



COMUNE DI CAPRAIA E LIMITE

SERVIZI GENERALI

OBIETTIVI 2020: RELAZIONE FINALE

Obiettivo REVISIONE SITO ISTITUZIONALE

L'obiettivo si proponeva di realizzare il nuovo sito in due anni, arrivando alla fine del 2020 con il capitolato pronto per poi procedere all'individuazione del soggetto che supporterà l'amministrazione comunale.

Progettare un sito che risponda alle indicazioni date da AGID per quanto concerne accessibilità e usabilità;

- analizzare e individuare i bisogni dei fruitori potenziali del sito;
- rivedere il design del sito: renderlo ergonomico, intuitivo e responsive per i vari device;
- semplificare il linguaggio;
- adeguare il sito dell'ente alle nuove necessità di erogazione dei servizi e integrarlo con strumenti che consentano l'espletamento online di pratiche e pagamenti;
- favorire ulteriormente la trasparenza e collaborazione da parte dei cittadini;
- prevedere strumenti di monitoraggio costante del sito al fine di adeguarlo alle esigenze mutevoli dei suoi utenti.

L'obiettivo aveva i seguenti indicatori:

- Accessibilità entro settembre 2020;
- Atti per individuazione fornitore entro dicembre 2020.

Nel corso dell'anno 2020 è stato verificato l'accessibilità del sito ed il link alla pagina accessibilità AGID è stato messo nel footer come indicato da AGID in data 22 settembre 2020.

Per la sua revisione è stata predisposta una trattativa per::

- Installazione CMS e tema grafico che segue le linee guida di design per i siti della PA
- Realizzazione home page con struttura contenente le aree di maggior interesse (presentazione introduttiva, area news, elenco uffici, mappa e informazioni di contatto)
- Realizzazione pagine Amministrazione (sindaco, giunta, consiglio comunale, segretario comunale)

- Realizzazione struttura per gli uffici e creazione delle pagine di ogni uffici presente attualmente su sito web
- Area elenco siti tematici
- Privacy
- Collegamenti a Amministrazione Trasparente, Albo Pretorio e altri servizi esterni
- Trasferimento dati da attuale sito a nuovo sistema

Con determinazione n. 483 del 16 dicembre 2020 si è conclusa la trattativa, effettuata tramite Me.P.A., ed affidata la revisione alla Ditta Etruria PA con sede in Empoli. Sono già iniziate le procedure per la revisione e la migrazione dall'attuale portale. L'obiettivo è biennale, proseguirà con gli adempimenti nel corso dell'anno 2021

Obiettivo RIORGANIZZAZIONE SERVIZIO SEGNALAZIONI

La materia normativa in materia di trasparenza negli ultimi anni si è notevolmente evoluta rendendo necessario un processo di aggiornamento e comunicazione ad ampio raggio.

L'obiettivo si proponeva di in primo luogo di sviluppare buoni livelli di trasparenza dell'azione amministrativa: valorizzazione della comunicazione interna ed esterna

Riorganizzazione del flusso informativo tramite:

- la predisposizione di un servizio di prima accoglienza al cittadino con operatore;
- la previsione di un filtro informativo immediatamente percepibile (cartellonistica) per la scelta da parte del cittadino delle varie opzioni disponibili;
- l'organizzazione di spazi distinti per:
 - l'erogazione di servizi forniti da esterni (Alia, servizio notifiche, etc);
 - la risposta ad esigenze veloci (consegna documenti e CIE, informazioni rapide, consegna sacchi blu ed equitalia, etc).
 - l'erogazione di servizi complessi.

Questo obiettivo ha risentito molto, nella sua attuazione, della situazione venutasi a creare per l'emergenza COVID 19. Si è dovuto necessariamente lavorare soprattutto per continuare a garantire servizi di qualità alla cittadinanza anche in questo periodo di emergenza.

Con determinazione n. 414/2020 è stato affidato il servizio di prima accoglienza del cittadino con misurazione febbre prima dell'accesso e che viene utilizzato anche come portierato, appuntamenti e per le risposte ad esigenze veloci (consegna documenti e CIE, informazioni rapide, consegna sacchi blu ed equitalia, etc).

Per riorganizzare il servizio segnalazioni, è stato valutato un sistema di ticketing tipo quelli che usano i call center che si chiamano per segnalare un problema. Un cittadino chiama, un operatore risponde e inserisce la richiesta nel sistema. La richiesta viene poi girata a chi se ne deve occupare e rispondere. Ma l'inserimento nel sistema lo può fare anche direttamente il cittadino attraverso una paginaweb.

Il sistema è configurabile in tante cose (ma non in tutto). Le varie descrizioni, dati da riempire, categorie, settori, modelli di email automatici... Ad es, era richiesto che le risposte ai cittadini dovessero partire sempre dalla segreteria del Sindaco.

La nota positiva sta nel fatto che qualcuno può inserire una richiesta di un cittadino (o lo può fare il cittadino stesso), questa viene poi girata a chi se ne deve prendere carico che viene avvisato tramite mail. Quindi, viene avvisato e si può occupare della richiesta anche lavorando da casa senza che qualcuno lo debba chiamare. Il cittadino arriverà ad avere la sua risposta a mezzo e mail, senza quindi doversi recare in Comune.

Ci sono due pagine di accesso al sistema:
- uno per gli operatori (cioè i dipendenti):

- uno per i cittadini per inserire le richieste e seguire lo sviluppo della pratica.

Nel corso dell'anno 2020 è stata effettuata la suddetta valutazione ed effettuate delle prove tecniche di installazione del sistema. Sono state inviate informative ai vari uffici per suggerimenti ed osservazioni in merito. Il processo sarà concluso nel corso dell'anno 2021 anche con l'accesso tramite SPID.

Obiettivo SMART WORKING

- Applicazione della circolare n.1 del 4 marzo 2020 con oggetto "Misure incentivanti per il ricorso a modalità flessibili di svolgimento della prestazione lavorativa", in relazione allo stato emergenziale determinato dal diffondersi del virus Covid-19, in applicazione del D.L. 9/2020.

- promozione di un cambiamento della cultura organizzativa aziendale, per orientare sempre più la prestazione lavorativa individuale e collettiva dalla logica dell'adempimento alla logica del risultato.

- sviluppare e implementare un sistema sufficientemente sicuro affinché si possano utilizzare le risorse informatiche comunali da sedi remote e via internet.

In una prima fase si tratta di attivare il ricorso, in via prioritaria, al lavoro agile come forma più evoluta anche di flessibilità di svolgimento della prestazione lavorativa.

Superato il periodo di emergenza e nell'ottica dell'efficienza organizzativa e della produttività del lavoro, si tratterà di lavorare per mettere a sistema e regolamentare l'utilizzo del lavoro agile, tramite la responsabilizzazione del personale e la rivisitazione dei processi di lavoro da parte di ogni Responsabile di Settore.

Si riportano di seguito gli atti adottati per l'organizzazione del lavoro agile:

- determinazione n. 138 del 13 marzo 2020 DISPOSIZIONI TEMPORANEE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA LEGATA AL CORONAVIRUS – ORGANIZZAZIONE LAVORO AGILE IN EMERGENZA (LAEM).

- determinazione n. 189 del 15 maggio 2020 AGGIORNAMENTO E MODIFICA DETERMINAZIONE N. 128 DEL 13/03/202 AD OGGETTO: "DISPOSIZIONI TEMPORANEE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA LEGATA AL CORONAVIRUS – ORGANIZZAZIONE LAVORO AGILE IN EMERGENZA (LAEM)"

- determinazione n. 195 del 21 maggio 2020: INTEGRAZIONE DETERMINAZIONE N. 189 DEL 15/05/2020 DI AGGIORNAMENTO E MODIFICA DETERMINAZIONE N. 128 DEL 13/03/202 AD OGGETTO: "DISPOSIZIONI TEMPORANEE PER LA GESTIONE DELL'EMERGENZA LEGATA AL CORONAVIRUS – ORGANIZZAZIONE LAVORO AGILE IN EMERGENZA (LAEM)"

- determinazione n. 339 del 01/10/2020 ORGANIZZAZIONE LAVORO AGILE DAL MESE DI SETTEMBRE 2020 AL 31 DICEMBRE 2020 E PRESA D'ATTO NUOVO PROTOCOLLO ANTICONTAGIO

E' stata altresì effettuata la verifica (lato Client) delle dotazioni disponibili e in possesso dei singoli utenti e sono state acquistate ulteriori dotazioni sul mercato tramite procedure d'urgenza (PC portatili, Webcam, lettori smart card, etc. vedi determina n. 451/2020).

Tutti i dipendenti dell'Ente -tranne i dipendenti esterni (n. 2 operai) e l'operatore del centralino perché nel 2020 è stato sostituito l'apparato e sono in corso verifiche per attuare il lavoro agile anche eventualmente per questa postazione- sono stati messi in condizione di poter effettuare il lavoro agile: a rotazione il 50% dei dipendenti ha lavorato in presenza ed il 50% in smart, con punte anche del 75% in smart e 25% in presenza nei periodi di maggior possibilità di contagio.

Capraia e Limite, lì 18 febbraio 2020.

SERVIZI GENERALI
La Responsabile
Maria Cristina Zucchi