

# **AREA OPERATIVA N. 1 LA GESTIONE E LO SVILUPPO DEI SERVIZI AL CITTADINO E ALLE IMPRESE SU RETI TELEMATICHE**

## **SETTORE N. 1.1 - LA STRUTTURAZIONE E LA GESTIONE DEGLI SPORTELLI UNICI**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Sviluppare una rete di Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) gestiti in forma associata al fine di favorire lo snellimento delle procedure di concessione e per avviare interventi di Marketing Territoriale.

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha approvato il progetto provinciale di coordinamento degli SUAP, presentato lo scorso ottobre dalla Scuola di formazione professionale di Pesaro in collaborazione con l'Agenzia per l'Innovazione nella P.A., finanziandolo con 202 mln. Nel mese di Aprile è stata firmata la convenzione con il Dipartimento. Al progetto, presentato ufficialmente nella sede della Provincia il 29/01/2001, partecipano tutte le Comunità Montane e i Comuni di Mondolfo, Fano e Pesaro con i rispettivi circondari. Con esso si intende realizzare una rete provinciale che renderà operativi entro luglio 2001 i 9 sportelli associati e li collegherà in modo tale che ne siano uniformate le procedure, la modulistica, le convenzioni con gli enti interessati (ASL, VV.FF., ecc.). Il progetto della Provincia prevede anche l'acquisto di un software e la realizzazione di un'attività formativa: del personale addetto agli sportelli, dopo la quale seguirà l'avvio, seppur sperimentale, dell'attività è previsto per maggio 2001. Nell'ottica della massima collaborazione e al fine di agevolare le amministrazioni interessate, è stato inoltre utilizzato il sito Internet provinciale, dove è possibile trovare una sintesi del progetto e gli schemi degli atti amministrativi che le amministrazioni dovranno adottare. ( convenzioni con i Comuni, schemi di delibere, ecc.)

**LE SINERGIE POSSIBILI** E' in corso di definizione un protocollo di intesa con "Montefeltro Leader" e per esso con la C.M. capofila di Urbania, per utilizzare un finanziamento di 30 milioni destinato alla formazione del personale da impiegare negli SUAP. La Provincia, in accordo con le C.M., ha intenzione di concentrare in un'unica sede comprensoriale il centro per l'impiego, l'ufficio del catasto e lo SUAP. In tal modo sarà anche possibile svolgere una politica promozionale e di marketing di tutto il territorio provinciale per far conoscere meglio le opportunità per nuovi insediamenti industriali ed artigianali, le agevolazioni, finanziamenti, ecc. E' inoltre opportuna una collaborazione con le associazioni imprenditoriali e di categoria che permetterà tra l'altro di acquisire dati sui fabbisogni e successivamente di monitorare l'erogazione dei servizi, contribuendo quindi al miglioramento degli stessi

## **SETTORE N. 1.2 - LA STRUTTURAZIONE E L'ATTIVAZIONE DEI POLI DI SERVIZIO PER AMBITI TERRITORIALI**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Creare una rete di Sportelli Polifunzionali ( almeno 10 ) collocati nelle 6 Comunità Montane e negli ex-comprensori di Pesaro e Fano, in grado di fornire una serie di servizi a cittadini ed imprese. Favorire la gestione associata di servizi comunali presso le Comunità Montane e alcuni comuni capofila. Creare dei centri di aggregazione territoriale.

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** Sono state già individuate alcune sedi in grado di ospitare gli sportelli polifunzionali. Nei programmi dell'A. P. è prevista la localizzazione dei servizi decentrati per l'impiego e la formazione presso gli sportelli polifunzionali. Sono stati sviluppate convenzioni con enti terzi: CCIAA, Catasto, Ancitel, Ministero delle Finanze, per la distribuzione delle informazioni e l'erogazione dei servizi tramite la rete degli sportelli. Si stanno inoltre avviando delle esperienze pilota presso le diverse sedi individuate dalle Comunità Montane.

**LE SINERGIE POSSIBILI** La creazione di una rete di sportelli polifunzionali può operare come elemento aggregatore di realtà territoriali di piccole dimensioni. L'erogazione di una serie di servizi e di informazioni tramite un'unica struttura permette una razionalizzazione nella fornitura e nella gestione del servizio. L'attivazione della forma associativa contribuisce a creare una cultura del lavorare in rete che risponde alle crescenti competenze poste in capo ai piccoli Comuni.

## **SETTORE N. 1.3 - LA STRUTTURAZIONE E LO SVILUPPO DELLA RETE INFORMAGIOVANI**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Collegare in rete tutti gli Informagiovani della provincia di Pesaro e Urbino, al fine di trattare e di distribuire in maniera omogenea sull'intero territorio provinciale tutte le informazioni di rilevanza locale, provinciale, regionale, nazionale e internazionale per i giovani della nostra provincia, quali: lavoro, concorsi, opportunità formative, anche a livello europeo, istruzione e università, tempo libero, sport, volontariato, Europa, ecc...; integrare la rete informagiovani con il servizio "Bersaglio Lavoro" di Assindustria.

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** E' stato predisposto ed approvato dall'Amministrazione Provinciale e dal Comune di Pesaro un protocollo d'intesa in cui sono previste le finalità del progetto ed i compiti che fanno riferimento ai due Enti firmatari. Si è già elaborato un progetto di massima che dovrà essere finanziato con risorse da reperire internamente o da Enti terzi: Regione Marche, Stato o Unione europea.

**LE SINERGIE POSSIBILI** L'attivazione della collaborazione fra i due Enti permetterà di utilizzare al meglio le singole vocazioni di ciascun ente, offrendo ai Comuni delle aree interne un servizio informativo di qualità. L'organizzazione della rete, destinata all'intero territorio provinciale,

prevede l'attivazione di convenzioni tra la Provincia e i Comuni che intendono aderire alla rete informativa. Il collegamento in rete degli informa giovani e dei centri di aggregazione giovanile permetterà una gestione ottimale dell'informazione che riguarda il mondo giovanile.

## **SETTORE N. 1.4 – L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DEGLI OSSERVATORI E DELLE BANCHE DATI TELEMATICHE**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** creare una rete telematica di raccolta dati composta sia da soggetti pubblici che privati che operano sul territorio provinciale e finalizzata alla gestione di una serie di banche dati e di indicatori socio-economici che possano rappresentare l'evoluzione dell'economia e della società provinciale.

### **LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI**

Osservatorio Handicap e Osservatorio Tossicodipendenze<sup>1</sup>: sono in fase di progettazione con l'Assessorato alle Politiche Sociali tali due osservatori che vedono la partecipazione dell'Ufficio Statistica in veste di supporto informatico statistico; l'ipotesi di fondo su cui basare la raccolta dei dati è data dalla disponibilità della rete telematica provinciale;

Indagine sulla condizione giovanile: sono già stati avviati rapporti di collaborazione con l'ufficio che si occupa del coordinamento delle politiche giovanili per la gestione dell'attività di rilevazione della condizione giovanile;

Gestione SIUT e PTC: già da diverso tempo il servizio Sistema Informativo e Statistico ed il servizio Urbanistica – Pianificazione Territoriale collaborano nella gestione delle banche dati del SIUT e nell'aggiornamento delle banche dati di supporto al PTC; quest'ultimo inoltre è disponibile e consultabile sul sito internet dell'Amministrazione Provinciale;

Osservatorio sul Commercio: si sta valutando con l'Assessorato al Commercio, la possibilità di realizzare un osservatorio delle attività commerciali;

Collaborazioni dirette con la CCIAA: il servizio Sistema Informativo e Statistico ha siglato un accordo quadro con la CCIAA per la gestione e l'utilizzo delle informazioni sul registro imprese anche tramite la rete telematica provinciale;

Gruppo di lavoro statistico con Prefettura, Comune di Pesaro, CCIAA: il servizio Sistema Informativo e Statistico sta collaborando già da qualche anno all'attività di rilevazione statistica e di produzione di un bollettino statistico su alcuni aspetti socio-economici del territorio provinciale;

**LE SINERGIE POSSIBILI** La costituzione di una serie di banche dati e la loro fruibilità tramite la rete telematica provinciale può costituire uno strumento di supporto alle decisioni ed alle scelte di

---

<sup>1</sup> per "tossicodipendenze" si intendono tutte le dipendenze farmacologiche illegali e legali e l'impegno sarà proporzionale all'incidenza sanitaria

questa Amministrazione e delle altre Amministrazioni collegate in rete. Sono da perseguire accordi con associazioni di categoria ed imprenditoriali che hanno già attivato osservatori al loro interno.

## **SETTORE N. 1.5 - L'ATTIVAZIONE E LA GESTIONE DEL PORTALE DELL'APPENNINO CENTRALE**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Attivare e gestire il Portale dell'Appennino Centrale al fine di promuovere il turismo di qualità, di valorizzare dell'ambiente dell'Appennino, di innalzare gli standard di vita dei residenti, di sviluppare il commercio elettronico dei prodotti di eccellenza ed infine di incrementare direttamente ed indirettamente l'occupazione. Più specificatamente attraverso il Portale dell'Appennino Centrale si intende offrire agli enti aderenti al Patto Allargato un sistema di raccolta e distribuzione delle informazioni e dei dati del territorio, che utilizzi la migliore tecnologia di volta in volta disponibile e consenta di trasformare l'Appennino Centrale in un sistema organico orientato allo Sviluppo Sostenibile, e quindi:

offrire uno strumento informativo capace di trasformare l'Appennino Centrale in un sistema organico orientato allo sviluppo e nello stesso tempo essere utilizzato anche come un sistema di supporto alle decisioni, utile nella fase di programmazione dello sviluppo del territorio;

Diffondere la cultura dell'utilizzo di INTERNET sui territorio, comunicando ai residenti le opportunità che @ppennino offre per entrare da protagonisti nella rivoluzione digitale e trasmettendo agli operatori dei settori toccati da @ppennino la capacità di interagire con il sistema (sia per l'aggiornamento dei dati sia per il suo utilizzo strategico).

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** Il progetto prevede il coinvolgimento di molti attori sul territorio, sfruttando le potenzialità presenti nelle tecnologie Internet e favorendo un approccio sinergico ed integrato nelle gestione delle informazioni che ogni partecipante può fornire al progetto. Il progetto, di cui Ente Capofila risulta la Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro, vede la partecipazione di 15 Comunità Montane, di cui 11 fanno già parte del Patto territoriale dell'Appennino Centrale, 5 Amministrazioni Provinciali, 112 Comuni presenti nei territori delle Comunità Montane interessate ed un bacino d'utenza potenziale di 435.369 abitanti. L'Amministrazione Provinciale, tramite il servizio Sistema Informativo e Statistico, partecipa al progetto sia attraverso una propria quota di cofinanziamento di Lit. 50.000.000, sia mediante la partecipazione come supporto tecnico informatico alle fasi attuative dello stesso. Visto il ruolo svolto dalla Comunità Montana dell'Alto e Medio Metauro, l'Amministrazione Provinciale potrebbe a propria volta svolgere il ruolo di Ente capofila delle Amministrazioni Provinciali coinvolte nel progetto. Il progetto prevede una quota di finanziamento a carico della CC.DD.PP pari a Lit. 900.000.000 ( circa il 60% ) del costo complessivo stimato in Lit. 1.500.000.000 la quota

residua sarà co-finanziata da parte delle Comunità Montane e delle Amministrazioni Provinciali partecipanti. E' stato già predisposto un progetto di massima, mentre il progetto esecutivo dovrà essere presentato alla CC.DD.PP entro Luglio del 2001. Si è già costituito un gruppo di lavoro per la progettazione esecutiva in cui partecipa anche l'Amministrazione Provinciale di Pesaro e Urbino tramite il personale del servizio Sistema Informativo e Statistico.

**LE SINERGIE POSSIBILI** L'attivazione del progetto @ppennino, che vede coinvolti come soggetti principali tutte le 6 Comunità Montane del territorio provinciale, può sicuramente integrarsi con altri progetti che si basano sull'utilizzo di reti telematiche e che prevedono la gestione associata di alcuni servizi comunali ( sportello unico attività produttive e sportello camerale, Sistema Informativo della Montagna e sportello catastale, Sistema Informativo Urbanistico Territoriale ), ma anche con iniziative di associazioni imprenditoriali e di categoria, nonché di privati in generale.

## **SETTORE N. - 1.6 LO SVILUPPO DEI SERVIZI AVANZATI PER LA P.A. E LE IMPRESE**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Sviluppare la crescita economica del tessuto provinciale tramite l'impiego delle nuove tecnologie, favorire l'integrazione fra le attività economiche più tradizionali (appartenenti alla *Old Economy*) con le attività innovative orientate alla *New Economy*. Creare un polo di sviluppo tecnologico collegato al mondo Universitario ed al mondo dell'impresa che possa fungere da incubatore e da supporto allo sviluppo dell'innovazione nelle imprese. Realizzare una serie di portali di supporto al mondo della Pubblica Amministrazione: P2C – Public To Consumer (ovvero dalla Pubblica Amministrazione al Cittadino), quali il portale del Comuni del Territorio Provinciale e delle Scuole provinciali, al mondo delle imprese: B2B Business To Business (ovvero da Azienda ad Azienda), quali il portale del Mobile e dell'industria del Legno,

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** La Regione Marche ha costituito una Cabina di Regia ed un Tavolo Tecnico composto da tecnici indicati dalle quattro Amministrazioni Provinciali e dai principali Comuni delle Marche, compito di questa struttura è la predisposizione di un Piano di Azione Regionale (PAR) finalizzato allo sviluppo della Società dell'Informazione nella Regione Marche. Parallelamente a livello Nazionale ed Europeo si stanno avviando due iniziative denominate rispettivamente eItalia ed eEurope di cui il piano di e-government che molto probabilmente sarà avviato nel corso del primo semestre 2001 rappresenterà la prima attivazione a livello nazionale.

**LE SINERGIE POSSIBILI** Lo sviluppo di portali e di altre iniziative di tipo orizzontale che rientrano nella *New Economy*, si integrano e completano gli altri progetti verticali individuati nei settori previsti in questa area operativa.

## **SETTORE N. 1.7 - IL CABLAGGIO DEL TERRITORIO**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Fornire un forte impulso al processo di sviluppo economico del territorio provinciale ed in particolare delle aree interne, tramite la realizzazione di una infrastruttura di comunicazione basata su di una rete territoriale di fibre ottiche che permetta di veicolare il traffico dati e in voce di pubbliche amministrazioni, imprese e privati cittadini.

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** Negli ultimi anni il mercato delle telecomunicazioni a livello nazionale ed internazionale ha visto uno sviluppo notevole del fenomeno della concorrenza a seguito della creazione di una serie di nuove società che forniscono servizio di telecomunicazione di tipo integrato ITC ( Information e Communication Technology, ovvero Tecnologia della Comunicazione e dell'Informazione). A livello nazionale ed europeo il tema della creazione di una Società dell'Informazione avanzata è uno dei temi prioritari. Gli stessi documenti ufficiali prodotti sia a livello Europeo che Nazionale, dal documento finale dell'incontro dei Capi di Governo europei a Lisbona, al documento di Programmazione Economica Finanziaria nazionale, allo stesso patto per lo sviluppo delle Regioni del Centro Italia, insistono pesantemente sulla necessità di garantire le condizioni per lo sviluppo della Società dell'Informazione. L'innovazione del modo di operare e di comunicare delle imprese e delle Amministrazioni Pubbliche può rappresentare la carta vincente per il Paese e nel caso del territorio provinciale per lo sviluppo e la crescita economica dell'intero territorio. Parallelamente lo sviluppo di Internet come strumento di comunicazione generalizzato, 10.000.000 di utenti italiani al 31-12-1999, sta creando i presupposti per un forte sviluppo dell'economia nazionale che trova alimento nello sviluppo di una società dell'informazione, nello sviluppo del commercio elettronico sia fra imprese e cittadini (B2C Business To Client, ovvero da Azienda a Cliente) che fra imprese e imprese (B2B Business To Business, ovvero da Azienda ad Azienda), analogamente a quanto già successo negli Stati Uniti e sta succedendo negli altri Paesi Europei. Alla fase attuale è in corso di completamento lo studio di fattibilità commissionato dalla società MARKAnet s.r.l del gruppo ASPES Servizi S.p.a. e relativo al cablaggio con la fibra ottica del territorio Pesarese. Al fine di favorire la creazione di reti per la trasmissione di dati informatici dovranno essere apportate opportune modifiche al Regolamento Edilizio Tipo affinché anche le opere relative al cablaggio siano ricomprese tra quelle di urbanizzazione primaria. Infine, nella progettazione e nella realizzazione delle strade, dovranno essere previsti apposite canalizzazioni per ospitare le reti di cablaggio.

**LE SINERGIE POSSIBILI** La realizzazione di una rete di comunicazioni basata sulla fibra ottica ed il relativo cablaggio dei poli industriali più significativi del nostro territorio può rappresentare l'occasione per attivare:

una serie di centri tecnologici sperimentatori ed erogatori di servizi avanzati al mondo delle imprese;

progetti di Formazione a Distanza che coinvolgano in primo luogo le Università presenti sul territorio provinciale e tutto il mondo della formazione;

lo sviluppo della Extranet della pubblica amministrazione che possa operare come retro sportello (*back office*) degli sportelli aperti al pubblico (*front office*) rappresentati dagli sportelli polifunzionali;

una rete di centri di calcolo (*server farm*) con specializzazioni di tipo verticale (portali e/o applicazioni) e di tipo orizzontale (comunicazioni audio e video) al servizio dell'intero territorio provinciale.

## **SETTORE N. 1.8 - LE SOCIETÀ DI SERVIZI A LIVELLO PROVINCIALE PER LA GESTIONE DELLE TELECOMUNICAZIONI E DELL'INFORMATIZZAZIONE.**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** Creare in primo luogo una società pubblico - privata che si occupi della gestione e dell'erogazione di servizi avanzati di comunicazione e di informazione al bacino d'utenza provinciale. Successivamente estendere, mediante una politica di alleanze e/o integrazioni, il bacino d'utenza verso i territori delle aree dell'Italia centrale.

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** Nel corso del 2000 il Comune di Pesaro tramite la propria azienda di servizi pubblici locali, ha costituito una società denominata MARKAnet, i cui compiti riguardano lo sviluppo e la gestione , di servizi telematici avanzati a favore dei cittadini e delle imprese del territorio di riferimento dell'azienda di servizi, favorendone nel contempo l'evoluzione verso una struttura multiservizi. I compiti ipotizzati per questa nuova società riguardano lo sviluppo , di servizi avanzati che si basino sulla presenza della futura rete in fibra ottica in fase di studio. I servizi gestibili da questa società possono essere sintetizzati in: servizi di sviluppo e gestione di *Portali Web* per conto di strutture pubbliche e/o private; servizi di sviluppo e gestione di Applicazione Informatiche tramite la rete cablata per conto di Enti Pubblici e/o strutture private utilizzando modalità ASP (Application Service Provider, ovvero Gestione di Servizi a Distanza); servizi di sviluppo e gestione di interventi di formativi anche tramite l'impiego di tecnologie di formazione a distanza ( FAD ); servizi di gestione e trasmissione di video e voce su reti in fibra ottica (voce e video su reti a tecnologia IP, video conferenza). La società, nell'obiettivo di estenderne il bacino d'utenza almeno a livello provinciale, potrebbe avere un assetto societario composto da soci individuati in prima battuta nelle società di servizi pubblici già presenti sul territorio provinciale (Megas, Aspes, Asset. Ami) e/o nei rispettivi enti di riferimento Provincia, Comuni di Pesaro, Fano e Urbino, integrati da altri soci istituzionali e/o privati. La contemporanea presenza di un bacino d'utenza almeno provinciale e la gestione di una serie di servizi avanzati sono le condizioni minime per garantire la sopravvivenza di questa struttura.

**LE SINERGIE POSSIBILI** La presenza di una società con queste caratteristiche di fatto la collocherebbe come interlocutore naturale per la gestione di tutta una serie di servizi e/o infrastrutture orientate allo sviluppo della società dell'informazione a livello provinciale.

## **SETTORE N. 1.9 - IL BENCHMARKING (OVVERO LA VALUTAZIONE COMPARATIVA) APPLICATO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

**GLI OBIETTIVI PRIORITARI** migliorare la pubblica amministrazione locale.

L'innovazione prodotta dalla introduzione delle nuove tecnologie è una grande opportunità di cambiamento per tutti ed in particolare per la pubblica amministrazione. Su questa strada la Provincia di Pesaro e Urbino si è già avviata da tempo con la realizzazione del Sistema Informativo Cittadini e Imprese (SICI), che ad oggi può contare sull'adesione di numerosi Comuni, Comunità Montane e di altri enti pubblici o gestori di servizi pubblici. Da questo risultato indubbiamente ragguardevole, è scaturita tuttavia la consapevolezza che lo strumento informatico da solo non basta e che, anzi, lo stesso può addirittura costituire un elemento di rigidità se non accompagnato dall'introduzione di due altri elementi indispensabili ed imprescindibili quali una nuova mentalità del servizio pubblico inteso quale servizio da erogare e l'accettazione di una politica del lavoro fondata su strategie innovative. Il cambiamento di mentalità non riguarda poi solo la necessità di usare uno strumento nuovo e le opportunità che esso offre, ma attiene a quella innovazione più profonda che le leggi Bassanini hanno avviato e che consiste nella consapevolezza che la pubblica amministrazione non deve essere autoreferenziale, servendo solo a se stessa ma deve porsi al servizio della società, dei cittadini e delle imprese. "Da una amministrazione dirigistica, verticale, segmentata si vuole passare ad una amministrazione orizzontale orientata al servizio e caratterizzata da fitti scambi informativi tra le sue parti e verso l'ambiente esterno. Una tale modifica corrisponde alle trasformazioni organizzative che le nuove tecnologie causano e consentono" (Piano di azione per l'e-government). Con l'elaborazione di questo progetto, si vuole tentare a coniugare, con il fermo intento di riuscire, l'informatizzazione con l'innovazione più complessiva degli enti pubblici territoriali, con un'impostazione che persegua quali obiettivi un rapporto nuovo tra enti in termini di interazione e condivisione di esperienze, una nuova cultura della comunicazione, una nuova effettiva pratica della trasparenza ed infine una nuova cultura del risultato. Oggetto del confronto, da svilupparsi modularmente nel tempo, saranno le seguenti informazioni: dati finanziari (rapportati alla popolazione), dati organizzativi (organigrammi, personale suddiviso per categorie, personale suddiviso per settore, numero del personale rapportato alla popolazione, servizi esternalizzati, ecc.); processi (esempio rilascio concessioni edilizie, liquidazioni fatture, tempo di smistamento della posta, ecc.); servizi a domanda individuale (costo scuola per bambino, costo mensa per bambino,

costo impianti sportivi per utente, grado di copertura interna dei costi, percentuale di soddisfazione della domanda effettiva, ecc.); iniziative di trasparenza istituzionale (individuazione dei responsabili del procedimento, invio delle comunicazioni di inizio procedimento, fissazione di termini del procedimento, ecc.); prodotti di informazione istituzionale (Giornalini Comunali, Guide ai servizi, Newsletter, ecc.); servizi di ascolto dell'utenza (reclami, segnalazioni, disservizi). Le finalità del progetto si pongono su due livelli distinti ed in particolare per gli enti coinvolti il progetto si attegna quale strumento di confronto sistematico su dati e prestazioni al fine di migliorare il proprio standard qualitativo, mentre per la Provincia che gestisce e coordina il progetto le finalità vogliono essere il migliorare la qualità dei servizi offerti addivenendo all'individuazione di standard a beneficio di cittadini ed imprese da codificarsi in una CARTA DEI SERVIZI dell'Ente e il migliorare il rapporto Provincia-Enti mediante la creazione di FORUM di discussione, di una LISTA DI SPEDIZIONI nonché di un servizio di CONSULENZA ON-LINE sulle maggiori tematiche amministrative. Obiettivo dell'Ente è la realizzazione di un sistema qualità conforme alle norme ISO 9000, appositamente certificato.

**LO STATO DEI PROGRAMMI E DEI PROGETTI** Il progetto è partito nella seconda metà del mese di settembre 2000 con un campione di comuni, selezionati dalla provincia, suddivisi per aree geografiche e fasce di popolazione. La raccolta delle informazioni è avvenuta prevalentemente attraverso collegamenti informatici della provincia con i singoli comuni, ciò ha permesso di creare una prima banca dati relativa ai comuni partecipanti al progetto, assicurando completezza ed omogeneità dei dati raccolti ed un minimo dispendio di tempo da parte dei comuni. Le informazioni scaturenti dalla analisi saranno oggetto di incontri tematici ai quali potranno partecipare tutti i comuni al fine di approfondire tecniche gestionali e quindi migliorare le cosiddette prassi. Tale progetto prevede quindi uno scambio reciproco di informazioni fra provincia e comuni e permette a questi ultimi di poter fissare degli obiettivi di miglioramento credibili e raggiungibili in quanto basati su informazioni non provenienti esclusivamente dall'interno del proprio Ente ma anche da altre realtà esterne. L'analisi sarà estesa successivamente a tutti i comuni della provincia; in ogni caso gli enti non partecipanti in questa prima fase potranno utilizzare le informazioni emerse dal confronto. Il campione selezionato per partecipare alla fase iniziale di lancio del progetto "Enti a Confronto", è costituito da 31 Comuni della Provincia di Pesaro e Urbino. La selezione del campione è risultata conseguente alla definizione di due criteri di raggruppamento introdotti allo scopo di rendere i dati raccolti e quindi le analisi comparate effettuate sugli stessi, il più omogenei e significativi possibili. Il territorio provinciale è stato così suddiviso in sette aree geografiche all'interno delle quali i singoli Comuni vengono presi in considerazione in base alla popolazione residente.

**Tabella 1.1 Suddivisione dei Comuni in base ai criteri di aggregazione previsti**

POPOLAZIONE AREA	<15000	15000-3000	3000-6000	6000-10000	>10000
Pesaro	Monteciccardo	Mombaroccio	Gabicce Mare Montelabbate		
Fano		Monteporzio	San Costanzo		
Alta Valmarecchia	Talamello	San Leo	Pennabilli	Novafeltria	
Montefeltro	Mercatino Conca Lunano	Macerata Feltria Carpegna Piandimeleto	Sassocorvaro		
Alto e Medio Metauro	Borgo Pace	Montecalvo in Foglia	S. Angelo in Vado	Fermignano	
Catria e Nerone		Apecchio	Acqualagna	Cagli	
Metauro	San Giorgio Sant'Ippolito Frontone	Orciano	Saltara San Lorenzo	Fossombrone Pergola	

I dati raccolti in questa prima fase riguardano le caratteristiche generali del comune, le loro strutture organizzative, i procedimenti, i servizi a domanda individuale, i dati finanziari con l'elaborazione di una serie di indici. Da un punto di vista operativo il progetto in esame si è sviluppato mediante la creazione di un sito Web che intende rappresentare il luogo virtuale di incontro tra il reperimento delle informazioni relative al singolo Ente e la presentazione delle elaborazioni sui dati, effettuate dagli operatori della provincia. L'utilizzo di Internet come canale di comunicazione in grado di connettere i diversi soggetti coinvolti nel progetto, risponde ad una duplice esigenza. Da un lato rappresenta lo stimolo ad entrare in confidenza con lo strumento informatico e a cogliere le enormi possibilità operative, dall'altro permette una rapidità nelle comunicazioni e una potenzialità nella presentazione dei dati superiore a qualsiasi altro strumento mediale. Tutti gli Enti partecipanti al progetto sono inseriti quindi in una mailing list che permetterà loro di comunicare in tempo reale.

La pagina Web del sito è accessibile all'indirizzo: <http://www.benchmarkingpa.it>

**LE SINERGIE POSSIBILI** Il coinvolgimento di tutti i Comuni e delle Comunità Montane nello sviluppo di questo progetto permetterà di raggiungere un miglioramento complessivo del funzionamento della Pubblica Amministrazione Locale. Inoltre sono stati presi contatti anche con la Facoltà di Scienze Economiche dell'Università di Forlì e con l'Università di Urbino che si sono rese disponibili a collaborare con l'Amministrazione di Pesaro e Urbino al fine di dare il loro contributo scientifico per il raggiungimento dell'ambizioso obiettivo fissato.