



La Provincia di Brescia è un ente territoriale di area vasta dotato di autonomia statutaria, regolamentare, amministrativa e finanziaria, secondo i principi fissati dalla Costituzione, dalle leggi e dal proprio Statuto. Essa rappresenta il territorio e le comunità locali che ne fanno parte, curandone gli interessi e promuovendone lo sviluppo, ispirando la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione.

Il processo di riordino delle Province, avviato con l'emanazione della legge n. 56/2014 (“Legge Delrio”) si è concluso con l’esito referendario che ha confermato le prerogative costituzionali di tali Enti. Attualmente, nelle more del tanto auspicato quanto necessario intervento legislativo in materia di ordinamento delle Autonomie Locali, che tenga conto del risultato della citata consultazione popolare, il panorama vede la riduzione dei livelli di governance del territorio locale, configurando le Province come Enti di secondo livello, orientati principalmente verso l'erogazione di servizi a favore dei Comuni e dotati di un apparato notevolmente ridimensionato in termini di dotazione organica e di risorse finanziarie non sempre adeguate, come nel caso di Brescia, alle funzioni effettivamente esercitate.

Nell'ambito del processo di rivisitazione del proprio modello organizzativo, questa Provincia ha cercato di interpretare al meglio il ruolo di “Ente di Area Vasta”, garantendo l'esercizio delle funzioni attribuite, orientando la propria azione di coordinamento e di sviluppo nel reperimento di risorse finanziarie, nella centralizzazione e aggregazione delle attività di approvvigionamento da parte dei Comuni e, in particolar modo, nell’ambito dell’innovazione tecnologica dei servizi, svolgendo il ruolo di Ente promotore e coordinatore di un nuovo “ambiente digitale” dove i Comuni possano trovare nuovi servizi e supporti per soddisfare nuovi e vecchi bisogni della propria collettività, in chiave digitale.

Dal punto di vista dell’Innovazione tecnologica e della digitalizzazione della PA, una delle principali sfide individuate anche dalle strategie di ripresa delineate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e in linea con quanto previsto dal Regolamento (UE) 2021/241 istitutivo del Recovery and Resilience Facility, che individua nella transizione digitale uno dei sei pilastri per le strategie di rilancio delle economie europee, il nostro PNRR destina circa il 25% delle risorse finanziarie a investimenti in tecnologie, infrastrutture e processi digitali finalizzati a promuovere la competitività del “Sistema Paese”.

Parallelamente, il Decreto Semplificazioni (D.L. n. 76/2020 convertito con modificazioni in Legge n. 120/2020) interviene sul tema della digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni con due finalità di ampia portata, tra loro connesse:

- l'accelerazione degli investimenti e delle infrastrutture attraverso la semplificazione delle procedure in materia di contratti pubblici e di edilizia;
- la semplificazione in materia di amministrazione digitale, responsabilità del personale delle amministrazioni pubbliche, attività imprenditoriale, ambiente e green economy, nell'ottica di fronteggiare le ricadute derivanti dall'epidemia da COVID-19.

Alla luce di quanto sopra delineato, il processo di transizione digitale della Provincia di Brescia ha richiesto una nuova prospettiva di organizzazione interna al fine di restituire benefici significativi sui processi interni e sui servizi offerti.

La Provincia di Brescia, consapevole di giocare un ruolo fondamentale come Pubblica Amministrazione Locale all'interno di un processo di ridefinizione "digitale", tramite l'adeguamento degli strumenti, delle tecniche e delle tecnologie dell'era dell'Internet Of Things, ha intrapreso un percorso di innovazione, sia in termini di sviluppo dei servizi da offrire ai propri cittadini, alle imprese e agli enti locali attraverso il proprio Centro Innovazione e Tecnologie, sia in termini di convergenza delle risorse dei diversi settori dell'Ente nell'attuazione di questo processo di cambiamento attraverso la costituzione, all'interno del Settore dell'Innovazione, dell'Ufficio Infrastrutture di rete e assistenza, allo scopo di consentire un'adeguata gestione, manutenzione e messa in sicurezza dell'intera infrastruttura Sistemistica dell'Ente e del Data Center.

La pandemia mondiale del 2020 non ha lasciato scelta circa l'avvio o il miglioramento di molti processi, come la crescente consapevolezza acquisita in merito alla sicurezza informatica nella sua concezione più estensiva. Con decreto presidenziale n. 216 del 05/08/2021 la Provincia di Brescia si è dotata di un piano sulla digitalizzazione, dedicandosi inoltre alla messa in sicurezza delle procedure e dell'infrastruttura valutate più critiche in un ambiente forzatamente indotto ad un'adozione massiccia del lavoro smart o telelavoro.

La Provincia di Brescia tramite il Settore della Innovazione, si è dotata di molte procedure tecnologicamente accorte e al passo con i tempi, mantenendosi in linea con le richieste informatiche essenziali. Tuttavia, le normative e le linee guida sempre più focalizzate hanno fatto emergere l'urgenza di una pianificazione più concreta e sostanziale che si è tradotta con l'adozione del Piano Triennale per la Transizione Digitale 2023-2025 della Provincia di Brescia, approvato con Decreto del Presidente n. 226/2023 dell'11/07/2023.

In linea con il Piano triennale per l'informatica (PTI) 2022-2024 di AGID, gli obiettivi del Piano Triennale per la Transizione Digitale della Provincia di Brescia sono quelli di agevolare la piena accessibilità digitale dell'Ente e incrementare la digitalizzazione, semplificazione e reingegnerizzazione dei processi attraverso l'attuazione delle seguenti linee di azione:

- il riuso e la condivisione di software e competenze tra le diverse amministrazioni;
- un utilizzo più consistente di soluzioni Software as a Service (SaaS) già esistenti;
- l'adozione di modelli e strumenti validati e a disposizione di tutti;
- il costante monitoraggio da parte della Provincia dei propri servizi online;
- l'incremento del livello di accessibilità dei servizi erogati tramite siti web e app mobile;
- lo scambio di buone pratiche tra le diverse amministrazioni, da attuarsi attraverso la definizione, la modellazione e l'organizzazione di comunità di pratica.

Ciascuno degli ambiti sopracitati rientra negli obiettivi normativi e con il suddetto Piano viene calato nell'attuale contesto tramite l'analisi degli effettivi adempimenti dell'Amministrazione rispetto agli obblighi normativi e agli interventi individuati per colmare i gap emersi.

In relazione a quanto sopra, il Settore della Innovazione della Provincia di Brescia si è dotato di un sistema di gestione per la qualità relativo alla “Progettazione ed erogazione di servizi informatici con relativi servizi di assistenza e manutenzione per la PA” in armonia con i requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, conseguendo la relativa certificazione nel corso dell’anno 2022. Si ritiene che questo sistema rappresenti, da un lato un ulteriore sviluppo di un sistema ormai consolidato relativo all’ erogazione di assistenza e servizi informatici e dall’altro uno strumento di gestione fondamentale per il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi sempre più efficienti ed efficaci ed orientati verso il soddisfacimento dei fabbisogni espressi dagli utenti. Questo sistema si traduce nello svolgimento di un’attività di erogazione dei servizi di assistenza informatica e di manutenzione e gestione dell’infrastruttura di rete che siano conformi ai requisiti cogenti ed agli standard di qualità, in grado di selezionare operatori economici per la gestione dei suddetti servizi, che garantiscano adeguati livelli qualitativi delle prestazioni nel rispetto del principio di sviluppo sostenibile e di diffusione delle nuove tecnologie.

I principali obiettivi che il Settore della Innovazione intende perseguire sono i seguenti:

- implementazione, mantenimento e miglioramento del sistema di gestione per la qualità in accordo con i requisiti della UNI EN ISO 9001:2015;
- incremento del livello di soddisfazione dei propri “utenti”;
- miglioramento della capacità di generare ed erogare servizi digitali da parte dell’Ente;
- mantenimento e miglioramento dell’esperienza d’uso e dell’accessibilità dei servizi informatici.

Nell’ottica del perseguimento di tali obiettivi, si ritiene necessario realizzare le seguenti attività:

- concorrere nelle attività di introduzione di nuove tecnologie nella gestione dei servizi per una provincia efficiente e trasparente;
- garantire il puntuale assolvimento degli adempimenti di legge in materia di prevenzione dei fenomeni corruttivi e di trasparenza dell’azione amministrativa;
- implementare una costante attività di monitoraggio del livello di soddisfazione dell’“utente”;
- consolidare e potenziare, compatibilmente con i vincoli di legge e di bilancio, la propria organizzazione con particolare attenzione alla realizzazione di percorsi formativi e di aggiornamento del personale;
- migliorare in modo continuo il sistema di gestione per la qualità al fine di rendere maggiormente efficienti i servizi informatici ed aumentare la soddisfazione dell’utente.

La Politica della Qualità è stata comunicata al personale del Settore della Innovazione, compresa e condivisa da parte di tutti i ruoli, nell’ottica del mantenimento e miglioramento del sistema di certificazione ISO. La politica della qualità è disponibile sul sito istituzionale all’indirizzo internet [www.provincia.brescia.it](http://www.provincia.brescia.it).

IL DIRETTORE  
DEL SETTORE DELLA INNOVAZIONE  
(Dott.ssa Simona Zambelli)  
*Documento firmato digitalmente*