

LUNEDI' 6 APRILE 2009 ore 11  
Piazza della Loggia, 1 - Brescia

**Il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta  
e il Sindaco di Brescia Adriano Paroli**

firmano il

**Protocollo d'intesa per l'innovazione dei processi e  
dei servizi del Comune di Brescia**



## PROTOCOLLO D'INTESA

TRA

IL MINISTRO PER LA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE E L'INNOVAZIONE

E

IL SINDACO DEL COMUNE DI BRESCIA

PER

L'INNOVAZIONE DEI PROCESSI E DEI SERVIZI  
DEL COMUNE DI BRESCIA

Il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ed il Sindaco del Comune di Brescia, d'ora innanzi congiuntamente definiti "le Parti" o, singolarmente, "la Parte"

### **VISTO**

- il decreto del Presidente della Repubblica 7 maggio 2008, con il quale Renato Brunetta è stato nominato Ministro senza portafoglio;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 maggio 2008, con il quale al predetto Ministro senza portafoglio è stato conferito l'incarico per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 giugno 2008, recante "Delega di funzioni del Presidente del Consiglio dei ministri in materia di pubblica amministrazione e innovazione al Ministro senza portafoglio On. Prof. Renato Brunetta";
- l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che prevede la possibilità per le pubbliche amministrazioni di concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- l'articolo 8 del decreto del Presidente della Repubblica 20 aprile 1994, n. 367, inerente le modalità di realizzazione di programmi comuni fra più amministrazioni.

### **CONSIDERATO**

- che il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione è delegato ad esercitare funzioni di impulso e promozione delle politiche di innovazione volte a migliorare la qualità dei servizi pubblici verificandone l'efficienza, l'efficacia e l'economicità, realizzando programmi di sostegno all'innovazione nelle Amministrazioni pubbliche, basati sullo sviluppo e la condivisione delle conoscenze e del capitale umano e sulla creazione di condizioni favorevoli ai processi di innovazione;
- che il Ministro nell'ambito delle proprie funzioni ha il compito di avviare tutte le attività utili ad assicurare lo sviluppo e la diffusione delle competenze

necessarie ad un adeguato uso delle tecnologie;

- che nell'ambito delle politiche poste in essere dal Ministro della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione assume forte rilevanza la valorizzazione di strumenti di orientamento volti a mettere al centro del sistema dei servizi pubblici il cittadino, al fine di favorire la percezione unitaria della Pubblica Amministrazione e di potenziare la valutabilità e misurabilità dei servizi erogati;
- che per il raggiungimento delle finalità sopra descritte è stata affidata al Foromez la realizzazione del progetto "Linea Amica" - Il contact center multicanale della PA Italiana, uno strumento multicanale, atto a favorire la comunicazione con i cittadini utenti e la raccolta ed elaborazione dei livelli di soddisfazione nell'accesso e nella fruizione degli stessi, nonché in grado di realizzare l'integrazione dei vari Centri di Contatto esistenti nelle pubbliche amministrazioni e a fornire in tempo reale dati utili al monitoraggio sull'erogazione dei servizi e alla valutazione oggettiva delle prestazioni, dei risultati e della qualità delle pubbliche amministrazioni, sviluppando, al contempo, nell'utenza la percezione dell'efficienza e la fiducia nella PA;
- che il Comune di Brescia condivide le finalità strategiche sopra richiamate, in quanto pienamente coerenti con il sistema valoriale esplicitato nella propria Carta dei valori e con le priorità programmatiche espresse nelle linee di mandato approvate con deliberazione del Consiglio comunale 20/6/2008 n. 119/29972 PG;
- che il Comune di Brescia, nell'ambito del programma "Migliorare in Comune", ha individuato quali linee di intervento per il triennio 2009/2011, tra le altre, il rafforzamento dei sistemi di programmazione, controllo e valutazione, lo sviluppo dei sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, l'implementazione dei servizi *on line* ai cittadini, ed ha attivato un processo volto alla definizione delle Carte dei servizi di alcuni servizi comunali;

## **RITENUTO OPPORTUNO**

- avviare e valorizzare il presente rapporto di collaborazione, condividere le migliori pratiche organizzative e tecnologiche adottate, utilizzare in modo sistematico le opportunità offerte, garantire continuità ai risultati raggiunti;
- sviluppare azioni sinergiche per realizzare le iniziative indicate nel presente protocollo, in coerenza con la strategia di ammodernamento indicata dal Governo ed avviata con i Piani industriali del Ministro della Pubblica Amministrazione e dell'Innovazione, nonché con l'implementazione della strategia di Lisbona, in attuazione dei seguenti principi:
  - riferimento alle buone pratiche nazionali e internazionali;
  - valutazione delle *performance* e della soddisfazione dell'utente, sviluppando i sistemi di ascolto del cittadino anche grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie;
  - riduzione dei costi dell'amministrazione pubblica con miglioramento di qualità ed efficienza anche in termini dei tempi di risposta;
  - trasparenza, accessibilità standardizzazione ed interoperabilità dei processi di interazione tra le amministrazioni e con gli utenti, come previsto dal Codice dell'amministrazione digitale.

## **CONVENGONO QUANTO SEGUE**

### **Articolo 1**

#### **(Obiettivi)**

1. Con la presente intesa le Parti intendono avviare un rapporto di collaborazione volto a realizzare un programma di innovazione per l'incremento dell'efficienza, della trasparenza e della qualità dei servizi resi. In particolare, le parti convengono di svolgere attività di analisi e ricerca con i seguenti obiettivi:

- a) implementazione e sviluppo dell'iniziativa Linea amica;
- b) individuazione e promozione di *best practice*;
- c) sviluppo di modelli di rilevazione dell'efficienza e delle *performance* degli apparati e dei dipendenti della pubblica amministrazione.

In particolare, per il Progetto "Linea amica" gli obiettivi specifici sono:

- attivazione di un sistema di *reporting* del numero e tipologia dei contatti che preveda anche un sistema di trasmissione dei quesiti e delle problematiche di reciproca competenza, al fine di una risposta nel minor tempo possibile;
  - analisi di soluzioni di interoperabilità tecnologica, organizzativa e semantica degli strumenti utilizzati e sviluppo di un sistema di rilevazione della *customer satisfaction*;
  - supporto alle persone disabili e a coloro che non possono usufruire pienamente delle opportunità offerte dalle tecnologie.
2. Nell'ambito delle iniziative volte al raggiungimento degli obiettivi sopra richiamati, il Comune di Brescia si impegna a:
- potenziare e migliorare il sistema di rilevazione delle indagini di *customer satisfaction* attraverso:
    - la realizzazione di un'indagine rivolta ad un campione rappresentativo dell'intera cittadinanza, che consideri trasversalmente tutti i principali ambiti di attività del Comune, al fine di individuare gli ambiti di particolare rilevanza e criticità percepiti da cittadini, quale premessa per la definizione e successiva attuazione di un piano di indagini di *customer satisfaction* coerente con le valutazioni di priorità espresse dai cittadini stessi;
    - a partecipare all' iniziativa "Mettiamoci la faccia" promossa dal Dipartimento della Funzione pubblica per la sperimentazione della *customer satisfaction* attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali (emoticon), con riferimento ad uno o più servizi di *front office*, sottoscrivendo la relativa adesione all'iniziativa;
  - implementare i servizi *on line* innovativi, con particolare riferimento ai servizi di livello di interazione 3 (interazione *two way*, ad esempio la possibilità di avviare

*on line* la procedura) e 4 (esecuzione *on line* dell'intera procedura, incluso il pagamento), favorendo l'utilizzo di strumenti di autenticazione e di firma digitale, quali la Carta Regionale dei servizi (CRS) della Regione Lombardia, valida come Carta Nazionale dei Servizi (CNS), anche attraverso la messa a disposizione gratuita di lettori ed il rilascio del PIN presso gli uffici comunali;

- supportare i cittadini nell'accesso ai servizi *on line* attraverso l'attivazione di uno sportello dedicato presso l'ufficio relazioni con il pubblico (URP);
- sviluppare un percorso, concordato con le scuole cittadine, per la realizzazione di corso di informatica con certificazione di *e-citizen* rivolti ai cittadini a rischio di *digital divide* o di *gender divide*;
- sviluppare il processo di definizione delle Carte dei servizi dei principali servizi resi all'utenza, includendo opportune forme di confronto con i portatori di interesse;
- sviluppare un progetto integrato di gestione dei contenuti multimediali per la diffusione di informazione e la promozione dei servizi comunali, utilizzando quali strumenti operativi le piattaforme di *social networking* (quali sono Facebook, Youtube, Myspace, Flickr, Twitter ecc...) in ragione dell'elevato numero degli utenti, in crescita esponenziale. L'Amministrazione ha avviato tale progetto creando un profilo istituzione sulla piattaforma Facebook, attraverso il quale sperimentare le funzionalità disponibili.

## **Articolo 2**

### **(Attuazione)**

1. Le Parti mettono a disposizione le competenze delle strutture di cui si avvalgono per l'attuazione del presente protocollo.
2. Al fine di assicurare la corretta e tempestiva attuazione degli interventi di innovazione previsti dal presente protocollo è istituito, in forma concordata e paritaria tra le parti, un Comitato tecnico che svolge funzioni di coordinamento, pianificazione e controllo, in raccordo con altre funzioni di monitoraggio

eventualmente già esistenti per specifiche iniziative.

3. In particolare, il Comitato tecnico opererà nei seguenti ambiti:
  - orientamento e programmazione delle attività;
  - definizione delle modalità operative per la realizzazione degli interventi programmati;
  - individuazione delle eventuali criticità e proposizione delle possibili soluzioni operative;
  - monitoraggio e verifica dei risultati;
  - individuazione di ulteriori ambiti di interventi collaborativi.
4. Ciascuna parte, in relazione alle attività del suddetto Comitato tecnico, sosterrà i costi di propria competenza.

### **Articolo 3**

#### **(Comunicazione e promozione)**

1. Le Parti pubblicizzeranno congiuntamente le cooperazioni che verranno attuate nonché i risultati conseguiti con apposite azioni di comunicazione e promozione.

### **Articolo 4**

#### **(Durata)**

1. Il presente Protocollo ha una durata di 3 anni a decorrere dalla data della sua sottoscrizione. Le parti si riservano la facoltà di rinnovo.
2. Su richiesta delle parti, può essere effettuata una rimodulazione del presente protocollo.

**Articolo 5**  
**(Risorse finanziarie)**

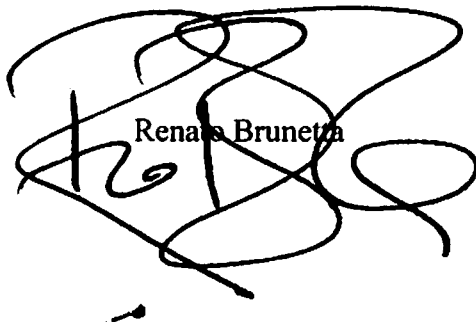
1. Il programma di interventi oggetto del presente accordo è finanziato in parte con fondi già stanziati in parte con fondi da reperire.
2. Le Parti si impegnano a dare priorità agli interventi di innovazione definiti in questa intesa e a individuare, nell'ambito delle rispettive competenze, le fonti di finanziamento necessarie per attuare gli interventi.

Brescia, li

IL MINISTRO

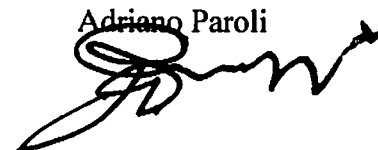
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

E L'INNOVAZIONE

  
Renata Brunetta

IL SINDACO

DEL COMUNE DI BRESCIA

  
Adriano Paroli