'ambito riorganizzativi, dovendosi pertanto privilegiare la modalità organizzativa per realtà campione con fasi successive di sperimentazione.

## 3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

Il protocollo informatico è in grado di offrire i seguenti benefici:

- Rapidità, facilità e certezza del reperimento delle informazioni
- Standardizzazione dei flussi
- Riduzione della produzione cartacea
- Razionalizzazione delle attività di documentazione
- Recupero degli spazi
- Controllo di attività di selezione
- Crescita del livello di coordinamento interno all'ente e cooperazione all'esterno oltre al potenziamento della trasparenza amministrativa
- Possibilità di certificare e validare i messaggi di posta elettronica ricevuti sia dall'esterno sia dall'interno.

Le azioni da intraprendere dovranno essere diversificate all'interno delle due fasi sopra descritte sulla base dei soggetti coinvolti (Provincia o Comuni):

### FASE 1: LA RIORGANIZZAZIONE DEL CONTESTO ARCHIVISTICO-DOCUMENTALE

#### ➡ Azione 1 - Ente Provincia

- Individuazione delle aree organizzative omogenee (Aree non dipendenti dall'Archivio Generale, ma dotate di propri strumenti quali titolario di protocollazione, massimario di scarto, ecc.) e delle risorse umane;

- o Redazione e/o adeguamento degli strumenti (titolari, manuali di gestione, procedure ecc.)

## → **Azione 2 - I Comuni**

- o Definizione dei criteri di ordinamento dei documenti;
- o Realizzazione di un Titolare condiviso;
- o Analisi delle criticità e delle flessibilità dei modelli organizzativi

In considerazione delle diverse dimensioni dell'ente, il gruppo dovrà tentare di standardizzare un modello organizzativo ottimale di Servizio protocollo e archivio

## **FASE 2 : LA RIORGANIZZAZIONE DEL CONTESTO INFORMATICO**

### → **Azione 1 : Ente Provincia**

- Sostituzione delle procedure informatiche di protocollazione ed archiviazione attualmente esistenti;
- Avvio della sperimentazione della gestione informatica dei documenti, dalla fase di acquisizione mediante digitalizzazione alla fase di archiviazione su supporto ottico;
- Introduzione della firma digitale.

### → **Azione 2 : Comuni**

- Individuazione dei Comuni pilota;
- Trasferimento ed adattamento del modello tecnico/organizzativo sopra individuato ;
- Sostituzione delle procedure informatiche esistenti presso i comuni avviando una gestione sperimentale in modalità ASP (Application Service Provider);

### → **Azione 3 : Protocollo Federato**

In questa fase verrà avviato lo studio di fattibilità per la creazione di un Centro Servizi che operi come struttura di supporto alla gestione del sistema di protocolli federati, nonché si procederà all'estensione dell'esperienza agli altri Enti del territorio provinciale.

## **4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'**

Oggi, probabilmente ancor più di qualche anno fa', esistono tutti i presupposti tecnologici e normativi per procedere alla realizzazione di questo progetto in tempi non troppo dilatati, passando dalla concezione di un protocollo inteso quale strumento di controllo burocratico a quello di servizio per la identificazione della pratica e del flusso dei documenti, al fine di realizzare il passaggio da un protocollo informatizzato (peraltro non ovunque presente) ad un protocollo informatico.

Nella fase di transizione sarà comunque indispensabile individuare soluzioni facili da adottare e che includano la tenuta di documenti informatici, non sottovalutando le criticità connesse a interventi di informatizzazione globale, sostitutiva e non, del sistema documentario.

Il coordinamento delle diverse iniziative, sia all'interno dell'amministrazione Provinciale sia tra le diverse amministrazioni, costituisce il primo fattore critico di successo del processo di innovazione che si vuole attuare con il progetto CartaZero.

D'altra parte la piena responsabilità e sensibilità da parte degli organi di vertice delle amministrazioni coinvolte, siano essi politici ovvero gestionali, sarà indispensabile per l'attuazione di soluzioni che incideranno anche profondamente sul tessuto organizzativo.

## **5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE**

Il Project Team, in sinergia con il Comitato di coordinamento, individuerà i servizi provinciali oggetto dell'avvio sperimentale del protocollo informatico e della firma digitale: gli operatori coinvolti, saranno opportunamente formati per poi trasferire il know-how ai colleghi del medesimo servizio.

inoltre, a seguito della disponibilità offerta da alcuni enti del territorio a rivestire il ruolo di comuni-pilota, verranno inviati degli studenti dell'università di Urbino (stagisti) per l'attività di affiancamento degli operatori del protocollo nelle proprie sedi lavorative al fine dell'apprendimento delle nuove tecnologie applicate all'archivistica.

## 6 RISORSE FINANZIARIE

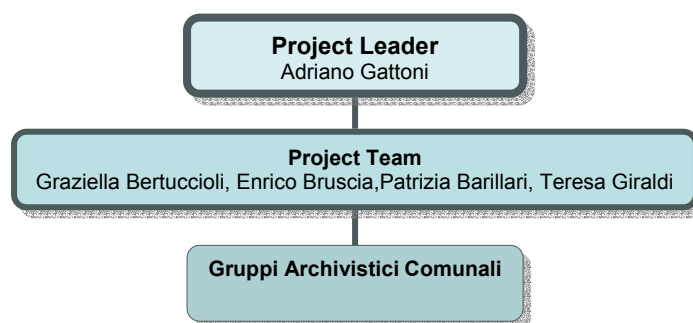
| Voci di costo   | Costi investimento | Costi di gestione |
|---|--------------------|-------------------|
| Consulenza per la definizione delle nuove modalità organizzative e sperimentazione protocollo federato                |                    | € 10.000,000,00   |
| Acquisizione Protocollo Informatico e procedura di gestione flussi documentali in modalità ASP                        | € 20.000,00        |                   |
| Acquisizione sistema Hardware e software per l'avvio della sperimentazione archiviazione documenti su supporto ottico | € 25.000,00        |                   |
| Avvio sperimentazione protocollo federato costo singolo Comune  | € 5.000,00         | € 5.000,000,00    |
| Attivazione firma digitale presso Provincia e Comuni Pilota   | € 5.000,00         | € 500,000,00      |
| Estensione Protocollo federato costo singolo Ente   | € 3.000,00         | € 3.500,000,00    |
| Attivazione supporto all'utilizzo del sistema di protocollo federato  |                    | € 10.000,000,00   |

## 7 RISORSE UMANE

Il gruppo di lavoro coordinato da Adriano Gattoni non potrà non tenere conto della diversità degli aspetti coinvolti, prevedendo pertanto al proprio interno professionalità di tipo informatico e di tipo archivistico.

- Graziella Bertuccioli
- Enrico Bruscia
- Patrizia Barillari
- Teresa Giraldi

Il lavoro di coinvolgimento dei Comuni nei gruppi di lavoro avverrà limitatamente alla parte archivistica e prevederà la formazione di teams esclusivamente composti da operatori di protocollo e archivio municipali.



## 8 ALTRE RISORSE

Il rapporto con l'Università degli Studi di Urbino ed in particolare con l'Istituto di Studi per la Tutela dei beni Archivistici e Librari costituirà indubbiamente un elemento ulteriormente qualificante del progetto, garantendo una supervisione scientifica e consentendo l'utilizzo di studenti, sotto forma di stage o di borsa di studio, che verranno ad affiancarsi al personale esistente nelle realtà pilota nella fase di attivazione della sperimentazione.

Parimenti, il rapporto con la Soprintendenza Regionale per i beni Archivistici e Documentali garantirà la legittimità dell'opera di riorganizzazione degli strumenti archivistici necessaria alla diffusione capillare a tutte le realtà amministrative del territorio provinciale.

### PROGETTO 4 **FORMIAMOCI – L'attività di formazione degli operatori coinvolti nel P.I.C.**

**PRIORITÀ** seconda fascia

**RESPONSABILE Dott. Marco Domenicucci**

## 1 IL PROBLEMA

Il personale è indubbiamente la risorsa più importante a disposizione di un'amministrazione, quella in grado di fare la reale differenza: è la più flessibile, sviluppabile, imprevedibile, ricca di potenzialità.

Dall'esperienza quotidiana è possibile osservare come, nonostante le carenze strutturali, le attività ed i servizi vengano svolti il più delle volte efficacemente; questo perché, se non ci si può aspettare da un computer più di quello che è già evidente osservandone la struttura si è consapevoli che una persona non è solo il compito che le è stato affidato.

Spesso è invece volontà e creatività, come peraltro messo in luce dall'auto-analisi effettuata dalla Provincia e dalla quale si è potuto evidenziare l'esistenza di qualche punta di eccellenza a fronte però di una media ben più bassa.

Pertanto, volontà e creatività devono essere stimolate da una gestione del personale improntata allo sviluppo delle risorse umane, sviluppo che trova nella formazione costante e sempre più specializzata degli operatori il suo pilastro.

Pertanto, l'attuazione dei progetti previsti dal P.I.C. non potrà prescindere dalla realizzazione di interventi di riqualificazione e formazione professionale a favore delle figure coinvolte nell'intero processo di riorganizzazione.

## 2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

L'obiettivo primario del progetto scaturisce dalla convinzione che nessun cambiamento reale e duraturo possa essere attuato senza che i protagonisti ne abbiano compreso appieno l'obiettivo e condiviso scelte operative e metodologie.

Formiamoci è il progetto che attraversa in modo trasversale l'intero Piano, contemplando pacchetti formativi diversificati sulla base delle tipologie di operatori coinvolti ed aventi pertanto obiettivi diversi ma integrati tra loro.

### - OPERATORI COINVOLTI NEL PROGETTO SIMPLICITER

Il percorso formativo rivolto agli operatori si pone l'obiettivo di fornire conoscenze di base relative al Total Quality Management, acquisendo abilità nell'analisi e nella reingegnerizzazione dei processi, nell'attività di pianificazione, nell'individuazione delle tendenze evolutive riguardanti la definizione dell'assetto e delle logiche di gestione delle attività amministrative.

In particolare, verranno analizzati i moderni orientamenti all'analisi e riorganizzazione dei processi amministrativi, le scelte progettuali relative alla configurazione dei sistemi informativi amministrativi, l'impatto delle tecnologie internet basate sulle modalità di gestione dello scambio documentale, la rilevanza dei sistemi di controllo interno.

### - OPERATORI COINVOLTI NEL PROGETTO UNIURP

L'obiettivo didattico dei corsi è quello di consentire lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze di coloro che già lavorano presso Uffici Relazioni con il Pubblico o che devono apprestarsi a realizzare suddetto ufficio, nel rispetto delle specificità dei differenti ruoli professionali (responsabile o addetto URP) e delle modalità didattiche previste dall'allegato A del D.P.R.422/2001.

### - OPERATORI COINVOLTI NEL PROGETTO CARTAZERO

I percorsi formativi previsti per gli operatori comunali e provinciali di protocollo e archivio dovranno prevedere l'acquisizione delle conoscenze organizzative, archivistiche e informatiche indispensabili per l'utilizzo efficace degli strumenti necessari alla gestione informatizzata dei documenti.

## 3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

La realizzazione del progetto passa attraverso lo sviluppo delle seguenti azioni:

⇒ Azione 1 : Corso per funzionari e dirigenti coinvolti nel progetto Simplificiter (Comuni e Provincia)

Il percorso formativo affronterà le seguenti tematiche:

- Analisi dei moderni Sistemi di gestione per la qualità ;
- Analisi di Business Process Reengineering finalizzata alla standardizzazione dei processi e dei procedimenti;
- Tecniche di audit e comunicazione interna;

- Sviluppo di tecniche di controllo di gestione e di capacità di progettare i sistemi di amministrazione e controllo avendo una visione integrata e globale dei processi amministrativi.

➡ **Azione 2 : Corso per operatori U.R.P. coinvolti nel progetto UniUrp (Comuni e Provincia)**

Il percorso di qualificazione professionale si prefigge l'obiettivo di:

- trasmettere le conoscenze e le competenze di base, comuni rispetto alle professionalità che operano negli U.R.P.;
- sviluppare competenze e abilità specifiche rispetto alle differenti posizioni professionali (responsabile – addetto U.R.P.);
- sviluppare la capacità di analisi e l'abitudine al confronto tra esperienze secondo la metodologia del benchmarking;
- mettere a frutto concretamente le conoscenze acquisite, attraverso il ricorso ad esercitazioni e lavori di gruppo.

I singoli moduli svilupperanno tematiche strettamente correlate all'attività propria dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, riguardanti i seguenti ambiti:

- Contesto normativo
- Possibili modelli organizzativi
- Tecnologie della comunicazione
- Meccanismi di sviluppo della comunicazione interna ed esterna
- Semplificazione dei linguaggi amministrativi
- Strumenti e metodologie per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza
- Comunicazione e negoziazione

➡ **Azione 3 : Corso per operatori di protocollo e archivio coinvolti nel progetto CartaZero (Comuni e Provincia)**

Destinatari del pacchetto formativo saranno i responsabili e gli operatori degli uffici di protocollo nonché i responsabili delle altre strutture collegate al protocollo informatico, sia dipendenti dei Comuni sia dipendenti dell'Ente Provincia.

I percorsi formativi dovranno avere il seguente contenuto di massima:

- Gli attori del processo di automazione
- La definizione dei profili professionali e delle necessità formative definiti in termini di:
  - Attività
  - Responsabilità
  - Capacità
  - Requisiti culturali

#### 4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

Se da una parte la formazione professionale assurge a primario valore per ciascuna amministrazione pubblica, è altresì vero che nella pratica quotidiana le difficoltà connesse alla mancanza di fondi adeguati ed alla carenza di personale, fanno propendere gli Enti verso scelte ben diverse.

D'altra parte, il ricorso a forme di finanziamento esterno (Fondo Sociale Europeo) che consenta a Provincia e Comuni di partecipare a corsi gratuiti, nonché l'impiego di modalità gestionali di tipo tecnologico (formazione a distanza) che consentano l'azzeramento dei costi di trasferta del personale, possono rappresentare fattori di un successo quasi certo.

#### 5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

Condizione indispensabile per la progettazione di pacchetti formativi modellati sulle reali esigenze del personale degli enti del territorio provinciale sarà la cd. **mappatura dei bisogni formativi**, vale a dire la ricognizione delle attuali professionalità esistenti, del loro attuale curriculum cognitivo e dei loro bisogni di aggiornamento.

#### 6 RISORSE FINANZIARIE

I costi dei corsi a favore dei dipendenti provinciali e comunali devono tenere conto delle docenze, del tutoraggio, del coordinamento nonché delle spese di carattere strumentale. Pertanto, possono essere preventivati nel seguente modo:

| CORSO | COSTI COMPLESSIVI |
|-------|-------------------|
|-------|-------------------|

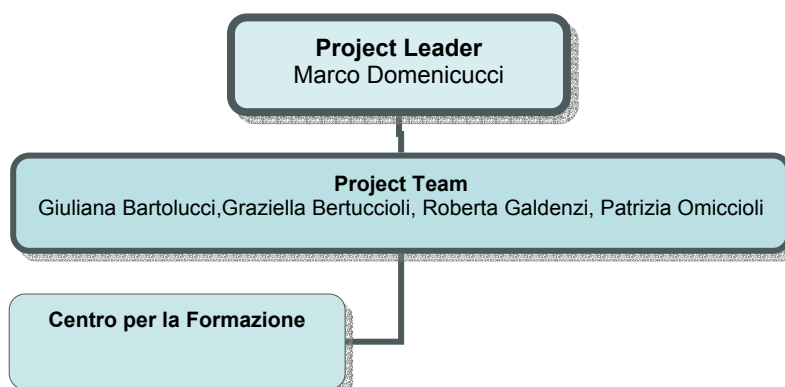
|             |             |
|-------------|-------------|
| Simpliciter | € 22.000,00 |
| UniUrp      | € 26.000,00 |
| CartaZero   | € 20.000,00 |

## 7 RISORSE UMANE

Il Project team coordinato da Marco Domenicucci risulta composto dalle seguenti persone:

- Giuliana Bartolucci
- Graziella Bertuccioli
- Roberta Galdenzi
- Patrizia Omiccioli

Ciascun componente offrirà la competenza specifica nell'organizzazione dei singoli Corsi.



## 8 ALTRE RISORSE

Le risorse umane aggiuntive sono rappresentate dal personale del Centro per l'impiego e la Formazione della Provincia che affiancheranno il project team nella progettazione e realizzazione dei corsi finanziati con Fondo Sociale Europeo.

### PROGETTO 5 **DocWeb – Infrastruttura per la pubblicazione distribuita dei documenti sul web (portale documentale)**

**PRIORITÀ** Seconda fascia

**RESPONSABILE** Ing. Michele Catozzi

#### 1 IL PROBLEMA

L'esplosione di Internet ha da un lato facilitato le comunicazioni tra gli enti e i cittadini, dall'altro ha creato nuovi problemi legati alla scarsa comprensione delle potenzialità delle nuove tecnologie e/o ad un errato utilizzo delle stesse. Ormai la quasi totalità degli enti possiede un sito web, ma solo in alcuni casi (solitamente vale per gli enti che hanno maggiori risorse finanziarie) tali siti vanno oltre il concetto di sito vetrina e soprattutto sono in grado di erogare veri servizi o sono aggiornati con regolarità. Spesso i siti vengono realizzati una tantum, tramite estemporanee esternalizzazioni o l'apporto di entusiastici volontari, ma dopo pochi mesi, esaurito l'entusiasmo iniziale (o le risorse), il sito viene abbandonato a sé stesso, impedendo di fatto l'espletamento di una regolare e doverosa informazione verso i cittadini.

Possiamo aggiungere che anche la cooperazione tra gli enti del nostro territorio può beneficiare largamente delle nuove tecnologie, ma va purtroppo sottolineato che in questi anni, se si escludono casi eccellenti dedicati a esigenze molto specifiche (progetti integrati

come la rete Provinciale degli SUAP, o il Sistema Bibliotecario Provinciale), non si è andati oltre gli scambi di posta elettronica.

## 2 I CONTENUTI DELL'INTERVENTO E IL PRODOTTO FINALE

I prodotti/servizi che il progetto si propone di realizzare nell'arco del biennio che ne costituisce l'orizzonte temporale, sono quattro:

### ⇒ **Portale pilota benchmarkingpa.it**

Il portale pilota assume un ruolo chiave in tutto il progetto in quanto assolve a due funzioni:

- realizza un prototipo su cui sperimentare tutte le funzionalità richieste a DocWeb, una sorta di laboratorio permanente da cui cogliere tutti i suggerimenti per una implementazione completa e funzionale di DocWeb
- realizza un portale attraverso il quale tutti gli attori partecipanti al PIC potranno cooperare con strumenti telematici, facilitando il compimento non solo del presente progetto, ma anche degli altri facenti parte del P.I.C.

Per queste sue caratteristiche, il portale pilota deve essere realizzato in tempi brevissimi in modo da poter essere utilizzato fin da subito.

E' chiaro che non potrà essere implementato con DocWeb, ma verranno utilizzati strumenti di prototipizzazione rapida in cui ci si preoccuperà maggiormente dell'attivazione dei servizi piuttosto che non degli aspetti grafici o funzionali avanzati.

In altre parole, è sufficiente che il portale pilota funzioni subito e ragionevolmente bene, lasciando ad una sua successiva implementazione in DocWeb tutti i miglioramenti del caso.

### ⇒ **Infrastruttura software DocWeb (portale documentale di base)**

E' il nucleo principale del progetto, quello che assorbirà le energie maggiori. Si tratta di un software che consentirà di gestire automaticamente un portale web orientato ai contenuti documentali. Le scelte progettuali sono orientate verso alcuni punti cardine:

- gestione automatizzata del portale documentale tramite un CMS (**Content Management System** - sistema di gestione dei contenuti)
- adozione di un modello a **redazione distribuita** in cui numerosi attori concorrono a formare i contenuti del portale
- aderenza a **standard tecnici** internazionali per quanto riguarda formati dei documenti e protocolli di comunicazione
- impiego di software **Open Source**, o comunque libero, di provata solidità, disponibile liberamente sulla Rete in base a licenze di utilizzo non onerose
- architettura basata su un **database** (database-driven portal) e su una **docbase** (base documentale), in cui tutti i dati del portale sono memorizzati in un solido sistema di gestione dei dati (DBMS) e su una raccolta di documenti strutturata in formato **XML**.

⇒ **Portale benchmarkingpa.it come implementazione di DocWeb** *Rivisitazione e reimplementazione del portale benchmarkingpa.it utilizzando l'infrastruttura del portale documentale DocWeb e sfruttando l'esperienza accumulata col portale pilota. Si tratta di personalizzare DocWeb, non solo dal punto di vista grafico, sottolineandone gli aspetti di cooperazione tipici di un portale web (gestione utenti, livelli di autorizzazione, possibilità di modifica remota delle pagine, elevati livelli di interazione, ecc.).*

### ⇒ **Portale uniurp.it come implementazione di DocWeb**

*Implementazione di un portale provinciale degli U.R.P. (secondo le indicazioni scaturite dal progetto UniUrp) utilizzando l'infrastruttura del portale documentale DocWeb e sfruttando l'esperienza accumulata col portale pilota. Si tratta sempre di personalizzare DocWeb, ma in questo caso gli aspetti da sottolineare sono quelli della gestione di un numero elevato di documenti, tipici dell'attività di comunicazione di un U.R.P.. In particolare saranno facilitate le conversioni da un formato all'altro onde realizzare pienamente le caratteristiche di usabilità e di accessibilità indicate dall'AIPA.*

## 3 GLI OBIETTIVI E INDICATORI DI RISULTATO

La realizzazione del portale [www.benchmarkingpa.it](http://www.benchmarkingpa.it) rappresenta la prosecuzione telematica del progetto Formiamoci, con l'obiettivo di trasformare la formazione professionale in costante strumento di crescita. Saranno pertanto attivati i seguenti servizi destinati agli **operatori del territorio**:

## Servizi di informazione e consulenza

- spazio FAQ (elenchi di domande/risposte frequenti)
- la Provincia risponde (consulenza on-line da parte di personale qualificato e/o consulenti esterni)
- vetrina delle "eccellenze" (best practices)
- bacheca degli annunci e delle iniziative
- newsletter tematiche
- rassegna stampa territoriale
- news fornite da content provider specializzati

## Servizi di comunicazione e di cooperazione

- mailing list
- forum delle esperienze

## Servizi di supporto formativo

- mappa dei bisogni formativi
- programmi dei corsi di formazione
- distribuzione materiali didattici

## Servizi di ricerca

- motore di ricerca interno per chiavi strutturate
- motore di ricerca interno full text
- motore di ricerca esterno a livello territoriale provinciale

Il portale [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it) rappresenta invece lo sviluppo telematico del progetto UniUrp volto a migliorare lo scambio comunicativo tra pubblica amministrazioni ed utenza. Pertanto, verranno offerti alla comunità provinciale (**cittadini ed imprese**) i seguenti servizi telematici:

1. l'albo pretorio on-line per bandi e comunicati di interesse generale;
2. una bacheca per la pubblicazione di avvisi per partecipazione ad iniziative;
3. una banca dati contenenti schede informative sui principali procedimenti comunali;
4. una banca dati contenenti la modulistica di accesso ai servizi di tutti gli enti del territorio;
5. una newsletter provinciale contenente notizie di pubblica utilità di provenienza istituzionale.

## 4 FATTORI DI SUCCESSO E CRITICITA'

I Punti di forza possono essere così esemplificati:

- Presenza sul territorio provinciale di una Rete Telematica gestita direttamente dalla Provincia e che dal 1997 eroga servizi di connettività Internet ed Extranet a gran parte degli enti
- Lunga esperienza della Provincia nella gestione di siti web, non solo di quelli propri, ma anche, tramite funzionalità di hosting, di quelli di molti enti del territorio
- Esperienza passata e corrente nella gestione di progetti basati sulla condivisione di infrastrutture informatiche (Rete SUAP, Rete biblioteche, ecc.)
- Progetti in essere basati sulla erogazioni di servizi telematici avanzati da parte della Provincia agli enti aderenti in cooperazione con la Regione Marche ad es. progetto SUT (Sportello Unico Territoriale), progetto FDRM (Protocollo Federato), sperimentazioni firma digitale, ecc.

Le criticità, al contrario, possono essere identificate in:

- Scarso livello di informatizzazione, di professionalità tecnico-informatiche e di alfabetizzazione informatica degli enti più piccoli
- Scarse risorse finanziarie degli enti (e non solo di quelli più piccoli) da dedicare ad attività che spesso non vengono ritenute prioritarie

## 5 MODALITA' DI ATTUAZIONE E GESTIONE

Con riferimento al progetto, si possono individuare le seguenti quattro fasi:

**Fase 1** (pianificazione, progettazione e prototipizzazione del portale [benchmarkingpa.it](http://benchmarkingpa.it))

1.1 - Pianificazione del progetto

1.2 - Analisi dei requisiti hardware e software

1.3 - Prototipizzazione rapida del portale provvisorio [benchmarkingpa.it](http://benchmarkingpa.it)

**Fase 2** (sviluppo di DocWeb, l'infrastruttura per la pubblicazione di documenti sul web)

2.1 - Acquisizione e installazione di hardware e software di base

2.2 - Progettazione e sviluppo di DocWeb

**Fase 3** (realizzazione del portale benchmarkingpa.it basato sull'infrastruttura DocWeb)

3.1 - Configurazione e personalizzazione del portale benchmarkingpa.it basato su DocWeb

3.2 - Collaudo, avviamento e addestramento operatori del portale benchmarkingpa.it

**Fase 4** (realizzazione del portale uniurp.it basato sull'infrastruttura DocWeb)

4.1 - Configurazione e personalizzazione del portale uniurp.it basato su DocWeb

4.2 - Collaudo, avviamento e addestramento operatori del portale uniurp.it

## 6 RISORSE FINANZIARIE

|                       |   |                    |
|-----------------------|---|--------------------|
| hardware e sw di base | n. 1 server, n. 2 workstation, 1 scanner, 1 stampante | € 20.000,00        |
| personale             | n. 1 programmatore x 18 mesi                          | € 27.000,00        |
|                       | n. 1 programmatore x 6 mesi                           | € 9.000,00         |
| consulenze            | outsourcing per la grafica dei portali                | € 5.000,00         |
|                       | erogazione consulenze per portale benchmarkingpa.it   | € 9.000,00         |
| <b>totale</b>         |   | <b>€ 70.000,00</b> |

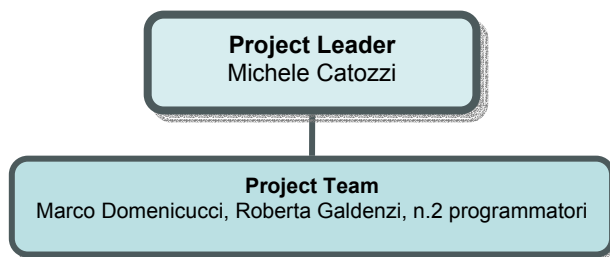
## 7 RISORSE UMANE

Il Team, coordinato da Michele Catozzi, sarà composto da

- Marco Domenicucci
- Roberta Galdenzi
- Programmatore incaricato
- Programmatore incaricato

Marco Domenicucci nella sua qualità di responsabile del progetto Formiamoci provvederà ad indicare i contenuti necessari allo sviluppo del portale [www.benchmarkingpa.it](http://www.benchmarkingpa.it), fungendo da raccordo con l'organismo per la formazione professionale provinciale denominato Comitato Tecnico, organismo che rappresenta oltre 70% dei Comuni del territorio.

Roberta Galdenzi nella sua qualità di responsabile del progetto UniUrp, provvederà a determinare i contenuti della struttura editoriale del portale [www.uniurp.it](http://www.uniurp.it).



## 8 ALTRE RISORSE

Sotto il profilo strumentale si rende necessario l'acquisto di un server, due workstations, uno scanner ed una stampante.

## SINTESI DEL PIANO

I costi vanno considerati con riferimento al biennio 2003-2004

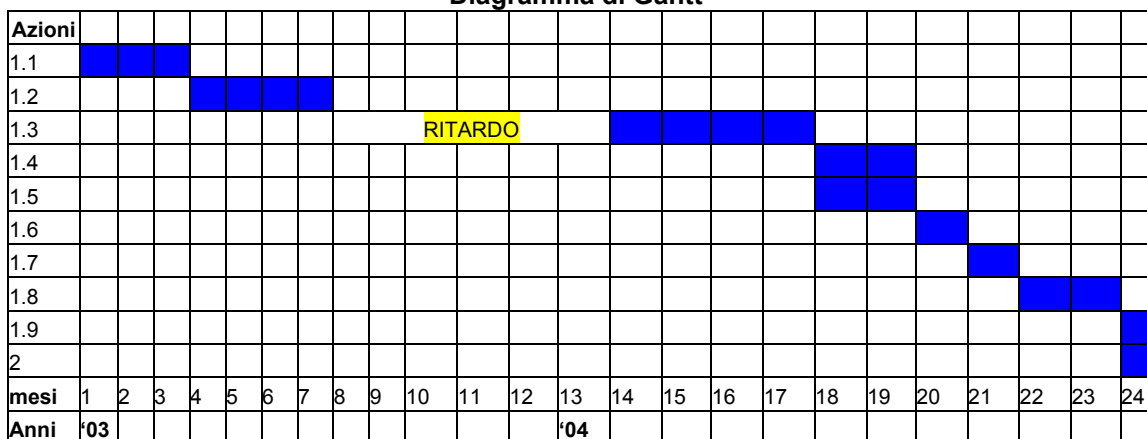
| Progetto    | Costi complessivi |
|-------------|-------------------|
| Simpliciter | € 118.000,00      |
| UniUrp      | € 80.000,00       |
| CartaZero   | € 87.000,00       |
| Formiamoci  | € 68.000,00       |
| DocWeb      | € 70.000,00       |

## Progetto Smpliciter

### Azioni

- 1.1 Attività di monitoraggio
- 1.2 Definizione banca dati
- 1.3 Ricognizione attività non procedimentali
- 1.4 Integrazione banca dati sito internet
- 1.5 Individuazione dei procedimenti-pilota sui quali avviare l'opera di reingegnerizzazione
- 1.6 Costituzione gruppi di lavoro per la reingegnerizzazione
- 1.7 Approvazione Regolamento dei Procedimenti
- 1.8 Realizzazione Guida ai Servizi Provinciali
- 1.9 Certificazione della Qualità Uni En Iso 9000
- 2 Avvio trasferimento del metodo di lavoro alle realtà comunali

### Diagramma di Gantt

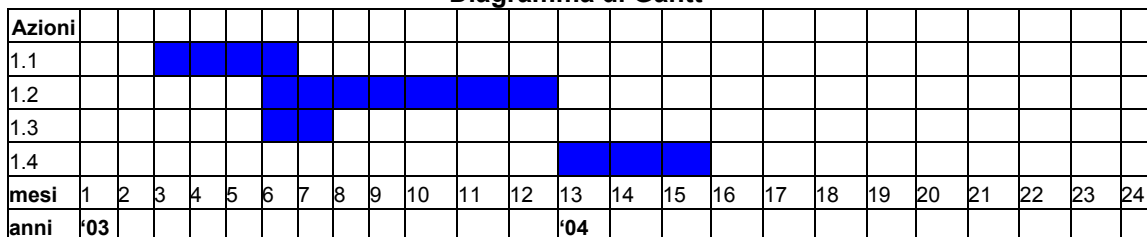


## Progetto UniUrp

### Azioni

- 1.1 Formazione operatori U.R.P.
- 1.2 Stipula Convenzione Rete UniUrp
- 1.3 Stipula convenzione per gestione associata Urp Provincia
- 1.4 Individuazione staff-qualità

### Diagramma di Gantt

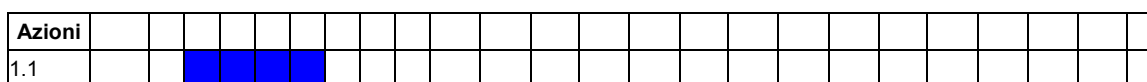


## Progetto Formiamoci

### Azioni

- 1.1 Formazione operatori U.R.P.
- 1.2 Formazione operatori Smpliciter – modulo Provincia
- 1.3 Formazione operatori protocollo – modulo Provincia
- 1.4 Formazione operatori Smpliciter – modulo Comuni
- 1.5 Formazione operatori protocollo - modulo-Comuni

### Diagramma di Gantt







**PROGETTO 1 – SIMPLICITER – Semplificazione e trasparenza dell’azione amministrativa**

**Obiettivo**

Semplificazione delle procedure in funzione di una riduzione dei tempi dei procedimenti e dei costi

**INDICATORI DI MONITORAGGIO**

1. Stato di avanzamento fisico e finanziario

**Indicatore 1.** Rispondenza al programma di attività previste dal progetto

Per ciascuna delle fasi di realizzazione previste dal progetto completare la scheda seguente:

| FASE   | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio | Valore target raggiunto alla data | Valutazione |   | Se NO indicare il ritardo nella realizzazione (in gg) e il motivo |
|--|--|--|-----------------------------------|-------------|---|---|
|  |  |  |                                   | NO          |   |   |
|  |  | <b>31 / 12 / 2003</b>                          | <b>31 / 12 / 2003</b>             | NO          | ■ |   |
|  |  |  |                                   | SI          | ● |   |
| 1. Predisposizione Schede per analisi dei procedimenti | 100% entro marzo 2003                    | 100%   | 100%                              | SI          | ● |   |
| 2. Realizzazione Banca Dati dei procedimenti           | 100% entro luglio 2003                   | 100%   | 50%                               | NO          | ■ | Ritardo nella definizione dei procedimenti                        |
| 3. Identificazione procedimenti da reingegnerizzare    | 100% entro ottobre 2003                  | 100%   | 70%                               | SI          | ● |   |
| 4. Costituzione gruppi di lavoro                       | 100% entro novembre 2003                 | 100%   | 100%                              | SI          | ● |   |
| 5. Approvazione Regolamenti dei Procedimenti           | 100% entro dicembre 2003                 | 100%   | 0                                 | NO          | ■ | Ritardo nella definizione dei procedimenti                        |
| 6. Realizzazione Guida ai Servizi Provinciali          | 100% entro novembre 2004                 | 30%  |                                   |             |   |   |
| 7. Certificazione Qualità Uni En ISO 9000              | 100% entro dicembre 2004                 | 10%  |                                   |             |   |   |

**PROGETTO 1 – SIMPLICITER – Semplificazione e trasparenza dell’azione amministrativa**

**Indicatore 2.** Percentuale delle risorse utilizzate rispetto al budget

Per ciascuna delle voci di budget previste dal progetto completare la scheda seguente, integrandola o modificandola laddove ritenuto opportuno

| VOCE                                     | Ammontare in Euro | Valore target atteso finale entro data X |                           | Valore target atteso alla date di monitoraggio |      | Valore target raggiunto alla data |      | Valutazione   |      |
|--|-------------------|--|---------------------------|--|------|-----------------------------------|------|---------------|------|
|  |                   |  |                           | 31 / 12 / 2003                                 |      | 31 / 12 / 2003                    |      |               |      |
| 1. Attività gestionale di supporto       | 10.000            | Stanziamiento                            | 100% al<br>/ /            | Stanziamiento                                  | 0%   | Stanziamiento                     | 0%   | Stanziamiento |      |
|  |                   | Impegno                                  | 100% al<br>/ /            | Impegno  | 0%   | Impegno                           | 0%   | Impegno       |      |
|  |                   | Pagamento                                | 100% al<br>/ /            | Pagamento                                      | 0%   | Pagamento                         | 0%   | Pagamento     |      |
| 2. Spese per la formazione del personale | 12.000 FSE        | Stanziamiento                            | 100% al<br>_31_ / 12 / 03 | Stanziamiento                                  | 100% | Stanziamiento                     | 100% | Stanziamiento | SI ● |
|  |                   | Impegno                                  | 100% al<br>31 / 12 / 03   | Impegno  | 100% | Impegno                           | 100% | Impegno       | SI ● |
|  |                   | Pagamento                                | 100% al<br>31 / 12 / 03   | Pagamento                                      | 100% | Pagamento                         | 100% | Pagamento     | SI ● |
|  |                   | Stanziamiento                            | 100% al<br>/ /            | Stanziamiento                                  |      | Stanziamiento                     |      | Stanziamiento |      |
|  |                   | Impegno                                  | 100% al<br>/ /            | Impegno  |      | Impegno                           |      | Impegno       |      |
|  |                   | Pagamento                                | 100% al<br>/ /            | Pagamento                                      |      | Pagamento                         |      | Pagamento     |      |

**PROGETTO 1 – SIMPLICITER – Semplificazione e trasparenza dell’azione amministrativa**

|   | INDICATORE  | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio | Valore target raggiunto alla data | Valutazione |   |
|---|---|--|--|-----------------------------------|-------------|---|
|   |   |  | 31 / 12 / 03                                   | 31 / 12 / 03                      |             |   |
| 1 | (n° settori organizzativi oggetto di analisi / n° settori organizzativi) * 100              | 100% entro marzo 2003                    | 100%   | 100%                              | SI          | ● |
| 2 | (n° procedimenti amministrativi analizzati / n° procedimenti amministrativi rilevati) * 100 | 100% entro marzo 2003                    | 100%   | 90%                               | SI          | ● |
| 3 | (n° procedimenti amministrativi messi a regime / n° procedimenti analizzati) * 100          | 100% entro ottobre 2003_                 | 100%   | 0%                                | NO          | ■ |
| 4 | (n° procedimenti caricati in banca dati / n° procedimenti identificati) * 100               | 100% entro luglio 2003                   | 100%   | 50%                               | NO          | ■ |

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (mettere una X sulla percentuale di avanzamento)**

|    |     |     |   |     |     |     |     |     |     |      |
|----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 0% | 10% | 20% | x | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% | 100% |
|----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|

Note

**PROGETTO 2 – UniURP – La Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico**

**Obiettivo**

Realizzare una rete provinciale degli URP gestiti in forma integrata

**INDICATORI DI MONITORAGGIO**

1. Stato di avanzamento fisico e finanziario

**Indicatore 1.** Rispondenza al programma di attività previste dal progetto

Per ciascuna delle fasi di realizzazione previste dal progetto completare la scheda seguente:

| FASE  | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio | Valore target raggiunto alla data | Valutazione |    | Se NO indicare il ritardo nella realizzazione (in gg) e il motivo |
|---|--|--|-----------------------------------|-------------|----|---|
|   |  | 31/12/2003                                     | 31/12/2003                        | NO          | SI |   |
| 1. Formazione operatori URP dei Comuni – VEDI PROGETTO FORMIAMOCI         | 100% entro il giugno 2003                | 100%   | 100%                              | ●           | ■  |   |
| 2. Reperimento coordinatore della rete UniURP                             | 100% entro luglio 2003                   | 100%   | 100%                              | ●           | ■  |   |
| 3. Stipula convenzioni fra Provincia e Comuni                             | 100% entro dicembre 2003                 | 100%   | 100%                              | ●           | ■  |   |
| 4. Costituzione gruppo di lavoro per l'analisi della qualità del servizio | 100% entro marzo 2004                    | 50%  |                                   |             | ■  |   |
| 5. Realizzazione portale UniURP – VEDI PROGETTO DOC WEB                   | 100% entro dicembre 2004                 | 100%   |                                   |             | ■  |   |

**Indicatore 2.** Percentuale delle risorse utilizzate rispetto al budget

Per ciascuna delle voci di budget previste dal progetto completare la scheda seguente, integrandola o modificandola laddove ritenuto opportuno

| VOCE   | Ammontare in Euro | Valore target atteso finale entro data X |                     | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31/12/2003</b> |      | Valore target raggiunto alla data<br><b>31/12/2003</b> |      | Valutazione   |   |
|--|-------------------|--|---------------------|---|------|--|------|---------------|---|
|  |                   |  |                     |   |      |  |      |               |   |
| 1. Individuazione Coordinatore Rete (Bilancio Provincia) | € 12.000          | Stanziamiento € 6.000                    | 100% al 31/7 /2003  | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento  | 100% | Stanziamiento | ● |
|  |                   | Impegno € 6.000                          | 100% al 31/7 / 2003 | Impegno   | 100% | Impegno  | 100% | Impegno       | ● |
|  |                   | Pagamento € 6.000                        | 100% al 31/12/ 2003 | Pagamento   | 100% | Pagamento  | 100% | Pagamento     | ● |
| 2. Realizzazione Corsi per operatori U.R.P. (Fondi FSE)  | € 22.000          | Stanziamiento FSE € 22.000               | 100% al 30/06/2003  | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento  | 100% | Stanziamiento | ● |
|  |                   | Impegno FSE € 20.000                     | 100% al 30/06/2003  | Impegno   | 100% | Impegno  | 100% | Impegno       | ● |
|  |                   | Pagamento FSE € 22.000                   | 100% al 30/11/2003  | Pagamento   | 100% | Pagamento  | 100% | Pagamento     | ● |
| 3. Realizzazione Portale UniUrp (Delibera CIPE)          | € 10.000          | Stanziamiento € 10.000                   | 100% al 31/12/2004  | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento  |      | Stanziamiento | ● |
|  |                   | Impegno € 10.000                         | 100% al 31/12/2004  | Impegno   | 100% | Impegno  |      | Impegno       | ● |
|  |                   | Pagamento € 10.000                       | 100% al 31/12/2004  | Pagamento   | 100% | Pagamento  |      | Pagamento     | ● |

## PROGETTO 2 – UniURP – La Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico

|   | INDICATORE  | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31/12/2003</b> | Valore target raggiunto alla data<br><b>31/12/2003</b> | Valutazione |   |
|---|---|--|---|--|-------------|---|
| 1 | (n° Comuni convenzionati / n° Comuni della Provincia) * 100             | 25% entro luglio 2003                    | 25%   | 25%  |             | ● |
| 2 | (n° Comuni aderenti alla rete UniURP / n° Comuni della Provincia) * 100 | 35% entro giugno 2005_                   | 25%   |  |             |   |

### GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (mettere una X sulla percentuale di avanzamento)

|    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 0% | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% | 100% |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|

#### Note

La Convenzione per l'adesione alla Rete UniUrp prevede come servizio opzionale (che incide per il 50% del contributo) il servizio di progettazione del proprio URP a misura di Ente e nel rispetto delle competenze attribuita dalla Direttiva della Funzione Pubblica del febbraio 2002. Ben il 90% degli enti aderenti hanno optato anche per l'adesione a suddetto servizio.

Sono già stati redatti dalla Coordinatrice della Rete i seguenti progetti:

- U.R.P. del Comune di Urbania (Stesura definitiva dopo tre incontri con i vertici politici e gestionali dell'Ente comunale)
- U.R.P del Comune di Gradara (prima stesura a seguito di primo incontro con vertici politici e gestionali dell'Ente comunale)

**PROGETTO 3 – CartaZero – Protocollo informatico federato tra gli enti del territorio provinciale**

| FASE  | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31 / 12/ 2003</b> | Valore target raggiunto alla data<br><b>31/ 12/ 2003</b> | Valutazione |        | Se NO indicare il ritardo nella realizzazione (in gg) e il motivo |
|---|--|--|--|-------------|--------|---|
|   |  |  |  | NO<br>SI    | ■<br>● |   |
| 8. Trasferimento del modello ai Comuni pilota                       | 100% entro maggio 2004                   | 70%  | 70%  |             | ●      |   |
| 9. Sostituzione delle procedure informatiche presso i Comuni Pilota | 100% entro agosto 2004                   | 60%  | 60%  |             | ●      |   |
| 10. Studio di fattibilità per la gestione federata dei servizi      | 100% entro dicembre 2004                 | 50%  | 50%  |             | ●      |   |
| 11. Estensione progetto ai restanti Comuni                          | 100% entro dicembre 2004                 | 30%  | 30%  |             | ●      |   |

**PROGETTO 3 – CartaZero – Protocollo informatico federato tra gli enti del territorio provinciale**

**Indicatore 2.** Percentuale delle risorse utilizzate rispetto al budget

Per ciascuna delle voci di budget previste dal progetto completare la scheda seguente, integrandola o modificandola laddove ritenuto opportuno

| VOCE   | Ammontare in Euro | Valore target atteso finale entro data X |                           | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31 / 12/ 2003</b> |      | Valore target raggiunto alla data<br><b>31 / 12/ 2003</b> |      | Valutazione   |   |
|--|-------------------|--|---------------------------|--|------|---|------|---------------|---|
|  |                   |  |                           |  |      |   |      |               |   |
| 1.Acquisizione Protocollo Informatico e procedura di gestione flussi documentali in modalità ASP | 26.000            | Stanziamiento                            | 100% al<br>30 / 02 / 2003 | Stanziamiento  | 100% | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento | ● |
|  |                   | Impegno                                  | 100% al<br>31 / 05 / 2003 | Impegno  | 100% | Impegno   | 100% | Impegno       | ● |
|  |                   | Pagamento                                | 100% al<br>31 / 10 / 2003 | Pagamento  | 100% | Pagamento   | 100% | Pagamento     | ● |
| 2.Acquisto hardware e software   | 24.000            | Stanziamiento                            | 100% al<br>30 / 02 / 2003 | Stanziamiento  | 100% | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento | ● |
|  |                   | Impegno                                  | 100% al<br>31 / 05 / 2003 | Impegno  | 100% | Impegno   | 100% | Impegno       | ● |
|  |                   | Pagamento                                | 100% al<br>31 / 10 / 2003 | Pagamento  | 100% | Pagamento   | 100% | Pagamento     | ● |
| 3.Spese per sperimentazione in ogni singolo comune – avvio borse di studio                       | 5.000             | Stanziamiento                            | 100% al<br>31 / 01 / 2004 | Stanziamiento  | 100% | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento | ● |
|  |                   | Impegno                                  | 100% al<br>31 / 05 / 2004 | Impegno  | 50%  | Impegno   | 50%  | Impegno       | ● |
|  |                   | Pagamento                                | 100% al<br>31 / 10 / 2004 | Pagamento  | 0%   | Pagamento   | 0%   | Pagamento     | ● |

**PROGETTO 3 – CartaZero – Protocollo informatico federato tra gli enti del territorio provinciale**

| VOCE  | Ammontare in Euro | Valore target atteso finale entro data X |                           | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31 / 12/ 2003</b> |    | Valore target raggiunto alla data<br><b>31 / 12/ 2003</b> |    | Valutazione |   |
|---|-------------------|--|---------------------------|--|----|---|----|-------------|---|
|   |                   |  |                           |  |    |   |    |             |   |
| 4. Spese per attivazione Firma Digitale   | 8.000             | Stanziamen<br>Del. CIPE<br>36/2000       | 100% al<br>30 / 06 / 2004 | Stanziamen   | 0% | Stanziamen  | 0% | Stanziamen  | ● |
|   |                   | Impegno                                  | 100% al<br>31 / 08 / 2004 | Impegno  |    | Impegno   |    | Impegno     | ● |
|   |                   | Pagamento                                | 100% al<br>31 / 10 / 2004 | Pagamento  |    | Pagamento   |    | Pagamento   | ● |
| 5.Estensione Protocollo federato – supporto Enti all'utilizzo del protocollo federato | 15.000            | Stanziamen<br>Del. CIPE<br>36/2000       | 100% al<br>30 / 06 / 2004 | Stanziamen   | 0% | Stanziamen  | 0% | Stanziamen  | ● |
|   |                   | Impegno                                  | 100% al<br>/ /            | Impegno  |    | Impegno   |    | Impegno     | ● |
|   |                   | Pagamento                                | 100% al<br>/ /            | Pagamento  |    | Pagamento   |    | Pagamento   | ● |

**PROGETTO 3 – CartaZero – Protocollo informatico federato tra gli enti del territorio provinciale**

|   | INDICATORE  | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31 / 12 / 2003</b> | Valore target raggiunto alla data<br><b>31 / 12 / 2003</b> | Valutazione |   |
|---|---|--|---|--|-------------|---|
| 1 | (n° procedure di protocollazione e archiviazione informatizzate / n° procedure di protocollazione e archiviazione) * 100  | 100% entro maggio 2004                   | 0%  | 0%   |             | ● |
| 2 | (n° documenti protocollati o archiviati informaticamente t1- / n° documenti protocollati o archiviati informaticamente t0) / n° documenti protocollati o archiviati informaticamente t0 * 100 | 30% entro 31/12/ 2005                    | 0%  | 0%   |             | ● |
| 3 | (n° documenti che portano la firma digitale t1- / n° documenti che portano la firma digitale t0) / n° documenti che portano la firma digitale t0 * 100  | 30% entro 31/12/ 2005                    | 0%  | 0%   |             | ● |
| 4 | (n° Comuni interessati dalla sperimentazione / n° Comuni della Provincia) * 100   | 25% entro 31/12/2005                     | 10%   | 10%  |             | ● |
| 5 | (popolazione residente dei Comuni interessati dalla sperimentazione / popolazione residente totale dei Comuni della Provincia) * 100  | 50% entro 31/12/2005                     | 10%   | 10%  |             | ● |

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO**  
(mettere una X sulla percentuale di avanzamento)

|    |     |     |     |     |   |     |     |     |     |      |
|----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|------|
| 0% | 10% | 20% | 30% | 40% | X | 60% | 70% | 80% | 90% | 100% |
|----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|------|

**Note**

Come si evidenzia dalle schede parte del progetto è finanziato con la delibera CIPE 36/2000 legata all'APQ Regione Marche sulla società dell'informazione. Inoltre il progetto si integra con il progetto FDRM ( Flussi Documentali Regione Marche ) che vede coinvolti diversi altri comuni del territorio provinciale

**PROGETTO 4 – FORMIAMOCI – L’attività di formazione degli operatori coinvolti nel P.I.C.**

**Obiettivo**

Progettazione e realizzazione di attività formative per il personale dipendente coinvolti dai progetti del PIC

**INDICATORI DI MONITORAGGIO**

1. Stato di avanzamento fisico e finanziario

**Indicatore 1.** Rispondenza al programma di attività previste dal progetto

Per ciascuna delle fasi di realizzazione previste dal progetto completare la scheda seguente:

| FASE   | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio | Valore target raggiunto alla data | Valutazione |        | Se NO indicare il ritardo nella realizzazione (in gg) e il motivo                             |
|--|--|--|-----------------------------------|-------------|--------|---|
|  |  | 31/12/2003                                     | 31/12/2003                        | NO<br>SI    | ■<br>● |   |
| 1. Analisi dell’offerta formativa – creazione catalogo formativo | 100% entro marzo 2003                    | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 2. Elaborazione del Piano della Formazione                       | 100% entro aprile 2003                   | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 3. Attività formativa operatori UPR                              | 100% entro giugno 2003                   | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 4. Attività formativa operatori Smpliciter - Provincia           | 100% entro settembre 2003                | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 5. Attività formativa operatori protocollo - Provincia           | 100% entro dicembre 2003                 | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 6. Attività formativa operatori Smpliciter - Comuni              | 100% entro marzo 2004                    | 0%   |                                   |             | ■      | <b>Rinviato al 2005</b> poiché il progetto Smpliciter ha mostrato criticità nell’applicazione |

|   |                           |      |  |   |                                |
|---|---------------------------|------|--|---|--------------------------------|
|   |                           |      |  |   | all'interno della<br>Provincia |
| 7. Attività formativa operatori<br>protocollo – Comuni pilota | 100% entro giugno<br>2004 | 100% |  | ● |                                |

**PROGETTO 4 – FORMIAMOCI – L’attività di formazione degli operatori coinvolti nel P.I.C.**

**Indicatore 2.** Percentuale delle risorse utilizzate rispetto al budget

Per ciascuna delle voci di budget previste dal progetto completare la scheda seguente, integrandola o modificandola laddove ritenuto opportuno

| VOCE  | Ammontare in Euro | Valore target atteso finale entro data X |                      | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br><b>31/12/2003</b> |      | Valore target raggiunto alla data<br><b>31/12/2003</b> |        | Valutazione   |   |
|---|-------------------|--|----------------------|---|------|--|--------|---------------|---|
|   |                   |  |                      |   |      |  |        |               |   |
| 1. Spese per la formazione del personale URP                    | 22.000            | Stanziamiento FSE 22.000                 | 100% al 30/06/2003   | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento  | 100%   | Stanziamiento | ● |
|   |                   | Impegno FSE 20.000                       | 100% al 30/06/2003   | Impegno   | 100% | Impegno  | 100%   | Impegno       | ● |
|   |                   | Pagamento FSE 22.000                     | 100% al 30/11/2003   | Pagamento   | 100% | Pagamento  | 100%   | Pagamento     | ● |
| 2. Spese per la formazione del personale SIMPLICITER            | 26.000            | Stanziamiento FSE 12.000                 | 100% al 31/12 / 2005 | Stanziamiento   | 45%  | Stanziamiento  | 12.000 | Stanziamiento | ■ |
|   |                   | Impegno FSE 12.000                       | 100% al 31 /12 /2005 | Impegno   | 45%  | Impegno  | 12.000 | Impegno       | ■ |
|   |                   | Pagamento FSE 12.000                     | 100% al 31/ 12 /2005 | Pagamento   | 45%  | Pagamento  | 12.000 | Pagamento     | ■ |
| 3. Spese per la formazione del personale PROTOCOLLO - CARTAZERO | 20.000            | Stanziamiento                            | 100% al 30/06/ 2004  | Stanziamiento   | 100% | Stanziamiento  | 100%   | Stanziamiento | ● |
|   |                   | Impegno                                  | 100% al 30/06 / 2004 | Impegno   | 100% | Impegno  | 100%   | Impegno       | ● |
|   |                   | Pagamento                                | 100% al 30 /06/2004  | Pagamento   | 100% | Pagamento  | 100%   | Pagamento     | ● |

## PROGETTO 4 – FORMIAMOCI – L’attività di formazione degli operatori coinvolti nel P.I.C.

|   | INDICATORE   | Valore target atteso finale entro data X                      | Valore target atteso alla date di monitoraggio <b>31/12/2003</b>  | Valore target raggiunto alla data <b>31/12/2003</b>   | Valutazione |   |
|---|--|---|---|---|-------------|---|
| 1 | (n° corsi di formazione previsti dal Piano e attivati / n° corsi di formazione previsti) x 100<br><b>SPECIFICARE QUALI</b> | 100% entro giugno 2005  | 100% UniUrp (Pur se non previsti nel PIC, verranno ripetuti anche per il 2004)<br>100% CartaZero<br>50% Sempliciter     | 100% UniUrp (Corsi non previsti nel PIC ma ripetuti anche per il 2004)<br>100% CartaZero<br>50% Sempliciter         |             | ● |
|   |  | <b>NOVITA’<br/>100%<br/>entro 30.06. 2004</b>                 | E’ stato progettato un corso di specializzazione per il progetto DocWeb (insegnamento alla gestione del portale UniUrp) |   |             | ● |
| 2 | (n° personale dipendente partecipante ai corsi / totale personale dipendente previsto) x 100                               | 100% entro giugno 2005  | 100% UniUrp (Pur se non previsti nel PIC, verranno ripetuti anche per il 2004)<br>100% CartaZero<br>50% Sempliciter     | 100% UniUrp (Pur se non previsti nel PIC, verranno ripetuti anche per il 2004)<br>100% CartaZero<br>50% Sempliciter |             | ● |
| 3 | Σ (n° personale partecipante x numero ore del corso) / totale personale dipendente x 100                                   | Range da 80% a 90% ore<br><b>Obbligo di frequenza all’80%</b> | Range da 80% a 90% ore<br><b>Obbligo di frequenza all’80%</b>   | Range da 80% a 90% ore<br><b>Obbligo di frequenza all’80%</b>   |             | ● |
| 4 | Σ (n° ore di assenza) / totale ore erogate x 100   | 15%   | 15%   | 15%   |             | ● |

### GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (mettere una X sulla percentuale di avanzamento)

0%  
 10%  
 20%  
 30%  
 40%  
 50%  
 60%  
 70%  
 80%  
 90%  
 100%

Note

## **NOVITA'**

**Il Progetto si è arricchito di questa ulteriore iniziativa.**

**Realizzazione di una Convenzione promossa dalla Provincia e coinvolgente già 54 Comuni su 67, in materia di formazione permanente del personale degli enti locali. Ciascun Comune destina a suddetta adesione l'1% del proprio fondo a favore di una formazione gestita in loco e qualitativamente omogenea. Già nel secondo trimestre del 2003 sono stati svolti numerosi corsi gestiti dallo stesso Responsabile del PIC, Dott. Marco Domenicucci.**

**PROGETTO 5 – DOCWEB – Infrastruttura per la pubblicazione distribuita dei documenti sul web (portale documentale)**

**Obiettivo**

Potenziamento degli strumenti di comunicazione e condivisione di documenti attraverso tecnologie informatiche

**INDICATORI DI MONITORAGGIO**

1. Stato di avanzamento fisico e finanziario

**Indicatore 1.** Rispondenza al programma di attività previste dal progetto

| FASE  | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio | Valore target raggiunto alla data | Valutazione |        | Se NO indicare il ritardo nella realizzazione (in gg) e il motivo |
|---|--|--|-----------------------------------|-------------|--------|---|
|   |  | 31/12/2003                                     | 31/12/2003                        | NO<br>SI    | ■<br>● |   |
| 1. Pianificazione del progetto                              | 100% entro marzo 2003                    | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 2. Analisi requisiti Hw e Sw                                | 100% entro marzo 2003                    | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 3. Realizzazione prototipo portale pilota benchmarkingpa.it | 100% entro giugno 2003                   | 100%   | 100%                              |             | ●      |   |
| 4. Acquisizione installazione hw e sw                       | 100% entro settembre 2003                | 100%   |                                   |             | ■      | Ritardo nello stanziamento dei fondi                              |
| 5. Progettazione e sviluppo DocWeb                          | 100% entro dicembre 2003                 | 100%   |                                   |             | ■      | Ritardo nello stanziamento dei fondi                              |
| 6. Configurazione portale benchmarkingpa.it                 | 100% entro marzo 2004                    |  |                                   |             |        |   |
| 7. Collaudo e avviamento portale benchmarkingpa.it          | 100% entro giugno 2004                   |  |                                   |             |        |   |
| 8. Configurazione portale uniurp.it                         | 100% entro settembre 2004                |  |                                   |             |        |   |
| 9. Collaudo e avviamento portale uniurp.it                  | 100% entro dicembre 2004                 |  |                                   |             |        |   |

**PROGETTO 5 – DOCWEB – Infrastruttura per la pubblicazione distribuita dei documenti sul web (portale documentale)**

**Indicatore 2.** Percentuale delle risorse utilizzate rispetto al budget

Per ciascuna delle voci di budget previste dal progetto completare la scheda seguente, integrandola o modificandola laddove ritenuto opportuno

| VOCE  | Ammontare in Euro | Valore target atteso finale entro data X |                    | Valore target atteso alla date di monitoraggio |            | Valore target raggiunto alla data |            | Valutazione   |   |
|---|-------------------|--|--------------------|--|------------|-----------------------------------|------------|---------------|---|
|   |                   |  |                    |  | 31/12/2003 |                                   | 31/12/2003 |               |   |
| 1. Spese per acquisto hardware e software         | 20.000            | Stanziamiento                            | 100% al 31/12/2003 | Stanziamiento                                  | 100%       | Stanziamiento                     |            | Stanziamiento | ■ |
|   |                   | Impegno                                  | 100% al 31/12/2003 | Impegno  | 100%       | Impegno                           |            | Impegno       | ■ |
|   |                   | Pagamento                                | 100% al 31/12/2003 | Pagamento                                      | 100%       | Pagamento                         |            | Pagamento     | ■ |
| 2. Spese per consulenza grafica                   | 5.000             | Stanziamiento                            | 100% al 30/06/2004 | Stanziamiento                                  |            | Stanziamiento                     |            | Stanziamiento |   |
|   |                   | Impegno                                  | 100% al 30/06/2004 | Impegno  |            | Impegno                           |            | Impegno       |   |
|   |                   | Pagamento                                | 100% al 30/06/2004 | Pagamento                                      |            | Pagamento                         |            | Pagamento     |   |
| 3. Spese per consulenza portale benchmarkingpa.it | 9.000             | Stanziamiento                            | 100% al 31/12/2004 | Stanziamiento                                  |            | Stanziamiento                     |            | Stanziamiento |   |
|   |                   | Impegno                                  | 100% al 31/12/2004 | Impegno  |            | Impegno                           |            | Impegno       |   |
|   |                   | Pagamento                                | 100% al 31/12/2004 | Pagamento                                      |            | Pagamento                         |            | Pagamento     |   |

**PROGETTO 5 – DOCWEB – Infrastruttura per la pubblicazione distribuita dei documenti sul web (portale documentale)**

Trattandosi di interventi infrastrutturali, almeno nel primo anno di attività del progetto, il monitoraggio si dovrebbe basare sullo stato di avanzamento fisico e finanziario delle attività. Successivamente, si potrebbero utilizzare i seguenti indicatori.

|   | INDICATORE   | Valore target atteso finale entro data X | Valore target atteso alla date di monitoraggio<br>/ / | Valore target raggiunto alla data<br>/ / | Valutazione |  |
|---|--|--|---|--|-------------|--|
| 1 | (n° accessi al portale benchmarkingpa.it t1 - n° accessi al portale benchmarkingpa.it t0) / n° accessi al portale benchmarkingpa.it t0 | ___% entro _____<br>200_                 |   |  |             |  |
| 2 | (n° accessi al portale UniURP.it t1 - n° accessi al portale UniURP.it t0) / n° accessi al portale UniURP.it t0                         | ___% entro _____<br>200_                 |   |  |             |  |

**GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (mettere una X sulla percentuale di avanzamento)**

|    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 0% | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% | 100% |
|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|

Note