

ALLEGATO "F" AL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE DELL'ESERCIZIO 2021

**PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE 2021-2023
DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA**

PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE 2021-2023 DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA

IL CONTESTO NORMATIVO

L'art. 2 della Legge n. 244 del 24/12/2007 in tema di razionalizzazione della spesa dispone quanto segue:

comma 594:

“Ai fini del contenimento delle spese di funzionamento delle proprie strutture, le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto Legislativo 320 marzo 2001 n. 165, adottano piani triennali per l'individuazione di misure finalizzate alla razionalizzazione dell'utilizzo:

- a) delle dotazioni strumentali, anche informatiche, che corredano le stazioni di lavoro nell'automazione d'ufficio;*
- b) delle autovetture di servizio, attraverso il ricorso, previa verifica di fattibilità, a mezzi alternativi di trasporto, anche cumulativo;*
- c) dei beni immobili ad uso abitativo o di servizio, con esclusione dei beni infrastrutturali”;*

comma 595

“Nei piani di cui alla lettera a) del comma 594 sono altresì indicate le misure dirette a circoscrivere l'assegnazione di apparecchiature di telefonia mobile ai soli casi in cui il personale debba assicurare, per esigenze di servizio, pronta e costante reperibilità e limitatamente al periodo necessario allo svolgimento delle particolari attività che ne richiedono l'uso, individuando, nel rispetto della normativa sulla tutela della riservatezza dei dati personali, forme di verifica, anche a campione, circa il corretto utilizzo delle relative utenze”;

comma 596

“Qualora gli interventi di cui al comma 594 implicino la dismissione di dotazioni strumentali, il piano è corredato della documentazione necessaria a dimostrare la congruenza dell'operazione in termini di costi e benefici”;

comma 597

“A consuntivo annuale, le amministrazioni trasmettono una relazione agli organi di controllo interno e alla sezione regionale della Corte dei conti competente”;

comma 598

“I piani triennali di cui al comma 594 sono resi pubblici con le modalità previste dall'articolo 11 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e dall'articolo 54 del codice amministrativo digitale, di cui al citato decreto legislativo n. 82 del 2005”.

OBIETTIVI STRATEGICI DI RAZIONALIZZAZIONE DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA

Tra gli indirizzi strategici definiti dal Comune di Reggio Emilia nel DUP (Documento Unico di Programmazione 2021-2023) vi è quello relativo al “Progetto di innovazione in Comune” (Indirizzo Strategico 6), nel quale si pone attenzione all'obiettivo della valorizzazione e razionalizzazione delle risorse.

Già da diversi anni l'Amministrazione di Reggio Emilia si è data come obiettivo l'utilizzo razionale ed oculato della spesa, unitamente alla ricerca di risorse aggiuntive per finanziare le politiche e i servizi a favore della collettività.

Vengono di seguito presentate le azioni strategiche individuate dall'Amministrazione per raggiungere l'obiettivo di aumentare le risorse a disposizione della comunità.

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Si rende necessaria l'individuazione dei beni immobili o porzioni degli stessi non utilizzati a fini istituzionali e l'effettuazione di una ricognizione per scegliere tra le possibili destinazioni, quali locazioni/concessioni attive, dismissioni immobiliari o forme di partenariato pubblico-privato. Per le locazioni/concessioni attive l'obiettivo è mantenere l'attuale entrata e le azioni da porre in essere sono: mantenimento dei livelli attuali dei canoni, riduzione delle concessioni a canoni agevolati, messa a reddito dei beni attualmente non utilizzati o non utilizzabili, attivazione di procedure di recupero crediti per i casi di mancato pagamento degli affitti. Si segnala che l'attuale andamento del mercato immobiliare non consente di ipotizzare aumenti delle entrate da immobili concessi o locati a terzi. Le alienazioni dei beni immobili compresi nel piano delle dismissioni e valorizzazioni patrimoniali (art. 58 L. 133/2008) riguardano i beni immobili di cui si ritiene possibile la vendita per recuperare risorse. I beni sono costituiti da unità immobiliari urbane e da aree fabbricabili. Il processo di dismissione di beni comunali ha trovato negli ultimi anni grosse difficoltà a causa dell'attuale stagnazione del mercato immobiliare.

Nel periodo 2021-2023 nel DUP si prevede di consolidare la redditività del patrimonio immobiliare, auspicando un'inversione di tendenza rispetto all'attuale stallo economico.

GLI INDICATORI TARGET	2021	2022	2023
Consolidare la redditività del patrimonio immobiliare	1.630.000 €	1.760.000 €	1.760.000 €

Fonte: DUP 2021-2023

Le azioni previste

Le difficoltà legate alla pandemia hanno compromesso la redditività delle attività commerciali nel corso del 2020 ma per il triennio entrante, pur scontando l'inevitabile proseguire almeno in parte dell'emergenza, tale effetto potrà essere temperato e la redditività del patrimonio mantenuta pressoché costante se la situazione rientrerà nella normalità; in ogni caso si prevede una lieve flessione per il solo 2021 in ragione del temporaneo minor gettito del canone di locazione relativo ai locali ex UPIM per lo scomputo di opere di manutenzione straordinaria affidate al conduttore.

A tal proposito, al fine della concessione/locazione attiva di immobili, risulta persistente la difficoltà legata alla realizzazione di necessarie opere manutentive che, in carenza di risorse dedicate, rappresentano un ostacolo alla messa a reddito degli immobili.

Nello specifico il recupero alla locazione di immobili in precedenza non utilizzati dovrebbe consentire di mantenere la redditività anche a fronte di possibili cessazioni anticipate per risoluzione o recesso in ambito commerciale.

Il 2021 sarà un anno particolare per la scadenza di diverse concessioni per l'installazione di antenne telefoniche, perciò si dovranno valutare e negoziare le migliori condizioni possibili per il mantenimento di tali infrastrutture, in un contesto tecnologico in continua evoluzione che potrebbe prevedere la dismissione di alcuni impianti.

L'attività di recupero crediti proseguirà regolarmente, ma si ritiene che alcune situazioni possano risultare difficilmente recuperabili, e come tali sono stimate all'interno dell'imposto complessivo delle entrate.

La fase che sta attraversando il mercato immobiliare non consente di prevedere un aumento delle entrate in termini di canoni e, per le stesse ragioni, nemmeno esiti particolarmente favorevoli nell'ambito delle dismissioni patrimoniali.

La definizione in termini regolamentari nel corso del 2021 delle condizioni per la rimozione dei vincoli relativi agli alloggi PEEP in proprietà potrebbe iniziare già nel corso dell'anno a portare maggiori entrate, anche in ragione delle richieste giacenti; tale entrata è però da considerarsi troppo aleatorio per essere stimata a priori della definizione dei requisiti soggettivi operanti per l'accesso.

Al fine della valorizzazione degli immobili nell'ambito delle dismissioni sarà fondamentale l'adozione del nuovo PUG.

Referente: Alberto Prampolini

RAZIONALIZZAZIONE DELLE RISORSE

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di ridurre sensibilmente i costi generali (utenze, costo illuminazione pubblica tramite sviluppo nuova tecnologia LED, parco mezzi, costi per indebitamento, ecc) preservando l'alto livello della qualità dei servizi che distingue Reggio Emilia e ne determina il posizionamento nelle posizioni più alte nelle classifiche sulla qualità della vita.

A seguito di un processo di progressiva programmazione e gestione accentrata delle procedure di acquisto di beni e servizi per l'Ente si intende perseguire economie sia negli acquisti di beni e servizi "trasversali" sia negli acquisti di beni e servizi dei Servizi dell'Ente (es. spese per pubblicazioni e tipografie, service per eventi, ecc). Mediante la progressiva sostituzione degli automezzi più vetusti si intende perseguire un'economia nelle spese di manutenzione dei mezzi.

Le azioni previste

1. Adesione alle convenzioni Consip e Intercent-ER

In continuità con gli anni precedenti si continuerà con l'utilizzo del sistema delle Convenzioni per energia elettrica, fonia fissa, mobile e reti dati e per adeguamento tecnologico hw e sw della struttura telefonica dell'Ente.

Verranno utilizzate le piattaforme di mercato elettronico per acquisti telefonici, affidamento del servizio di manutenzione fonia e rifornimento GPL da riscaldamento.

2. Razionalizzazione delle spese dell'Ente per l'acquisizione di beni e servizi mediante programmazione della spesa per beni e servizi

Sul tema delle razionalizzazione delle spese dell'Ente per l'acquisizione di beni e servizi mediante procedure di programmazione della spesa per beni e servizi si prevedono le seguenti fasi:

- Studio e analisi delle tipologie di spesa al fine di pervenire a ipotesi di programmazione e acquisizione centralizzata delle spese dell'Ente per beni e servizi;
- Programmazione biennale della spesa di forniture e servizi di importo pari o superiore a € 40.000, con le conseguenti procedure di approvazione e gestione delle successive modifiche e relativi aggiornamenti al piano annuale e biennale;
- Collaborazione e supporto all'uso del MePA di Consip e Intercenter nei confronti dei Servizi dell'ente.

3. Razionalizzazione acquisti beni e servizi trasversali

A partire dal 2016 sono state garantite importanti razionalizzazioni di costi per cui il piano di razionalizzazione del 2021-2022 relativo alla razionalizzazione dei beni e acquisti trasversali conferma sostanzialmente gli standard del 2016/2017 in quanto trattandosi di spese generali necessarie al mantenimento degli attuali livelli di servizio indispensabili al corretto funzionamento degli uffici e dei conseguenti servizi al pubblico, tali spese non possono essere ulteriormente contratte. Si prevede quindi un sostanziale mantenimento degli importi, con alcune variazioni di contenimento di seguito evidenziate:

- **BENI**

Cancelleria:

Bilancio 2016 assestato	€ 119.000,00
Bilancio 2017 assestato	€ 115.000,00
Bilancio 2018 assestato	€ 115.000,00
Bilancio 2019 assestato	€ 115.000,00
Bilancio 2020 assestato	€ 115.000,00
Bilancio 2021 previsione	€ 85.000,00

Si confermano le operazioni adottate nel 2016 e 2017 in cui si è proceduto alla riduzione della spesa intervenendo sui materiali di consumo. Si conferma che non verranno effettuati acquisti di toner a colori se non per gli uffici tecnici; per quanto riguarda l'acquisto di cancelleria verranno acquistati solo articoli standard e la consegna verrà effettuata ai Magazzini Comunali quale consegna unica.

Si è raggiunta una riduzione rispetto agli assestati scorsi, per l'annualità 2020, ma in considerazione della emergenza sanitaria che ha comportato notevoli scostamenti dei consumi dei materiali di carta e cancelleria, dovuti all'aumento esponenziale in alcuni mesi del lavoro agile, e prevedendo invece un miglioramento della situazione sanitaria nel periodo successivo, si prevede di riassegnare il budget iniziale per il 2021.

- **SERVIZI**

Autorimessa:

Bilancio 2016 assestato	€ 406.284,00
Bilancio 2017 assestato	€ 412.474,00
Bilancio 2018 assestato	€ 401.000,00
Bilancio 2019 assestato	€ 393.590,49
Bilancio 2020 assestato	€ 393.590,49
Bilancio 2021 previsione	€ 350.000,00

Si è confermato l'importo 2020 rispetto agli assestati scorsi, ma per l'annualità 2021, in considerazione della emergenza sanitaria che ha comportato notevoli scostamenti dei consumi anche delle spese inerenti i mezzi, dovuti all'aumento esponenziale in alcuni mesi del lavoro agile, e prevedendo un minimo miglioramento della situazione sanitaria nel periodo successivo, si prevede di assegnare un budget inferiore per il 2021.

Referente: Alberto Prampolini

UTENZE

Come per gli anni precedenti anche nel corso del 2021 si è fatto ricorso all'utilizzo del Sistema delle Convenzioni per energia elettrica e gas metano attraverso le piattaforme di mercato elettronico quali Consip e Intercenter-ER, come obbligo di legge rafforzato.

Si conferma anche per l'anno 2021 che l'energia elettrica utilizzata da uffici e servizi è energia "verde" quale espressione di buona pratica ambientale.

Non si ricorre al Sistema delle Convenzioni per le forniture d'acqua e idranti in quanto, ai sensi degli artt. 9 e 10 del D.Lgs. 50/2006, manca l'elemento di terzietà; così come per il servizio di fotovoltaico, stipulato con Agac Infrastrutture, in quanto trattasi di Società in House.

Budget assegnato bilancio 2021: € 2.248.194,19

Risparmi previsti: Acqua e idranti: € 435.000,00 - Risparmio € 62.000 rispetto al 2020.

Entrate previste: rimborsi utenze e contributo per la riduzione del costo di forniture di energia elettrica da fotovoltaico: € 69.000,00

Le azioni previste

Verifica delle forniture d'acqua per le quali risultano diverse letture stimate e forniture della luce a consumo zero

1. Rilevazione letture dei contatori di utenze acqua per le quali risultano letture stimate e non effettive su più anni. Di alcune forniture, le ultime rilevazioni eseguite dalla competente società di distribuzione IRETI SPA, risalgono al 2015 e ciò comporta che il calcolo dei costi dell'acqua determinato non sulla base dei mc di consumo effettivo ma sul consumo storico di periodi precedenti, genera conguagli la cui gestione amministrativo/contabile è spesso complessa. Per eseguire le letture ci si avvarrà dell'aiuto di un collega dei Magazzini comunali autorizzato a recarsi nelle zone e/o locali ove sono ubicati i contatori.
2. Verifica delle forniture d'acqua destinate al verde pubblico per censire quelle utilizzate con irrigazione per allagamento e che quindi non comportano l'assoggettamento agli oneri di fognatura e depurazione. Aggiornando così l'elenco attuale. Tale verifica iniziata nel corso del 2020 attraverso un costante monitoraggio dei costi/consumi, si protrarrà anche nel corso del corrente anno.
3. Censimento di tutti i punti di prelievo (POD) di energia elettrica, che risultano a consumo zero e per i quali si sostengono solo oneri amministrativi e, ove possibile, in accordo con i servizi che ne avevano richiesto l'attivazione, valutare la possibilità di cessarli; riducendo così parte dei costi sostenuti. Tale verifica con un costante monitoraggio dei costi/consumi, si presume di eseguirla entro la fine dell'anno.

Referente: Alberto Prampolini

UTENZE TELEFONICHE

Situazione attuale

- Utilizzo del sistema delle Convenzioni per fonia fissa, mobile e reti di trasmissione e per adeguamento tecnologico hw e sw della struttura telefonica dell'Ente, compreso presidio;
- Utilizzo delle piattaforme di mercato elettronico per acquisti telefonici e affidamento del servizio di manutenzione fonia

Azioni previste

FONIA MOBILE

Per la telefonia mobile è indispensabile premettere che l'utilizzo dello smart working a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, ha reso necessario l'utilizzo di strumenti di fonia mobile per garantire sia la capacità fonica che le esigenze di connettività dei dipendenti. Questo utilizzo continuerà almeno sino al verificarsi delle condizioni dello stato di emergenza. Inoltre si verificherà in corso d'anno lo stato di attuazione nell'Ente del Piano di lavoro Agile.

Nel 2021 si prevede la realizzazione del progetto di attivazione del Servizio MDM (Mobile Device Management) che permette agli amministratori IT di controllare e proteggere i dispositivi mobili, specialmente se si adottano politiche di bring your own device, che consentono ai dipendenti di accedere ai dati aziendali dai dispositivi mobili. Il vantaggio più importante è quindi l'information security, in quanto con l'MDM è possibile proteggere i dati aziendali tramite delle policy a livello di dispositivo. Nel corso dell'anno 2020 sono stati effettuati tutti i passaggi necessari all'approvazione del progetto ed alla successiva emissione dell'ordinativo di fornitura, così come sono stati adottati alcuni atti regolativi del processo stesso ed autorizzatori delle policy da attuare, concordati anche con le Organizzazioni Sindacali, nel pieno rispetto dell'attuale normativa sulla privacy.

FONIA FISSA, RETI DI TRASMISSIONE, HW E SW CENTRALE TELEFONICA E PRESIDIO:

- Prediligere i numeri mobili in luogo di quelli fissi per la gestione degli allarmi antintrusione e antincendio, così come per tutte quelle situazioni dove l'utilizzo di un servizio è effettuato a mezzo di comunicazione di tipo fonico (es.: pilomat, aperture cancelli, ecc.)
- Attuare il completo rinnovamento della Centrale Telefonica sia a livello di hardware che di software, compreso il Presidio. Nel corso dell'anno 2020 sono stati approntati tutti gli atti necessari alla definizione del progetto ed all'emissione dell'ordinativo. Si inizierà con l'aggiornamento di realises dei nodi esterni, per poi adeguare l'impianto elettrico al servizio della Centrale telefonica, concentrando le strumentazioni nel locale tecnico. Successivamente si procederà con la sostituzione dei server con altri di nuova generazione, infine saranno accentrati sulla master anche i 2 flussi VoIP Ex Tribunale e Comando VVUU (risolvendo così anche il problema della visualizzazione del numero chiamante, che ora mostra il numero "di servizio" dell'accesso base). Infine saranno attivati i 3 moduli aggiuntivi:
 - **Fault management:** lo strumento specifico per il monitoraggio dello stato dei sistemi e la gestione delle problematiche grazie a tool di analisi che consentono una risoluzione rapida con conseguente riduzione del disservizio. Inoltre, grazie ad una interfaccia grafica intuitiva gli operatori preposti alla gestione hanno sotto controllo in qualsiasi momento l'intera infrastruttura anche se complessa.
 - **Call center:** per migliorare il servizio di accoglienza, la soluzione Unify OpenScape Contact Center (OSCC), è un sistema professionale di livello Enterprise. OSCC verrà interfacciato via IP con la piattaforma di comunicazione OpenScape Voice attualmente in uso. Grazie al modulo CMS (Contact Media Service), sarà possibile creare un IVR (interactive Voice Responce) personalizzabile in base alle esigenze del comune, sia dal punto di vista della struttura, sia per i messaggi vocali. OSCC verrà installato a bordo dell'infrastruttura server HPE, già inserita nel progetto di aggiornamento del sistema telefonico.

- **Smart working:** l'agilità lavorativa intesa come la fruizione dei servizi di comunicazione e collaborazione forniti dal sistema IpPbx in ogni ambiente adeguatamente connesso fanno riferimento alle attuali dinamiche di erogazione della prestazione lavorativa definita con la terminologia di "Smart Working". La soluzione proposta per questo tipo di utente è il "Softclient Unify Personal Edition" che mette a disposizione tutte le funzionalità di un telefono fisso da scrivania, compreso il proprio interno telefonico.

- Verifica delle linee analogiche dei noleggi attivi sulle linee analogiche per mantenere quanto strettamente necessario al funzionamento dell'Ente.

Modalità, tempi ed economie attese

FONIA MOBILE: in merito all'MDM (Mobile Device Management) entro l'anno si prevede di attivare tutte le 200 licenze acquistate

FONIA FISSA, RETI DI TRASMISSIONE, HW E SW CENTRALE TELEFONICA E PRESIDIO

- Per quanto riguarda la scelta di utilizzare numeri mobili in luogo di linee fisse, la procedura è consolidata da tempo e si configura non tanto come economia, ma quale minore spesa. Al momento sono attivi 147 numeri mobili per una spesa annua di € 2.600,00; se si fossero utilizzate linee fisse la spesa annua sarebbe stata di € 11.900,00. Pertanto il risparmio netto consolidato è di € 9.300,00 all'anno.
- Per quanto riguarda l'up grade della centrale telefonica il processo sarà abbastanza lungo in quanto prevede passaggi diversificati e che comportano la non fruibilità dei servizi telefonici e che pertanto devono essere programmati cercando di dare il minor disagio possibile sia ai colleghi che ai cittadini. Infine l'attivazione dei moduli aggiuntivi dovrà coinvolgere alcuni servizi interni di maggior contatto con l'utenza (URP, Comando VVUU e Anagrafe) al fine di programmarli nel modo più rispondente possibile alle esigenze dei servizi. E' evidente che questo progetto comporta una maggiore spesa immediata, ma è altrettanto evidente che la protezione dei dati e la rispondenza alle esigenze di funzionamento dell'Ente fa sì che trovi pienamente spazio nel Piano delle Razionalizzazioni.
- L'intervento si inserisce in un contesto di "pulizia gestionale" dove l'intervento di razionalizzazione è mirato più che al risparmio, quantificato in circa € 2.000,00 (si sarà più precisi in sede di conguaglio in quanto gli importi sono diversi per tipologia di linea e di noleggio e variano anche se sono o no in ULL), alla verifica del mantenere attivo solo ed esclusivamente quello che serve

Infine è indispensabile evidenziare che la spesa telefonica va analizzata nella sua completezza per determinarne complessivamente il costo, in quanto l'aumento dei costi di hw e sw spesso hanno permesso di collegare a costo zero nuovi servizi attivati e nuove sedi collegate. A comprova di ciò in 10 anni la spesa complessiva di telefonia è diminuita del 30%.

Referente: Lorenza Benedetti

RAZIONALIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELLE RETI

GLI INDICATORI TARGET	2021	2022	2023
Illuminazione			
<i>Risparmio energetico (kWh/anno) per l'illuminazione pubblica*</i>	5.867.215,27	5.867.215,27	5.867.215,27
Strade, piazze, marciapiedi, piste ciclopedonali			
<i>Mantenere la % di pratiche di intervento concluse non inferiore al 60% (pratiche concluse/ totale delle richieste di intervento)</i>	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
Contenere i consumi energetici dell'ente per riscaldamento (destagionalizzati)	≤ 23.328.390 kWh/anno	≤ 23.328.390 kWh/anno	≤ 23.328.390 kWh/anno

Fonte: DUP 2021-2023

Le azioni previste

Per migliorare la qualità della città pubblica e quindi la manutenzione e la gestione delle sue **grandi reti infrastrutturali** e dei suoi **edifici** è necessario ottenere una migliore conoscenza/presidio del territorio e dei fabbricati comunali. Inoltre è necessaria un'approfondita e sistematica programmazione degli interventi, l'utilizzo di strumenti orientati all'efficienza e all'efficacia del processo manutentivo e un maggiore coinvolgimento di soggetti esterni all'Amministrazione, agendo su più livelli:

- attraverso il miglioramento della gestione delle chiamate di manutenzione a guasto tramite il "Centro Chiamate", agendo sia sul nuovo software di gestione che sulla comunicazione con la cittadinanza;
- rendendo possibile la chiamata attraverso internet o attraverso i social network;
- attraverso la collaborazione con la nuova struttura di presenza territoriale "architetti di quartiere" per rendere più efficace la comunicazione con il territorio;
- attraverso l'incremento dell'attività di censimento delle proprietà comunali;
- mediante un'attenta progettazione degli interventi manutentivi.

In particolare nell'ambito della gestione è già stata affidata la gestione degli impianti di **illuminazione pubblica**, ad un efficientamento degli impianti stessi, prevedendo nel nuovo appalto:

- la sostituzione dei corpi illuminanti esistenti con corpi illuminanti a LED per ottenere consistenti risparmi energetici e riduzione dei consumi energetici e per adempiere al contenimento delle emissioni in attuazione delle direttive CEE;
- la riqualificazione dei pochi impianti obsoleti risalenti agli anni '50 - '60.

In relazione alla **gestione calore**, nel 2021 si proseguirà nel monitoraggio del servizio attraverso i dati elaborati dal "Centro Chiamate" al fine di avere un esatto monitoraggio, quasi in "tempo reale" delle situazioni di criticità. Verranno realizzati interventi di riduzione dei consumi elettrici, che potranno essere principalmente orientati all'installazione di pompe di circolazione elettroniche ad alta efficienza in sostituzione delle attuali. La sostituzione delle pompe di ricircolo sui circuiti dell'acqua calda sanitaria con altre intelligenti, cioè che imparano il profilo d'uso degli utenti e vi si adeguano automaticamente, senza

necessità di impostazioni di orari, può ragionevolmente rientrare negli interventi di efficientamento energetico degli edifici. La parte più significativa delle sostituzioni dovrà invece riguardare le pompe al servizio dei circuiti di riscaldamento/climatizzazione, dove il consumo di energia elettrica è in capo all'Amministrazione Comunale. Il piano di sostituzione dovrà prevedere la verifica della effettiva prevalenza e portata necessarie per ogni singolo circuito, per determinare i consumi previsti della corretta pompa elettronica in comparazione a quelli della pompa esistente e determinare così il tempo di payback che possa essere compatibile con il risparmio effettivamente ottenuto. Altra attività, non direttamente finalizzata al risparmio energetico, ma che sta diventando sempre più improcrastinabile, è quella di riqualificare impiantisticamente alcune strutture particolarmente vetuste.

Referente: Paolo Gandolfi

SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

La semplificazione amministrativa si realizza attraverso un impegno comune teso ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati e attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti utili: innovazione tecnologica, amministrativa, organizzativa, normativa.

Molte delle azioni messe in campo dal Comune e in particolar modo nell'ambito della tecnologie e dei sistemi informativi contribuiscono a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa, semplificano le attività e la vita dei cittadini, con riduzione di costi e tempi sia per l'amministrazione che per cittadini e imprese.

Ad esempio il progetto di digitalizzazione documentale volto a implementare progressivamente il passaggio dal documento cartaceo al documento informatico sottoscritto con firma elettronica, ha previsto a partire dal 2015 la progressiva diffusione della protocollazione decentrata da parte dei Servizi dell'Ente e la dematerializzazione della posta in entrata all'Ente, con successivo smistamento ai servizi in forma esclusivamente digitale. Questo processo digitale porterà ad una riduzione ad esempio del consumo di carta e consumabili per le stampanti e dei costi legati al servizio di posta interna. Il nuovo progetto di fascicolazione informatica dei documenti protocollati comporterà, nel lungo periodo, una razionalizzazione logica ed operativa delle modalità di lavoro, non solo dell'Archivio Generale, ma anche degli uffici di protocollazione decentrata dell'Ente, consentendo di raggiungere obiettivi di maggior efficacia. Con una documentazione digitale correttamente fascicolata e, quindi, ordinata funzionalmente e logicamente per procedimento, affare o attività, i tempi di ricerca degli atti saranno più rapidi in quanto le interrogazioni nel sistema di gestione informatica dei documenti potranno essere maggiormente mirate e circostanziate, evitando così laboriose ricerche comportanti dispendio di tempo per gli operatori di protocollo e per gli addetti alla gestione dell'Archivio di deposito. Anche le operazioni di smistamento della documentazione in ritorno agli Uffici dell'Ente saranno rese più agevoli, perché la fascicolazione consentirà di associare all'unità archivistica un codice identificativo che permetterà di gestire in modo complessivo e non per singolo atto la documentazione compresa nel fascicolo di cui si renda necessario monitorare gli spostamenti. Si ipotizza che alla fine del periodo del piano di razionalizzazione, ovvero alla fine del 2023, il risparmio di tempo potrebbe essere del 35% per ogni ricerca effettuata.

L'introduzione di sistemi "digital first" come sistemi di istanze on line, il fascicolo del cittadino ("IlMioSpazio") e l'attivazione della nuova appIO, permettono di facilitare il rapporto con cittadini e imprese, che potranno consultare, da casa o dal lavoro, i dati che li riguardano, effettuare pagamenti, ottenere certificati, attivare pratiche e iter. L'introduzione di sportelli telematici e altri sistemi di front office, evita ad imprese, cittadini e stakeholder di recarvisi fisicamente ed è fondamentale ai fini dell'efficienza interna perché permette di colloquiare e acquisire i dati sul sistema informativo interno dell'Ente.

GLI INDICATORI TARGET	2021	2022	2023
% fascicolazione informatica dei documenti protocollati	35%	50%	75%
Applicazioni che gestiscono la firma digitale remota	4	5	5
Numero di processi rilevati tramite mappatura interna e digitalizzati tramite attivazione di istanze online	15	20	25

Fonte: DUP 2021-2023 - PEG 2021

Le azioni previste

Nell'ambito dei programmi ministeriali riguardanti i sistemi informativi, le reti e altri servizi di pubblica utilità, si sviluppano le seguenti attività principali.

Cultura digitale

Nell'ambito della diffusione della cultura digitale all'interno dell'Ente si prevede:

- l'estensione della rete wi-fi interna privata dell'Ente e della rete wifi regionale Emilia-Romagna Wifi per permettere di navigare senza necessità di sim ai dispositivi mobili e da essi accedere al sistema informativo interno e la progettazione di una intranet interna più collaborativa
- la revisione del Sito web Istituzionale dell'Ente ad una tecnologia Web 2.0 e Mobile First, oltre all'adeguamento alla linee guida per il design dei siti web della PA;
- attività di formazione interna per l'utilizzo del nuovo sistema operativo Windows 10, sulla sicurezza informatica (all'interno della formazione privacy), diffusione della nuova piattaforma di gestione ticket di assistenza informatica
- implementazione della sezione "come fare per" della intranet con pillole formative su temi puntuali di interesse per l'utente (FAQ)
- diffusione di strumenti per la collaborazione a distanza anche in modalità SmartWorking come piattaforme di webconferenze, webinar, ecc.

Dematerializzazione, protocollazione decentrata

Ai fini di aumentare la dematerializzazione dei processi dell'Ente, nel corso del 2021 si prevede di:

- attivare sempre più iter che permettono una gestione completamente digitale dei procedimenti amministrativi
- identificare ed analizzare i processi che possono essere digitalizzati tramite il nuovo sistema di istanze on line
- estendere utilizzo della modalità di firma remota su tutte le applicazioni verticali che necessitano di documenti firmati
- incrementare gli applicativi verticali che colloquiano con il sistema di protocollo per permettere la protocollazione più agevole ed automatica da parte dei servizi decentrati
- Incentivare la diffusione dell'identità digitale SPID
- attivare e diffondere l'utilizzo dell'appIO per comunicazioni ai cittadini
- abilitare il nuovo sportello telematico di edilizia sul portale regionale "Accesso Unitario" per tutte le pratiche di edilizia residenziale

Miglioramento Gestione Interna

Le attività previste sono le seguenti:

- proseguimento delle attività di aggiornamento delle infrastrutture già iniziate;
- proseguimenti dell'attività di svecchiamento dei pc con distribuzione di nuovi desktop con sistema operativo windows 10 e immagine standard dell'ente, loro aggiornamento e attività di formazione relative;
- monitoraggio e aumento della sicurezza dell'infrastruttura tecnologica;
- proseguimento delle attività per l'utilizzo di servizi del Datacenter di Lepida per far fronte a vincoli normativi, best practice o nuove necessità infrastrutturali;
- attivazione di portali esterni per migliorare la gestione delle credenziali di persone di altri enti che devono utilizzare applicazioni del Comune;
- miglioramento delle politiche di sicurezza soprattutto per la protezione dei dati personali con formalizzazione delle regole operative interne, adeguamento dei comportamenti alla maggior tutela dei dati personali, attivazione di sistemi per la gestione centralizzata dei dispositivi mobili, con particolare riferimento alla tutela dei dati personali presenti su di essi;
- estensione della rete wifi (Emilia-Romagna WiFi o rete wifi privata dell'ente) ad altre aree di edifici comunali o pubblici (es: biblioteche decentrate, segreteria del sindaco, poli sociali, centri sociali)
- diffusione dell'utilizzo di piattaforme e dotazioni per aumentare la collaborazione nel lavoro a distanza (es: zoom, Lifesize, TeamPro, dotazione di

webcam + cuffie per le postazioni interne)

- miglioramento costante del sistema informativo interno a supporto della revisione dei processi e dell'attività gestionale (gestione pratiche, pubblicità e affissioni, concessioni);
- identificare eventuali “sovrapposizioni” e “sinergie” tra le varie applicazioni dell’Ente ai fini di un risparmio di costi e snellimento di iter e integrazioni
- attivazione di uno strumento di gestione ticketing multi ambito che permetta di tracciare meglio le richieste di assistenza;
- migrazione nel Datacenter di lepida della maggioranza dei sistemi informatici attualmente presenti nel datacenter dell’ente in modo da aumentare la sicurezza dei dati, l’affidabilità dei servizi ed evitare i costi di svecchiamento dell’hardware che andrebbe aggiornato perché non più supportato o compatibile con le nuove versioni software

Nel 2021 continuerà l’analisi del processo di acquisizione di beni e servizi in capo al Servizio Gestione e Sviluppo delle Tecnologie e dei Sistemi Informativi con il medesimo obiettivo di standardizzare l’iter procedurale, dall’inizio fino alla stipula contrattuale, al controllo e al collaudo, per ottenere una diminuzione del tempo necessario al completamento dell’iter e una migliore gestione delle informazioni. Ove possibile proseguirà l’affidamento dei servizi di manutenzione e assistenza ai software in uso presso l’Ente con durata pluriennale anziché annuale, al fine di ottenere una maggiore scontistica dai produttori e diminuire la spesa corrente per tale tipologia di servizio oltre a ridurre il numero di atti amministrativi e di iter procedurali sui Mercati elettronici della Pubblica Amministrazione.

Referente: Lorenza Benedetti

SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

<p style="text-align: center;">Situazione Attuale: Breve descrizione della situazione attuale in termini di livelli di servizio assicurato ed eventuali criticità</p>	<p>Dematerializzazione, prot.ne decentrata, digitalizzazione documentale Il Comune di Reggio Emilia ha già iniziato da alcuni anni il percorso di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi: dal 2016 le principali tipologie di atti amministrativi nascono già in modalità digitale, comprese le fatture passive e le liquidazioni che richiedevano un esiguo consumo di carta. Dal 2018 sono passati a modalità digitale anche gli ordinativi informatici (Siope+) e le fatture verso privati (E-Fatture). Nel corso di questi anni è stata portata avanti la formazione e l'abilitazione di quasi tutti gli uffici per permettere la protocollazione decentrata degli atti, oltre alla scansione digitale per evitare lo spostamento fisico dei documenti cartacei dalle sedi all'archivio. Nel 2019 è iniziata la sperimentazione della nuova modalità di firma digitale "remota" che agevolerà l'emissione di documenti digitali "massivi" e permetterà di razionalizzare i software installati sui client dell'Ente e migliorarne la sicurezza. Nel corso del 2021 saranno adeguati all'utilizzo della firma remota i principali software "verticali" dell'Ente</p>
<p style="text-align: center;">Azioni correttive e possibili azioni di razionalizzazione da svolgere</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proseguire nella dematerializzazione di nuovi iter al fine di razionalizzare i consumi di carta, toner, trasporto posta interna, ecc; 2. Garantire l'utilizzo e il rinnovo tecnologico dei servizi di firma digitale; 3. Digitalizzare la posta in arrivo c/o archivio comunale al fine di razionalizzare i consumi di carta, toner, trasporto posta interna, ecc; 4. Implementare sempre più il numero dei procedimenti amministrativi digitalizzati; 5. Migliorare ed automatizzare la protocollazione decentrata da parte dei Servizi dell'Ente. 6. mettere a disposizione dei cittadini un sempre maggior numero di istanze "telematiche" e diffondere l'utilizzo dell'AppIO
<p style="text-align: center;">Modalità, tempi e economie attese</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proseguire nell'attività di rilascio e/o rinnovo dei certificati di firma digitale al personale dell'Ente con poteri di firma (dirigenti, posizioni organizzative, assessori, ecc). Il rilascio di tali certificati digitali fatto internamente, in qualità di RAO, determina un risparmio di ca € 20 per ogni dispositivo di firma digitale rilasciato o rinnovato; 2. Proseguire nella predisposizione della strumentazione hw e sw necessaria alla dematerializzazione della posta in arrivo c/o archivio comunale. Digitalizzare la posta in arrivo, determina una riduzione significativa del consumo di carta, toner e cartucce e il ricorso ai servizi di trasporto posta interna; 3. Incrementare e migliorare la protocollazione decentrata introducendo il colloquio tra alcuni gestionali ed il sistema di protocollo. L'incremento della protocollazione decentrata significa risparmiare sul consumo di carta, toner e cartucce e sul ricorso ai servizi di trasporto posta interna.
<p style="text-align: center;">Referente</p>	<p>Lorenza Benedetti</p>

<p>Situazione Attuale: Breve descrizione della situazione attuale in termini di livelli di servizio assicurato ed eventuali criticità</p>	<p>Miglioramento Gestione Interna Le azioni di miglioramento della gestione interna sono rivolte soprattutto all'incremento della sicurezza dell'infrastruttura tecnologica, alla correzione di comportamento/modelli organizzativi all'attivazione di strumenti per la tutela dei dati personali e per evitare intrusioni e/o furti di dati. Queste attività tutelano quindi l'ente dal danno derivato da una perdita di dati, dalla interruzione di servizi critici causata da compromissione di sistemi e da eventuali sanzioni legati al GDPR. Tale danno non può essere economicamente quantificato a priori ma sarebbe sicuramente ingente. Per aumentare ulteriormente la sicurezza della rete e quindi ridurre i rischi economici di cui sopra sono previste: - attivazione di sistemi di autentica a più fattori per applicazioni con dati personali / particolari accessibili da internet - piattaforme di gestione delle credenziali self service utilizzabili sia da soggetti esterni che hanno necessità di accedere ad applicazioni dell'ente che da personale dell'ente in smartworking - piattaforme di gestione centralizzata dei dispositivi mobili per implementare regole unificate di salvaguardia dei dati memorizzati su questi dispositivi - migrazione in DC di lepida della maggioranza dei sistemi attualmente presenti nel DC dell'ente In particolare quest'ultimo punto consente il risparmio dei costi che sarebbero necessari per svecchiare l'hw non più supportato dai sw in uso o con costi di manutenzione elevati. Anche l'attività di rafforzamento del filtro applicativo di primo livello e l'introduzione di un nuovo software di gestione delle chiamate di assistenza è volto ad una razionalizzazione delle risorse umane interne e l'ottimizzazione dei contratti con terzi per l'attività di help desk.</p>
<p>Azioni correttive e possibili azioni di razionalizzazione da svolgere</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proseguire nel percorso di sostituzione dei client (300 pc/anno) per mantenere aggiornata agli standard di mercato la strumentazione in uso, migliorandone le prestazioni e diminuendo gli interventi manutentivi. Distribuzione del nuovo sistema operativo WIN 10 e delle versioni aggiornate dello stesso per far fronte al rischio derivato dall'utilizzo di sistemi non più supportati; 2. Attivazione di strumenti, regolamenti, modalità operative interne volte a migliorare la sicurezza della infrastruttura e a ridurre il rischio di furto di dati personali e/o di compromissione di sistemi (ad esempio autentica a più fattori, portale di self service delle credenziali, piattaforma di gestione dei dispositivi mobili); 3. proseguire nell'attività di implementazione di una intranet interna più collaborativa, a seguito dell'adozione del nuovo CMS aggiudicato nel 2017, con dismissione delle relative licenze sw a pagamento Lotus Domino; 4. Migrazione in DC della maggior parte dei sistemi informatici presenti nel DC dell'ente 5. Attivazione di un programma di gestione delle richieste di assistenza informatica per monitorare meglio i carichi di lavoro del servizio di Help desk; 6. Nel 2021 proseguirà il consolidamento di alcune attività amministrative del servizio Tecnologie e Sistemi informativi, al fine di ottimizzare il lavoro e produrre economie di spesa. Ove possibile proseguirà l'affidamento dei servizi di manutenzione e assistenza ai software in uso presso l'Ente con durata pluriennale anziché annuale, al fine di ottenere una maggiore scontistica dai produttori e diminuire la spesa corrente per tale tipologia di servizio oltre a ridurre il numero di atti amministrativi e di iter procedurali sui mercati elettronici della pubblica amministrazione. Proseguiranno le attività volte alla messa a punto per il pieno utilizzo dello "Scadenario Spese", un software gestionale sviluppato internamente, per ottimizzare tutto l'iter procedurale degli affidamenti di servizi e forniture informatiche
<p>Modalità, tempi e economie attese</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anche nel corso del triennio 2021-2023 saranno sostituiti circa 200 client/anno, garantendo un maggiore livello prestazionale, un maggior livello di sicurezza visto che utilizzeranno il nuovo sistema Win10 e una diminuzione dei costi di manutenzione in quanto tutti i nuovi personal computer sono garantiti per un periodo di 5 anni. Entro il triennio si completerà quindi la migrazione a windows 10 garantendo l'aggiornamento dello stesso su base annuale come previsto

	<p>dalle politiche di sicurezza di Microsoft e come richiesto dalla normativa vigente, riducendo così il rischio di perdita/compromissione di dati personali e le relative sanzioni.</p> <p>2. L'introduzione della intranet alle funzionalità 2.0 più idonee alle esigenze dell'Ente oltre a consolidare un'economia di ca € 7.000/anno partita nel 2017 e corrispondenti al costo delle licenze Lotus Domino, consentirà un efficientamento dell'attività dell'Ente;</p> <p>3. Nel triennio l'introduzione di piattaforme accessibili da internet per la gestione autonoma delle credenziali, di strumenti per la gestione centralizzata dei dispositivi mobili, l'attivazione di procedure di autentica a due fattori (OTP), la revisione / pubblicazione delle regole per l'utilizzo delle dotazioni informatiche permetteranno di ridurre i rischi di furto dei dati personali e degli oneri economici relativi;</p> <p>4. La migrazione in DC di lepida della maggior parte dei sistemi informativi dell'ente, oltre ad essere conforme con le direttive AGID, eviterà notevoli costi di investimento per la sostituzione di hw quale server Blade ed eclosure, switch fiber channel, DATA domain;</p> <p>5. Verso la fine del 2020 è stato implementato e messo in produzione lo "Scadenario Spese", un software gestionale sviluppato internamente, che permette la standardizzazione dell'iter procedurale per l'acquisizione di beni e servizi informatici in capo al Servizio Gestione e Sviluppo Tecnologie e Sistemi Informativi. Tale software, a cui ha accesso tutto il personale del Servizio, consente di gestire l'iter procedurale in modo completo, dall'inizio della richiesta di acquisto, fino alla stipula contrattuale, al controllo e al collaudo ottimizzando quindi il flusso delle informazioni di natura tecnica/informatica ed amministrativa/economica e di conseguenza riducendo i tempi di gestione dei vari procedimenti amministrativi. Nel corso del 2021 verrà completata la formazione degli utenti per la corretta compilazione delle schede tecniche inserite nel software e per il suo utilizzo ottimale e completo. Nel corso del 2021 proseguiranno le attività di miglioramento del software sulla base delle eventuali richieste di ottimizzazione da parte degli utilizzatori. Si prevede di avere un utilizzo del software a pieno regime, dopo l'estate al termine della formazione, con una riduzione sui tempi di predisposizione degli atti amministrativi, di ricerca dei dati e delle informazioni.</p>
<p>Referente</p>	<p>Lorenza Benedetti</p>