



## Città di Policoro Piano di informatizzazione

### Introduzione

Il Piano di informatizzazione del Comune di Policoro è il primo passo per la definizione di un programma dei servizi per i cittadini e le imprese.

Attraverso i risultati conseguiti dall'informatizzazione del Comune di Policoro si potrà:

- potenziare i servizi con il supporto della tecnologia e delle reti telematiche;
- erogare servizi in rete;
- definire un piano di sviluppo per rendere coerenti le risorse umane con le strategie/obiettivi;
- ridefinire i processi sostenendo l'integrazione e il coordinamento interfunzionale tra le unità organizzative;

Il Piano di informatizzazione dei servizi è un'opportunità per ridisegnare in modo organico i processi amministrativi ed organizzativi, conseguendo in tal modo la riduzione degli adempimenti, dei tempi procedurali e degli oneri per l'amministrazione, per i cittadini e le imprese.

Il Comune di Policoro collaborerà con le altre PA (in particolare quelle centrali) per integrare i procedimenti di propria competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

## Definizioni

**[Assessment]** il processo mediante il quale il management valuta l'efficacia e l'efficienza del proprio sistema informativo, ne determina le cause di disfunzione e individua gli interventi correttivi più idonei.

**[CED]** centro elaborazione dati.

**[Customer satisfaction]** La soddisfazione del cliente (in lingua inglese customer satisfaction) è , in economia e marketing, l'insieme di tecniche e strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela.

**[Open data]** I dati aperti sono alcune tipologie di dati liberamente accessibili a tutti, privi di brevetti o altre forme di controllo che ne limitino la riproduzione e le cui restrizioni di copyright eventualmente si limitano ad obbligare di citare la fonte o al rilascio delle modifiche allo stesso modo. L'open data si richiama alla più ampia disciplina dell'open government, cioè una dottrina in base alla quale la pubblica amministrazione dovrebbe essere aperta ai cittadini, tanto in termini di trasparenza quanto di partecipazione diretta al processo decisionale, anche attraverso il ricorso alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

**[SPID]** Sistema Pubblico di Identificazione (SPID) è l'infrastruttura nazionale di identificazione dei cittadini italiani prevista per l'accesso a servizi online della pubblica amministrazione e dei privati. E' previsto che sia messo in funzione nel primo semestre 2015!

**[FAD]** La formazione a distanza, detta anche formazione e-learning, è una metodologia di insegnamento che trasferisce conoscenze ed esperienze attraverso internet.

## Obiettivi

Il Comune di Policoro nel corso dei prossimi anni vuole adottare una serie di misure volte all'innovazione, al miglioramento dell'efficienza, allo sviluppo della cultura dei risultati per le attività che si svolgono al proprio interno.

Con le misure che si intende mettere in atto si intende promuovere una serie di servizi per:

- la razionalizzazione e la riduzione dei costi;
- la semplificazione delle strutture e delle procedure;
- il miglioramento della qualità dei servizi;
- il miglioramento della comunicazione tra cittadini e PA;
- l'aumento dell'affidabilità e della misurabilità dei processi della PA, ovvero la capacità di essere considerata e adeguata a svolgere i propri compiti istituzionali e a fornire servizi e prestazioni efficaci;
- il miglioramento della qualità dei servizi anche attraverso l'attivazione di nuovi canali di comunicazione e di nuove forme di monitoraggio e valutazione;
- il sostegno alle varie attività nella loro capacità di miglioramento organizzativo e gestionale e nel "passaggio" ad una nuova dimensione dell'agire amministrativo attraverso l'innovazione, l'ICT e i nuovi media;
- l'accrescimento del valore del capitale umano attraverso la riqualificazione e il rilancio della formazione.

L'art. 24, comma 2 della Legge n. 114/2014 prevede la definizione di un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on-line con procedure guidate accessibili.

Attraverso il piano proposto l'Amministrazione Comunale di Policoro intende, in particolare, porre in essere azioni per la:

- **dematerializzazione** dei flussi documentali;
- **decertificazione** (apertura di banche dati comunali);
- **integrazione** (azioni finalizzate ad incrementare l'interoperabilità e la cooperazione tra i sistemi informativi comunali, provinciali e regionali);
- **identità digitale** (estensione dei servizi on line messi a disposizione degli utenti, mediante accesso con un'unica identità digitale).

Le azioni previste per l'attuazione del presente piano sono complesse e riguarderanno tutte le articolazioni dell'amministrazione, in particolare:

- **la mappatura dei procedimenti**;
- **la verifica della situazione tecnica del sistema informativo** (relativa alla gestione dei processi amministrativi, ed allo stato delle strutture e delle procedure non solo quelle gestionali ma anche quelle di sistema);
- **la verifica della situazione organizzativa e regolamentare** (manuale di gestione, protocollo, manuale di conservazione, etc.).
- **avvio processo Open Data** ( approvazione delle linee guida open data )

Sulla base della situazione iniziale e dei procedimenti da individuare a seguito dell'adozione del Piano si definiranno gli obiettivi e le modalità per il loro raggiungimento con specificazione dei costi da sostenere e dei tempi di realizzazione.

Il Piano di informatizzazione diventerà, in questo modo, un'opportunità per ridisegnare in modo organico i processi amministrativi ed organizzativi, conseguendo in tal modo la riduzione degli adempimenti, dei tempi procedurali e degli oneri per l'amministrazione, per i cittadini e le imprese.

Attraverso il programma e la sua concreta attuazione, il Comune di Policoro intende, altresì, realizzare i seguenti obiettivi:

1. **la trasparenza** quale accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività dell'amministrazione allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sulle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse;
2. **la piena attuazione del diritto di conoscibilità** consistente nel diritto riconosciuto a chiunque di conoscere, fruire gratuitamente, utilizzare e riutilizzare documenti, informazioni e dati pubblicati obbligatoriamente;
3. **il libero esercizio dell'accesso civico** quale diritto riconosciuto a chiunque di richiedere documenti, informazioni e dati obbligatoriamente conoscibili qualora non siano pubblicati;
4. **l'integrità**, l'aggiornamento costante, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, la conformità agli originali dei documenti, delle informazioni e dei dati pubblici relativi all'attività ed alla organizzazione amministrativa.
5. **Avviare processi di open government**, ossia, *a seguito della pubblicazione dei dati della p.a. in formato "aperto", stimolare processi di partecipazione diretta da parte dei cittadini.*

Gli obiettivi di cui sopra hanno la funzione precipua di indirizzare l'azione amministrativa ed i comportamenti degli operatori verso:

- elevati livelli di trasparenza dell'azione amministrativa e dei comportamenti dei dipendenti pubblici;
- lo sviluppo della cultura della legalità e dell'integrità nella gestione del bene pubblico.

### **Situazione attuale**

Il sistema informatico del Comune di Policoro è influenzato dai seguenti fattori e deve tenerne una debita considerazione:

- Obsolescenza/upgrading hardware e software;
- Funzionamento del sistema informativo esistente;
- Sviluppo ed evoluzione del sistema informativo
- Sistemi di tutela, protezione e adeguamento alle misure per garantire la sicurezza informatica

Le attrezzature sono ubicate principalmente nel Municipio (Piazza Aldo Moro, 1), nella sede della Polizia Locale (Via Dante) e della Biblioteca Comunale "M. Rinaldi" (Piazza Eraclea).

I server dipartimentali sono ubicati nel CED, provvisto di continuità elettrica e di ambiente a temperatura controllata. Nel CED sono in funzione gli applicativi necessari all'erogazione dei servizi del Comune. In particolare:

- Software client/server per il protocollo informatico / gestione atti amministrativi / pubblicazione albo pretorio / bilancio / tributi servizi demografici / bilancio / tributi.
- Software per lo Sportello Unico dell'Edilizia.
- Software per la gestione delle gare (STR).
- Server e software front end per servizi online (albo pretorio online, anagrafe online, delibere e determine online, registrazione e autenticazione utenti).
- File server per la condivisione delle informazioni.
- Doppio sistema firewall per la sicurezza della rete comunale, per la gestione di Virtual Lan e per la creazione di tunnel VPN per l'accesso a reti esterne (RUPAR Regione Basilicata - Motorizzazione).
- Backup automatico giornaliero con disco di rete (sistema NAS).

Oltre a questi servizi è stato previsto e realizzato un portale comunale (dominio policoro.gov.it) in hosting presso un provider esterno con l'acquisizione di un servizio di email istituzionali insistenti sul dominio (nome-email@policoro.gov.it) e dotato ciascun dipendente comunale di un indirizzo email. Sono a disposizione anche un numero adeguato (15) di caselle di posta elettronica certificata assegnate rispettivamente ai vari servizi dell'ente.

Ciò ha permesso un miglioramento dell'efficienza grazie alla velocità ed immediatezza dell'invio telematico di informazioni e risparmio sui costi interni grazie alla riduzione dei costi di stampa.

### **Principali banche dati**

Nella tabella seguente sono elencate le principali banche dati elaborate presso il CED del Comune di Policoro e le modalità di utilizzo.

| identificatore         | descrizione                                                                                                                                                    | referimen<br>to<br>normativ<br>o | soggetto                          | servizi<br>per la<br>fruibilità<br>dei dati | titolo<br>dell'applicativo<br>che<br>principale che<br>utilizza la base<br>di dati | descrizione dell'applicativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BD Contratti           | La base dati contiene tutti i testi della contrattualistica redatti inclusi di dati anagrafici ed i dati relativi alla redazione del modello unico informatico | Nessuna norma                    | Edilizia e governo del territorio | no                                          | Contratto Facile                                                                   | Sistema integrato per la redazione di tutta la contrattualistica digitale, integrato con la firma digitale e Modello Unico Informatico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| BD Atti amministrativi | gestione delibere organi deliberativi, atti amministrativi, messi                                                                                              | DPR 445/2000                     | trasparenza                       | no                                          | Atti amministrativi                                                                | L'applicativo gestisce tutte le tipologie di atti amministrativi dalla fase preliminare fino alla pubblicazione. L'applicativo gestisce tutte le tipologie di atti amministrativi dalla fase preliminare fino alla pubblicazione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| BD Tributi Jsibac      | gestione tributi locali                                                                                                                                        | Nessuna norma                    | tributi locali                    | no                                          | Catasto                                                                            | Offre la consultazione dei dati catastali in modalità simile a quella di SISTER, in più si ha l'integrazione all'interno degli altri software AlphaSoft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| BD Demografici         | dati anagrafici, di stato civile e elettorale                                                                                                                  | Nessuna norma                    |                                   | sì                                          | Anagrafe                                                                           | L'applicativo gestisce le informazioni relative all'Anagrafe della Popolazione Residente e all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero. Consente la gestione: delle iscrizioni anagrafiche, delle cancellazioni anagrafiche, delle variazioni anagrafiche. Consente l'invio dei dati al CNSD attraverso il sistema XML-SAlA V.3. Consente il rilascio della certificazione anagrafica e delle carte di identità. Sono disponibili le funzioni statistiche connesse al rilevamento dei dati anagrafici previsto dalla normativa vigente o di interesse dell'ISTAT. Sono inoltre presenti funzioni di utilità e di reportistica. |

| identificatore               | descrizione                                                                 | riferimen<br>to<br>normativ<br>o | soggetto                  | servizi<br>per la<br>fruibilità<br>dei dati | titolo<br>dell'applicativo<br>che<br>principale che<br>utilizza la base<br>di dati | descrizione dell'applicativo                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BD finanziaria               | Contabilità economico finanziaria                                           | Nessuna<br>norma                 | Economato<br>/ ragioneria | no                                          | Contabilità<br>economico<br>Finanziaria                                            | L'applicativo gestisce tutti i dati relativi alle operazioni finanziarie, ai bilanci, regolati dal Tuel 267/00, la gestione degli adempimenti fiscali (iva, irap, unico, 770), la tenuta della contabilità economico patrimoniale, la tenuta della contabilità analitica |
| BD Personale                 | Dati economici e previdenziali del personale                                | Nessuna<br>norma                 | lavoro<br>dipendente      | no                                          | Gestione<br>economica del<br>personale                                             | L'applicativo gestisce l'aspetto economico-previdenziale del personale.                                                                                                                                                                                                  |
| BD Pensioni<br>S7            | Calcolo delle pensioni                                                      | Nessuna<br>norma                 | Ragioneria<br>/ Personale | no                                          | Pensioni S7                                                                        | Programma per il calcolo delle pensioni compatibile con dn Sql Server 7.0 o 2000                                                                                                                                                                                         |
| BD Protocollo<br>Informatico | protocollo informatico                                                      | DPR<br>445/2000                  | trasparenza               | no                                          | Protocollo                                                                         | L'applicativo gestisce i protocolli, i documenti e i fascicoli dell'ente.                                                                                                                                                                                                |
| BD portale<br>web            | Sito web istituzionale della Città di Policoro. Amministrazione trasparente |                                  | trasparenza               | sì                                          | eGovernment<br>policoro.gov.it                                                     | Il portale permette l'erogazione di un'ampia serie di servizi agli utenti abituali dell'Ente Pubblico (cittadini, imprese, altri Enti) in maniera trasparente e di semplice fruibilità.                                                                                  |

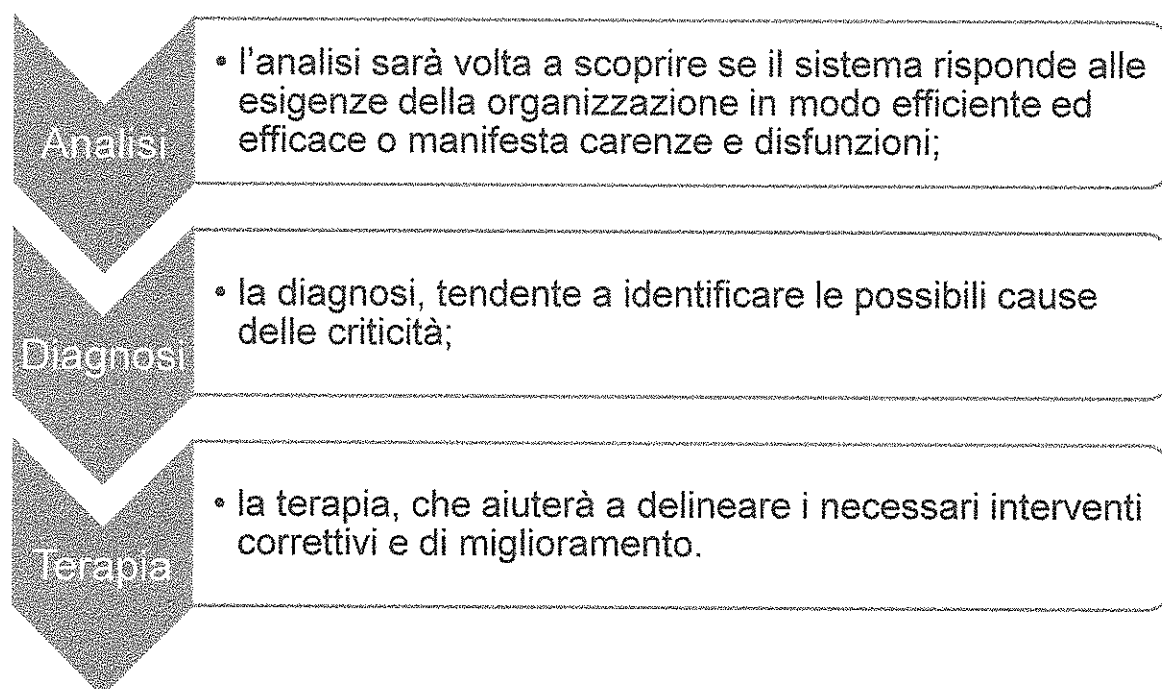
## Azioni previste

### Ricognizione dei procedimenti amministrativi, degli uffici responsabili e dei soggetti coinvolti nei processi di informatizzazione

Il Comune di Policoro, in accordo con le altre PA che avranno individuato modalità di erogazione dei servizi in rete si adopera per la ricognizione dei procedimenti amministrativi, degli uffici responsabili e dei soggetti coinvolti in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.

### Assessment organizzativo e tecnologico

E' il passo fondamentale che precede la fase di fattibilità per il passaggio a nuovi sistemi e l'attuazione di interventi correttivi sul sistema esistente. Attraverso questa fase è possibile rispondere alla richiesta che lo sviluppo delle tecnologie informatiche sia coerente con l'organizzazione del Comune di Policoro e che gli investimenti effettuati e previsti sono in linea con le effettive esigenze di miglioramento dei processi di servizio.



Questa fase sarà condotta esaminando tre macro-aree.

La prima area di intervento riguarderà la valutazione della efficacia dei sistemi informativi automatizzati in termini di allineamento alle strategie dell'amministrazione comunale e rispondenza ai propri bisogni operativi e alle attese degli utenti.

La seconda area farà riferimento allo studio della efficienza del sistema, cioè del confronto tra risultati raggiunti e le risorse impiegate e la terza area, infine, farà riferimento alla qualità dei processi.

## **Servizi in rete.**

Attraverso l'attuazione del presente Piano si deve progettare "una completa informatizzazione" della presentazione e del monitoraggio delle diverse tipologie di pratiche gestite dal Comune di Policoro. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Particolare attenzione deve essere posta alla comunicazione a due vie (Livello 3 della tabella seguente), per cui sarà possibile per il visitatore, interagire attraverso le funzionalità disponibili direttamente dal portale richiedendo ulteriori informazioni attraverso moduli opportunamente predisposti, scaricare della modulistica e compilarla direttamente online inviandola all'ufficio competente, formulare richieste e avviare procedimenti direttamente online, seguendone lo stato di attuazione e consentendo un migliore rapporto ed una maggiore livello di interscambio di informazioni tra gli attori dello sviluppo locale (Cittadini, Imprese, Associazioni ed Amministrazione).

**Tabella 2 - Livelli di interattività (fonte Linee guida per i siti web della PA)**

| <b>Livello di interazione</b> | <b>Obiettivi primari</b>     | <b>Servizi offerti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Livello 1</b>              | <b>Informazione</b>          | Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).                                                                                            |
| <b>Livello 2</b>              | <b>Interazione a una via</b> | Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).                  |
| <b>Livello 3</b>              | <b>Interazione a due vie</b> | L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.                                         |
| <b>Livello 4</b>              | <b>Transazione</b>           | L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.                                                                            |
| <b>Livello 5</b>              | <b>Personalizzazione</b>     | L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività). |



Attraverso i servizi che si andranno a definire, pertanto, saranno pienamente raggiunti gli obiettivi di livello 3, cioè di informazione, di interazione ad una via e di interazione a due vie, ma sulla base delle specifiche previste dall'adozione dello SPID, successivamente, si potranno strutturare i servizi presenti sul portale verso i livelli di transazione e personalizzazione (4 e 5).

Il portale della Città di Policoro, attraverso i servizi erogati, già consente di valorizzare le iniziative, le attività e le opportunità del proprio territorio ed è diventato uno dei maggiori punti di riferimento informativi e di interrelazione, rispettando i requisiti del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), in particolare per quanto riguarda:

**Siti pubblici e trasparenza** (art. 54): sul portale sono pubblicati, in modo integrale, tutti i bandi di concorso, le gare e gli avvisi pubblici, gli atti amministrativi: la norma, infatti, obbliga le PA ad aggiornare i dati e le notizie che per legge devono essere pubblicati sul proprio sito istituzionale (Legge 33/2013);

**Customer satisfaction dei cittadini su internet** (artt. 54 e 63): l'Amministrazione Comunale adotterà strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio dei propri "clienti" sui servizi online;

**Moduli on line** (art. 57): il Comune pubblica online i moduli e formulari validi.

L'obiettivo è molto innovativo, quindi: oltre i moduli e formulari già disponibili e scaricabili, come impone la normativa attuale, gli stessi dovranno poter essere compilati on line, finirà quindi la pratica dei documenti pdf o in altro formato da stampare e compilare a mano.

L'amministrazione sarà, successivamente, chiamata a definire e realizzare procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione on line dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di prossima introduzione, come dispone l'articolo 24 c 3-bis della legge di conversione del DL 90/2014.

#### Servizi da offrire in modalità riservata e autenticata (Ufficio Relazioni con il Pubblico online):

Non appena in essere le linee guida e le modalità in fase di predisposizione le modalità di autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) si potrà integrarlo con i servizi dell'URP online da realizzare in modo da:

- **Fornire della modulistica scaricabile** o delle informazioni aggiornate in tempo reale ai visitatori.
- **Compilare direttamente dei moduli online** che potranno essere notificati via e-mail direttamente agli indirizzi impostati di riferimento.
- **Ottenere informazioni** sugli uffici, sulle scadenze, sui benefici, sui procedimenti e sui responsabili dei procedimenti disponibili.

Ciò con un livello più elevato di interazione con l'utente e di sicurezza delle comunicazione a due vie e nelle transazioni online.

Lo strumento messo in essere dovrà essere predisposto con riferimento a tutte le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e dovrà contenere la descrizione di tutte le azioni da compiere per permettere il completamento della procedure, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

## Open data

Il Comune di Policoro intende sviluppare azioni mirate allo sviluppo e fruizione di informazioni secondo la filosofia dell' open government, ed in particolare, per quanto riguarda gli open data:

- integrare su piattaforma web per la pubblicazione degli open data del Comune di Policoro
- realizzare soluzioni in grado di agevolare la distribuzione dei dati pubblici in un formato aperto e libero da restrizioni sia dal punto di vista dell'accesso che dell'integrazione e del riutilizzo;
- sviluppare, grazie ai dataset rilasciati, servizi e applicazioni a vantaggio dell'intera comunità di utenti.

## Adeguamento infrastruttura

- Manutenzione evolutiva CED, rinnovo e adeguamento sistemi informativi.
- Adozione di politiche di backup centralizzato e di un piano di disaster recovery.
- Adeguamento LAN / WAN Potenziamento connessione internet (WAN), servizi di ottimizzazione e monitoraggio rete; ottimizzazione intranet tra le sedi comunali.
- Adeguamento attrezzature informatiche obsolete:
  - rinnovo personal computer;
  - verifica e acquisizione licenze software in dotazione alle postazioni informatiche;
  - verifica adozione dei requisiti minimi

*Note: per quanto riguarda la dotazione informatica, si sottolinea la possibilità di rinnovare il parco dei personal computer in dotazione e di adeguare con le licenze d'uso i software di base installati (Elaborazione testi / Foglio di Calcolo / Antivirus). Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, può essere presa in considerazione la dotazione di software gratuiti e opensource (Openoffice – Libreoffice), in linea con le direttive del Ministero dell'Innovazione e, volendo riutilizzare parzialmente il parco macchine in possesso, dotare i personal computer di sistema operativo OpenSource (Linux).*

## Innovazione organizzativa

- Adozione regolamenti e procedure finalizzati a migliorare la comunicazione interna / esterna:
  - Intranet (Area riservata) comunale.
  - Dotazione uffici selezionati di posta elettronica certificata per risparmio ed efficienza delle comunicazioni (Polizia Locale, Ufficio Tecnico, etc.).
  - Adeguamento del software di protocollo informatico. Dotazione sistema di protocollazione e acquisizione automatica.
  - Introduzione di sistema informatico per il workflow documentale che consenta la dematerializzazione dei documenti cartacei.
  - Utilizzo del sistema di content management del portale web del Comune da parte di alcuni funzionari per rendere immediate le comunicazioni verso l'esterno.
  - Creare all'interno del Portale web del Comune delle aree dove il cittadino può istruire pratiche e monitorarne lo stato di avanzamento
  - Definizione e realizzazione URP Online.
- Adozione del Manuale di Gestione dell'Ente.

E' attraverso l'aggiornamento costante che si completa efficacemente ogni strategia di innovazione.

In particolare si vuole:

- predisporre modelli formativi idonei a favorire la qualificazione del personale per l'acquisizione di nuove professionalità;
- formare il personale favorendo il miglioramento delle proprie performance e prestazione di servizi al cittadino, con particolare riferimento alla qualità della comunicazione pubblica e istituzionale;
- sostenere lo sviluppo e la riqualificazione dei sistemi formativi;
- promuovere la realizzazione di interventi formativi rivolti ai dirigenti e ai dipendenti delle per diffondere principi e contenuti delle riforme in materia di pubblica amministrazione;

Saranno definiti e erogati per il personale del Comune (predisponendo ex ante una analisi dei fabbisogni mirata) dei percorsi formativi modulari.

A titolo non esaustivo è possibile prevedere i seguenti corsi di formazione e aggiornamento, da erogare per gruppi scelti in diverse sessioni (max 10-12 allievi per sessione):

| Corso                                  | Contenuti e obiettivi                                                                                                                                                                                                                                                          | Destinatari                    | Modalità               |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Strumenti innovativi per la PA         | Innovazione nella PA. Il CAD. Firma digitale e posta elettronica certificata                                                                                                                                                                                                   | Dirigenti e funzionari apicali | Aula / Laboratorio FAD |
| Sicurezza informatica e privacy        | Uso sicuro del Personal Computer, accesso, utilizzo di dispositivi esterni, virus, trojan e worm. Sistemi antivirus e antispyware. La privacy e la protezione dei dati                                                                                                         | Tutti                          | Aula / Laboratorio FAD |
| Elaborazione testi base                | Formattazione di un testo, Uso degli stili. Inserimento e gestione di oggetti e riferimenti.                                                                                                                                                                                   | Impiegati                      | Aula / Laboratorio     |
| Elaborazione testi avanzata            | Revisione dei documenti, Stampa Unione                                                                                                                                                                                                                                         | Tutti                          | Aula / Laboratorio     |
| Foglio di calcolo                      | Introduzione foglio di calcolo, funzioni e stampe, uso foglio di calcolo per gestione dati, creazione report e grafici.                                                                                                                                                        | Tutti                          | Aula / Laboratorio     |
| Internet e posta elettronica per la PA | Internet come strumento di auto-apprendimento. Uso avanzato dei motori di ricerca. Uso della posta elettronica. I formati dei file. Strumenti per riunioni e per la condivisione di informazioni a distanza (videoconferenza e comunicazioni su internet). Il cloud computing. | Tutti                          | Aula / Laboratorio FAD |