

ALLEGATO "F" AL PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE DELL'ESERCIZIO 2022

**PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE 2022-2024
DEL COMUNE DI REGGIO EMILIA**

PIANO TRIENNALE DI RAZIONALIZZAZIONE 2022-2024 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 2022-2024) 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 di mantenere l'attuale entrata in termini reali è compromesso dalla riduzione dal 2022 del 90% delle entrate da concessioni (corrispondente a minor gettito per € 430.000,00) per installazioni di antenne telefoniche determinata ex lege, pertanto le azioni da porre in essere continuano ad essere: mantenimento dei livelli attuali dei canoni e adeguamenti all'inflazione che consentano di mantenere il valore reale delle entrate, 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 reali 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.

L'introduzione ex lege di prezzi di svincolo massimi per gli alloggi PEEP determinerà nel corso del 2022 un aumento dell'entrata complessiva compensativo aumento della domanda stimato in circa € 100.000,00 a fronte di una riduzione dei prezzi unitari, ma tale beneficio ha un'alea di incertezza determinata da due aspetti che potrebbero riverberarsi sugli anni successivi: l'esaurimento del picco della maggiore domanda e un possibile intervento normativo che riporti a valori più alti i prezzi dei singoli riscatti, riducendo conseguentemente la domanda.

A fronte di tutto quanto sopra gli effetti negativi si ritiene possano essere compensati progressivamente dall'aumento nominale dei canoni che, nel corso del 2022, andranno ad adeguarsi all'inflazione limitando per gli anni successivi l'effetto negativo sul valore nominale delle entrate.

Nel periodo 2022-2024 nel DUP si prevede di consolidare la redditività del patrimonio immobiliare, auspicando un'inversione di tendenza rispetto all'attuale stallo economico.

GLI INDICATORI TARGET	2022	2023	2024
Consolidare la redditività del patrimonio immobiliare	1.500.000 €	1.600.000 €	1.600.000 €

Fonte: DUP 2022-2024

Le azioni previste

Presumendo superato l'effetto peggiore della pandemia, la redditività del patrimonio potrà essere quanto meno mantenuta costante in termini nominali se le positive azioni di valorizzazione del patrimonio riusciranno a compensare il minore gettito derivante dalle installazioni di antenne telefoniche.

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 2022 sarà un anno particolare per la scadenza di alcune importanti concessioni che, se sarà possibile assegnare con un nuovo contratto, potranno generare entrate importanti.

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.

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, 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 della 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 2022-2024 relativo alla razionalizzazione dei beni e acquisti trasversali conferma sostanzialmente gli standard indicati e mantenuti dal biennio 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, a differenza dell'unica annualità 2021 che ha visto una forte riduzione ma solo dovuta da riduzione della presenza del personale presente negli uffici a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19 che ha visto l'aumento del lavoro agile in smart e la conseguente riduzione del consumo di cancelleria. Si prevede quindi un sostanziale mantenimento degli importi, con alcune variazioni di contenimento di seguito evidenziate:

- **BENI**

Cancelleria:

Si confermano le operazioni adottate, indicate e mantenute dal biennio 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.

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 per l'annualità 2022 il budget iniziale per il 2020.

- **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
Bilancio 2022 previsione	€ 400.000,00

Per l'annualità 2022, 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, con conseguente aumento di utilizzo dei mezzi di servizio e considerato inoltre l'aumento del costo carburante nei primi mesi del 2022, si prevede di assegnare un budget per il 2022 in aumento rispetto al 2021 ma parzialmente in linea con gli anni precedenti l'inizio della pandemia.

Referente: Alberto Prampolini

UTENZE

Come per gli anni precedenti, anche nel corso del 2022 si fa ricorso all'utilizzo del Sistema delle Convenzioni per energia elettrica, con una nuova adesione, mentre per il gas metano, a seguito di adesione perfezionata nel 2021 per un biennio e tuttora in essere pertanto, attraverso le piattaforme di mercato elettronico quali Consip e Intercenter-ER, come obbligo di legge rafforzato.

Si conferma anche per l'anno 2022, che l'energia elettrica utilizzata da uffici e servizi risulta energia "verde", scelta che promuove l'uso di energia originata da fonti rinnovabili.

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 2022: € 2.269.484,19

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. Si continua anche nel 2022 con la rilevazione delle letture dei contatori di utenze acqua per le quali risultano letture stimate e non effettive su più anni, favorendo così un costante monitoraggio dei consumi e un contenimento della spesa. 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. Si continua, come dall'annualità precedente, con il censimento dei 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.

Le considerazioni sopra riportate sono al netto del forte incremento delle tariffe energetiche causate dalla situazione politica mondiale.

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

L'anno 2022 sarà caratterizzato dal cambio di Convenzione, di cui al momento non c'è ancora l'aggiudicazione e quindi non è possibile ipotizzare i listini che saranno operativi. Tenuto altresì conto che è prevista una possibile proroga tecnica di mesi 6 per consentire all'aggiudicatario gli adeguamenti necessaria sia a livello gestionale che di fatturazione; si ritiene che, per la quasi totalità dell'anno, saranno operative le tariffe odierne.

Azioni previste

FONIA MOBILE

Per la telefonia mobile è indispensabile premettere che l'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 in smart working. Gli smartphone sono stati inoltre utilizzati per le verifiche dei green pass, come da normativa vigente, così come sono state dotate di strumenti di fonia mobile le sedi utilizzate per Scuola Diffusa.

Si conferma pertanto l'utilizzo del Servizio MDM (Mobile Device Management) che permette agli amministratori IT di controllare e proteggere i dispositivi mobili aziendali. 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. Si prevede di ampliare il numero di licenze, per gestire da remoto i tablet utilizzati durante le operazioni dei seggi elettorali.

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

- Continuare il lavoro di 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 o dati (es.: pilomat, aperture cancelli, ecc.), al fine di ridurre il più possibile canoni e costi fissi;
- Terminato il completo rinnovamento della Centrale Telefonica sia a livello di hardware che di software, compreso il Presidio, nel corso del 2022 ci si concentrerà sulla "pulizia" delle linee analogiche, potendo anche contare sull'attivazione del nuovo contratto di Tesoreria, nel quale sono stati previsti apparati POS che funzionano utilizzando la LAN. In questo modo si realizza un doppio risparmio: sia il costo delle linee analogiche attivate ad hoc, che quello del traffico in quanto trasformandosi in traffico dati non sarà più addebitato.

Modalità, tempi ed economie attese

FONIA MOBILE: In merito all'MDM entro l'anno si prevede di attivare tutte le 360 licenze acquistate

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

1. 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 203 numeri mobili per una spesa annua di € 2.800,00 considerando anche ricariche per il 60% dei numeri; se si fossero utilizzate linee fisse la spesa annua sarebbe stata di € 13.000,00. Pertanto il risparmio netto consolidato è di € 10.200,00 all'anno.
2. L'intervento si inserisce in un contesto di "pulizia gestionale" dove l'intervento di razionalizzazione è mirato oltre che al risparmio, quantificato in circa € 3.000,00 (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.

3. 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 12 anni la spesa complessiva di telefonia è diminuita del 21,37%, nonostante nel 2021 si sia pagato il 50% della nuova centrale telefonica

Referente: Andrea Bertani

RAZIONALIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELLE RETI

GLI INDICATORI TARGET	2022	2023	2024
Illuminazione			
Risparmio energetico (kWh/anno) per l'illuminazione pubblica*	5.867.215,27	5.867.215,27	5.867.215,27
Strade, piazze, marciapiedi, piste ciclopedonali			
Mantenere la % di pratiche di intervento concluse non inferiore al 60% (pratiche concluse/totale delle richieste di intervento)	≥ 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 2022-2024

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 stato 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 2022 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 ha portato ad una riduzione 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.

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	2022	2023	2024
% fascicolazione informatica dei documenti protocollati	50%	65%	80%
Applicazioni che gestiscono la firma digitale remota	6	7	7
Numero istanze online attive nel corso dell'anno	25	30	30

Fonte: DUP 2022-2024 - PEG 2022

In particolare l'introduzione delle istanze on line per le domande di frequenza agli asili ha permesso di risparmiare 160 ore di lavoro grazie alla sola protocollazione automatica e 8 minuti di lavoro in meno grazie all'istanza autenticata con SPID.

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 2022 si prevede di:

- attivare sempre più iter che permettono una gestione completamente digitale dei procedimenti amministrativi
- identificare ed analizzare altri 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
- 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

Referente: Andrea Bertani

SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

Situazione Attuale: Breve descrizione della situazione attuale in termini di livelli di servizio assicurato ed eventuali criticità	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. Dal 2021 è iniziata la distribuzione 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 2022 saranno ulteriormente adeguati all'utilizzo della firma remota i principali software "verticali" dell'Ente
Azioni correttive e possibili azioni di razionalizzazione da svolgere	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
Modalità, tempi e economie attese	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 circa € 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.
Referente	Andrea Bertani

Situazione Attuale: Breve descrizione della situazione attuale in termini di livelli di servizio assicurato ed eventuali criticità	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 - completamento migrazione in Datacenter di Lepida 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.
Azioni correttive e possibili azioni di razionalizzazione da svolgere	1. Proseguire nel percorso di sostituzione dei client (225 pc/anno) per mantenere aggiornata agli standard di mercato la strumentazione in uso, migliorandone le prestazioni e diminuendo gli interventi manutentivi. Distribuzione delle versioni aggiornate del sistema operativo 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. Migrazione in DC della maggior parte dei sistemi informatici presenti nel DC dell'ente
Modalità, tempi e economie attese	1. Anche nel corso del triennio 2022-2024 saranno sostituiti circa 225 client/anno, garantendo un maggiore livello prestazionale, un maggior livello di sicurezza e un contenimento dei costi di manutenzione in quanto tutti i nuovi personal computer sono garantiti per un periodo di 5 anni. 2. 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; 3. 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;
Referente	Andrea Bertani