

**La pubblica amministrazione digitale**  
**3 marzo 2017 Ore 9.30 – 13.00 San Donà di Piave**  
**Tavolo 3 - Sistemi di collaborazione tra le Pubbliche Amministrazioni**

Il facilitatore introduce l'argomento e presenta 4 domande stimolo

Il Digitale ha un impatto sempre più vasto nei confronti dei cittadini ed il Codice dell'Amministrazione Digitale impone all'Art 2 *“Lo Stato, le regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.”* e di seguito *“Le disposizioni del presente codice si applicano alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione ..”*

Pertanto la Regione Veneto ha organizzato da tempo le azioni previste tramite l'organizzazione leggera dei Centri di Supporto Tecnico distribuite in maniera diversa nel territorio Regionale che assolvono funzioni diverse (Supporto Tecnico Operativo, Supporto Formativo, ..).

Da tempo sono state rese disponibili applicazioni quali ad esempio MyPortal, MyExtranet e, successivamente, si sono unite applicazioni di varia portata MyPay, MyPivot e molte altre sono in preparazione MyPa ...

Si nota in questo progredire come l'impellente necessità di omogeneizzazione si scontri con la presenza di realtà operative diverse e soprattutto conoscenze almeno differenti fra uffici di Pubbliche Amministrazioni. Il paradigma dello scambio di informazioni (dirette) fra PA e di una semplice e omogenea disponibilità di informazioni da parte del cittadino è oggi agevolato da sistemi e regole (WebService – Porte di Dominio) che, se correttamente applicate, garantiranno un buon risultato alle iniziative in corso.

- 1) Quali sono le Vs esperienze in merito i punti di forza e di debolezza delle iniziative portate avanti dalle Vs realtà che vedono come punto qualificante la collaborazione fra le P.A.?
- 2) Ritenete utile sviluppare forme specifiche di collaborazione su temi già presenti o da inserire nell'ambito delle iniziative in corso?
- 3) Ritenete che la FORMAZIONE del PERSONALE sia uno strumento idoneo a garantire il buon esito delle iniziative o piuttosto ritenete che solo con una rigida applicazione di norme e protocolli si possa ottenere un risultato valido nella gestione della PA?
- 4) Ritenete condivisibile, nell'ambito della collaborazione tra le P.A., il progetto Raggruppamento CED quale punto di forza sia per l'omogeneizzazione delle procedure sia per la messa a disposizione di tutte le P.A. delle migliori sinergie presenti sul territorio?

#### **Partecipanti**

Comuni, Centro servizi alto vicentino, Consorzio Piave-Belluno, progetto UNIPASS, SIT Belluno-Treviso, Consorzio BIM, CST, Aziende private informatica, Provincia di Padova, Città metropolitana di Venezia - sistemi informativi, Regione veneto.

#### **Formazione, passaggio esperto/novizio e trasferimento conoscenze/competenze sul campo**

- Vado in pensione tra poco non ho nessuno a cui trasferire le mie competenze e nonostante la complessità della vicenda non riesco a passare competenze; in un anno e mezzo sono usciti 6 dipendenti. La struttura burocratica dovrebbe essere al servizio della politica. Significa che l'argomento al quarto punto è essenziale. Poi facciamo discorsi che non servono a nulla se non risolviamo il problema della connettività e delle risorse
- Sportello aggregazione di 80 comuni per la gestione delle procedure telematiche nella PA: Servizi, connettività, sistemi di rete. La formazione si fa sul campo, stiamo lavorando per inserirlo in un sistema più ampio attraverso un ragionamento con UNIONCAMERE. C'è la necessità di unire i servizi per la parte infrastrutturale, finanza e data center. Percezione che le buone pratiche ci siano

nel territorio, ma dobbiamo stare attenti a non replicare e quindi bisogna portare regole e linee guida con una regia superiore. Non abbiamo detto ancora il termine "Interconnessione"

- D'accordo con quello che è stato detto. Molti enti hanno speso soldi e non hanno risultati uno dei punti e che non tutti gli attori che devono concorrere al funzionamento in realtà concorrono, quindi ritorniamo al tema della formazione che deve essere importante e anche nei ruoli direttivi. A volte gli informatici portano avanti i progetti convincendo tutti, ma non c'è un corpo unito
  - formazione tecnica (esperti)
  - Formazione degli utilizzatori dei sistemi
  - Formazione dei dirigenti

Tutti gli attori devono andare nella stessa direzione, ci vuole fiducia reciproca.

### **Infrastruttura**

- Prerequisito delle infrastrutture, senza non possiamo dare servizi adeguati. Le infrastrutture sono quelle dei CED che vanno razionalizzati e progetto RA.CE. La formazione è fondamentale se abbiamo servizi e infrastrutture e non si sanno utilizzare non siamo in grado di procedere al meglio.
- Infrastruttura è anche il normale PC che oramai ha 15 anni.
- Dei 570 comuni della nostra regione dobbiamo osservare il deficit delle risorse informatiche e informative in più dell'80%, si salvano comuni con autonomia finanziaria.
- 

### **Governance (processi, regole e linee guida di interscambio)**

- Sforzo di conoscere quello che c'è a livello superiore; la rete dei CST va portata a sistema e anche l'impegno della regione a proseguire su questa strada; dobbiamo farlo, le strutture ci sono, i servizi anche quindi dobbiamo collaborare
- Bisognerebbe definire modelli organizzativi, con il chi fa cosa, come e quando degli attori. Attualmente si assiste alla duplicazione dei processi; a volte il processo è definito, ma la formazione non funziona. Esempio Myportal formazione iniziale e poi però non mantenuta e quindi si fa fatica ad utilizzarlo. Oggi il vero problema è questo all'interno degli enti: non si sa cosa fare. Definire bene i processi, Dematerializzazione è importante ... ma se non posso far funzionare il processo. La governance si dovrebbe esprimere al livello regionale, ma anche a livello locale dove vanno definiti ambiti territoriali per l'ottimizzazione della gestione dei servizi. Ci vuole qualcuno che dia in grado di dare tali indicazioni

### **Quali candidati o attori per favorire la collaborazione tra PA**

- E poi una ipotesi di candidati o attori nell'ambito di questo quadro, un progetto che serve a formare la collaborazione tra diversi soggetti della PA; non solo server ma tutto quello che fa funzionare i server. Inoltre la governance va collegata a strumenti di collaborazione giuridico amministrativo, tra Comune e CST o struttura associativa e queste con la Regione (c'è già uno schema). Forma di accreditamento dei CST in base a quello che hanno già fatto e sanno fare.
- Questa regione ha una città metropolitana che ha il ruolo di coordinare la digitalizzazione nel territorio. Non abbiamo istituito i CST, diamo noi i servizi e quindi siamo soggetto che fa parte del territorio. Le funzioni istituzionali potrebbero essere utili anche ai CST, potrebbe venire utile questa funzione sui sistemi di digitalizzazione dando legittimazione forte che da noi è data da una legge di un anno fa in quanto città metropolitana. Si potrebbe pensare ad una partnership condivisa tra CST e città metropolitana, sui ruoli, sui sistemi di digitalizzazione perché i problemi sono gli stessi.
- Valorizzare il ruolo della città metropolitana non tanto come esempio di come dovrebbero essere i CST ma per le potenzialità che una struttura che ha la governance "annegata" nelle loro competenze e attività, si potrebbe sviluppare una azione di collaborazione parallela da una parte sviluppare progetto RA.CE con i CST, mentre con la città metropolitana sviluppi su temi specifici che propongono già ai loro comuni; i CST possono condividere certe progettualità prendendo loro come capofila. Problema giuridico è già presente una legittimazione, ma potrebbe servire da modello per la legittimazione per altri CST

## **Una vision diversa a livello regionale tra governance e rete tra CST e best practice**

- La governance e le infrastrutture, i processi organizzativi sono fondamentali. Manca una vision diversa. Come mai i comuni, nonostante ci sia una regione con le sue progettualità e ci siano i CST, la situazione in veneto è così disastrosa? Insuccesso delle forme di collaborazione con approccio classico. Il soggetto che eroga servizi, una Regione che definisce le regole e i contributi e poi ci sono soggetti privati. Manca un accordo chiave e forte tra soggetti.
- Anche le collaborazioni con i CST sono importanti; abbiamo BIM, Pasubio tecnologia significativo ma quello che manca è vision strategica della Regione che opera attraverso i CST, la regione dovrebbe cooptare i CST e inserirli nel processo di erogazione di servizi e nei progetti innovativi.
- Solo con la regione che definisce regole di governance, finanziando, dando ai CST la possibilità di operare concretamente e dando risorse per realizzare obiettivi. Strategia che si concretizza con convenzioni mirate e finanziamenti (con il progetto RA.CE: progetto di Razionalizzazione dei CED). Governance va definita su un progetto specifico e a finanziamenti specifici, ad esempio si potrebbe fare due convenzioni: una Regione/CST e una CST/comuni. Ogni CST ha le sue specificità: dai servizi in cloud, ai progetti nel bellunese con servizi e supporto applicativo. Mettere in condivisione queste specificità dando possibilità di utilizzarle da altre parti del territorio, condividere best practice. La Legge 54 prevede aiuti per software: perché non utilizzare software in cloud per tutti i CST, dare licenze ai CST e non direttamente ai comuni?
- Noi siamo azienda informatica che si occupa di housing providing, CST, ecc. Vediamo le condizioni in cui lavorano i comuni piccoli, tolti i comuni capoluogo, che stanno faticando con la digitalizzazione e con la de materializzazione. Loro si aspettano dai CST un appoggio più sostanzioso, ci sono comuni che vogliono una soluzione unica di applicativi, conservazione, rete e quant'altro. Ci sono comuni che spendono tanto senza avere un granché. Ad esempio in Trentino ci sono le comunità di valle (ora 18) che erogano servizi per tutti i comuni. In Friuli stanno partendo 18 UTI (unioni territoriali) sono regole date dalle regioni autonome, che si possono copiare.
- Condivisione sì, ma ci vuole anche piano di azioni molto preciso: dalla quantificazione e definizione del progetto RA.CE, indicare azioni specifiche suddivise per attività e per ambiti territoriali, noi abbiamo in Veneto territori diversi con esigenze diverse. Belluno (+banda)/Padova (+formazione?)/Vicenza (+servizi).

### **Impegno reciproco Regione/ comuni**

- La LR 54 sarebbe superata come logica, va rivista come filosofia. Si potrebbe pensare a voucher per comuni per utilizzare i servizi migliori. La Regione dovrebbe dare contributi ai singoli comuni per fare in modo che questi si impegnano a farlo. Possiamo già utilizzare il cloud ora bisogna che la regione ci dia il ruolo.

### **Facilitatore riassume punti essenziali**

Necessità di formazione deve essere condivisa, inoltre c'è la necessità di supporti tecnici/tecnologici operativi che sgravino le piccole PA.

Abbiamo parlato di governance e di processi e quindi di regole e di linee guida di interscambio e comportamento per tutti per poter lavorare e questi temi sono indipendenti dal software.

Esistono in Regione altre attività esempio capoluoghi, facility, flussi documentali oltre a individuare specificità ci vorrebbe l'integrazione con tutte le altre linee di sviluppo che gioverebbe a tutti gli utenti di tutti i sistemi (dalla città metropolitana ai piccoli comuni)

Che esistano delle regole che stabiliscano il chi fa che cosa vanno condivise e non calate dall'alto, va fatto lo sforzo ulteriore di formazione, acculturamento e condivisione nei confronti di tutti, in un tempo definito per ottenere un risultato atteso e confrontarsi.

Abbiamo necessità di avere regole, ma non imposizioni, per un risultato di consapevolezza dei singoli comuni. Le due regioni citate sono un punto di confronto. Il problema del tempo non è solo urgenza, ma

serve per poter dare un ordine una scadenza cronologica, immaginare un piano di sviluppo delle operazioni è importante.

Con questo progetto tutti gli altri progetti della Regione troverebbero il punto di raccordo. Tema del contributo al comune per aderire ai progetti altrimenti il comune non si sente impegnato per partecipare alle unioni, anche per un certo numero di anni. I CST dovrebbero essere il braccio armato della Regione Myportal e mypivot ha problemi culturali di accettazione, quindi dobbiamo dare autorità e autorevolezza per adeguarsi, spiegare i vantaggi

Voi vi conoscete da anni, la collaborazione può partire dalla fiducia reciproca quindi il problema maggiore è trovare regole e modalità reali.

Elemento fondamentale è la condivisione, la formazione, chi promuove all'interno di una organizzazione è difficile che diffonda tanto quanto può farlo uno che viene da una amministrazione diversa. Arriviamo da realtà frazionate che hanno difficoltà ad essere formate e informate. Il fatto di avere ipotesi, di aggregare i CED per dare servizi a chi non ha possibilità di gestire servizi, può dare quel quid che fa convergere.

Ci vogliono convenzioni, regole, sistemi. Non si possono inventare cose a TV che vadano contro quello che avviene a PD, ma ci vogliono anche dei tempi definiti. L'80% dei comuni hanno situazioni disastrose (sicurezza, infrastrutture); i comuni vedono i CST come riferimento per avere soluzioni; qui avremmo un pacchetto di obiettivi con uno scenario di sviluppo (progetto RA.CE) e di condivisione di best practice articolato nei singoli progetti. Quello che manca al territorio è l'efficacia di certi processi, i comuni piccoli si infognano non sanno come rendere efficaci i processi digitali nuovi.

Coinvolgere i comuni nel finanziamento al progetto RA.CE perché i comuni piccoli vedono la Regione lontana e si sentono fuori

### **Intervento della Regione veneto (sistemi informativi)**

Coordinamento delle autorità urbane su bando POR-FESR. 5 comuni capoluogo, tranne area montana di Belluno e quella rurale di Rovigo, si sono associati; sono destinatari di progetti di sviluppo e credo che siano un importante interlocutore per le politiche digitali. Negli anni scorsi avevamo i GTA (gruppi tecnici di animazione) per interloquire con i colleghi tecnici, poi ci sono i CST, poi c'è una rete sul territorio di 1200 persone che in questi anni hanno portato avanti campagne di formazione (50 tutor e mentor e leader che hanno sviluppato una particolare competenza che portano una grande risorsa interna per analisi problematiche). Ci sono vari luoghi dove si propone e si discute-> la sfida è tenere insieme tutte queste realtà; quindi come tenerle assieme?

Servono le persone per gestire o si crea economia di scala o non si può. Sul progetto RICE ci sono finanziamenti ma vanno attivati velocemente pensando già a dove si muove il mercato e dove si muove il futuro. Modello di governance? I gruppi trattano di cose che si sovrappongono? Certo, qual è il ruolo dei gruppi, vale la pena unificarli? I gruppi sono diversi perché hanno una storia diversa che li ha generati quindi il passaggio delle informazioni per un costante e mutuo allineamento (esempio protocollo e flussi documentali) c'è una cooperazione sicura. Quanto far pagare il fornitore? se riusciamo a fare gruppo ed essere compatti nel mercato può aiutare.

Però va ripensata la governance generale, è utile definire un ambito comune per semplificare la convergenza. Nella Agenda Digitale bisognerebbe scrivere i principi e non entrare troppo nello specifico per non vincolarci, con delibere che definiscono gli standard per lavorare.

### **Sintesi dei punti emersi**

- Problema del trasferimento delle competenze
- Abbiamo parlato di governance e di processi e quindi di regole e di linee guida di interscambio e comportamento per tutti per poter lavorare e questi temi sono indipendenti dal software.
- Cercare sistemi di interconnessione
- Dare sostegno ai piccoli comuni, l'80% dei comuni non possono avere personale e competenze al loro interno

- Governare le sovrapposizioni, gli sprechi che i piccoli comuni fanno per risolvere i loro problemi di gestione informativa e informatizzata
- Pensare ad un ruolo diverso dei CST
- Città metropolitana può essere un modello di come gestire i servizi per il territorio
- Elemento fondamentale è la condivisione, la formazione, chi promuove all'interno di una organizzazione è difficile che diffonda tanto quanto può farlo uno che viene da una amministrazione diversa. Arriviamo da realtà frazionate che hanno difficoltà ad essere formate e informate. Il fatto di avere ipotesi, di aggregare i CED per dare servizi a chi non ha possibilità di gestire servizi, può dare quel quid che fa convergere.
- Citato più volte il progetto RA.CE come nucleo di partenza
- Va ripensata la governance generale, è utile definire un ambito comune per semplificare la convergenza. Nella Agenda Digitale bisognerebbe scrivere i principi e non entrare troppo nello specifico per non vincolarci, con delibere che definiscono gli standard per lavorare.
- Gli operatori della PA si conoscono da anni, la collaborazione può partire dalla fiducia reciproca quindi il problema maggiore è trovare regole e modalità reali.