

CST
Centro Servizi Territoriale
Provincia di Chieti

3 Descrizione del Progetto

La nuova strutturazione che l'aggregazione intende predisporre per il raggiungimento dei suddetti obiettivi riguarda un modello funzionale e tecnologico organizzato come un centro di erogazione dei servizi, focalizzato sui fabbisogni prioritari espressi dal sistema locale di riferimento ed in grado allo stesso tempo di servire eventuali altre amministrazioni.

L'architettura tecnica ed organizzativa del CST, pur rispondendo a criteri di omogeneità funzionale e gestionale, di differenzia in funzione delle infrastrutture e delle organizzazioni già presenti sul territorio, ovvero di esigenze funzionali ed organizzative specifiche del sistema locale servito.

Viene rafforzato il sistema a rete già presente sul territorio che conseguirà progressivamente a livelli crescenti di integrazione da un lato e di diversificazione e complementarietà funzionale dall'altro con una maggiore integrazione e valorizzazione delle infrastrutture di servizi già esistenti, consentendo la completa disponibilità di servizi, comunali, provinciali, ai cittadini ed alle imprese su tutto il territorio coinvolto nel progetto.

L'integrazione viene realizzata attraverso una articolazione organizzativa differente a seconda delle caratteristiche dei servizi erogati e delle peculiarità territoriali:

- ▶ Gestire e sviluppare i servizi e-government;
- ▶ Favorire l'armonizzazione e la standardizzazione dei servizi sul territorio;
- ▶ Erogare servizi infrastrutturali agli Enti locali di riferimento;
- ▶ Promuovere il riuso delle soluzioni sviluppate con i finanziamenti e-government;
- ▶ Valorizzare la produzione informativa dei comuni
- ▶ Ampliare lo scenario dell'innovazione sul territorio;
- ▶ Promuovere la partecipazione di altri Enti appartenenti al territorio provinciale all'associazione in particolare se in stato di digital divide.

3.1 Gestire e sviluppare i servizi e-government

Come naturale sviluppo del Progetto Cittadinopiu il CST dovrà facilitare l'attuazione della fase gestionale e conseguire gli obiettivi attuativi del progetto.

Inoltre dovrà continuare l'opera di realizzazione di servizi fino al completamento del portafoglio delle soluzioni così come indicato dal CNIPA.

Il CST dovrà costituire la risposta alle esigenze di innovazione e di crescita qualitativa dei rapporti con il cittadino e l'impresa attraverso la concreta erogazione di nuovi e performanti servizi.

I servizi dovranno adeguarsi alle esigenze degli enti e – più in generale – dei cittadini ponendo sempre questi ultimi al centro senza trascurare le economie di scala che i piccoli comuni attendono.

3.2 Favorire la standardizzazione dei servizi sul territorio

Il piano e-government e la filosofia di Cittadinopiu hanno innescato una vera rivoluzione d'intenti che è base fondamentale per una cultura del cambiamento.

Alla base di questa rivoluzione vi è la visione condivisa e, più in particolare, la scelta di operare attraverso standard comuni al fine di reingegnerizzare processi e favorire l'espletazione dei servizi in modalità sussidiaria attraverso l'applicazione diffusa del diritto di autocertificazione ed accentuando la diffusa applicabilità di interoperabilità con l'utenza con tecnologie remote quali firma digitale e casella di posta certificata e sicura.

3.3 Erogare servizi infrastrutturali agli Enti locali riferimento

La Regione Abruzzo, ha identificato nei servizi realizzati all'interno dei progetti della fase 1 e-government le soluzioni standard di diffondere sull'intero territorio regionale attraverso uno più CST che saranno costruiti sul territorio regionale.

Tra queste soluzioni standard vi è il sistema "Citt@dino+".

Al fine di favorire una standardizzazione dei servizi di e-government sull'intero territorio regionale, la Regione Abruzzo ha deciso di erogare sin dal suo avvio, attraverso il CST regionale i servizi previsti all'interno dei sistemi di "Citt@dino+" e di altri progetti.

Questa scelta consente di velocizzare la diffusione dei servizi innovativi nelle aree oggetto del presente progetto attraverso l'avvio di progetti di riuso e la creazione di infrastrutture necessarie al relativo utilizzo.

La collaborazione con la Regione Abruzzo è necessaria e naturale stante la presenza determinata della Provincia per procedere verso il conseguimento delle seguenti attività:

- ▶ Adeguamento dei sistemi degli Enti Locali aderenti al CST;
- ▶ Fornitura delle workstations e delle connessioni geografiche per la erogazione dei servizi;
- ▶ Formazione dei dipendenti degli Enti Locali;
- ▶ Fornitura di infrastruttura hardware, connessioni di rete;
- ▶ Fruibilità a proliferazione diffusa dei servizi provinciali quale condizione di servizi esaustivi e di raccordo di filiera gerarchica con la Regione e/o Governo centrale.

3.4 Promuovere il riuso delle soluzioni

Il vero patrimonio economico dei CST e degli Enti aderenti e di futura adesione è l'esperienza, il Know how e le soluzioni realizzate attraverso il piano E_gov I.

Concretamente si tratta di un grande numero di prodotti e servizi che costituiscono il portafoglio servizi (50 prodotti, 149 servizi comunali, 7 servizi applicativi a valenza provinciale, applicativi, apparati, architetture, studi e documentazione) particolarmente appetibile sul mercato della P.A.L. abruzzese e nazionale ecomunitaria.

La volontà della regione Abruzzo – espressa nell'atto integrativo della APQ II- di individuare in CittadinoPiu la soluzione standard per l'intera regione deve essere sfruttata per acquisire "clienti" anche fuori della aggregazione del CST.

Perseguire con metodo tale obiettivo vuol dire cercare di acquisire 305 potenziali clienti sul territorio regionale.

A tale proposito l'impegno della provincia quale Ente tutoriale di aggregazione e di servizio sul territorio di competenza assicura la completezza delle azioni e degli effetti positivi degli interventi.

Peraltra la Provincia ha già realizzato il portale multicanale e tutte le attività, ben 17 comunali e provinciali in modalità totalmente riusabili e di proprietà degli enti.

3.5 valorizzare la produzione "informativa" dei Comuni

L'articolo 12 del T.U. 267/2000 affronta esplicitamente il tema della funzione di produttore di informazioni dell'Ente locale e, quindi, dei Comuni in modo particolare:

Sistemi informativi e statistici

1. Gli Enti locali esercitano i compiti conoscitivi e informativi concernenti le loro funzioni in modo da assicurare, anche tramite sistemi informativi-statistici automatizzati, la circolazione delle conoscenze e delle informazioni fra le amministrazioni, per consentirne, quando prevista, la fruizione su tutto il territorio nazionale.
2. Gli Enti locali, nello svolgimento delle attività di ispettiva competenza e nella conseguente verifica dei risultati, utilizzano sistemi informativi-statistici che operano in collegamento con gli uffici di statistica in applicazione del decreto legislativo 6 Settembre 1989, n 322. E' in ogni caso assicurata l'integrazione dei sistemi informativo-statistici settoriali provinciali e regionali e nazionali.

Il CST può sollevare i Comuni da compiti che oggi vengono da questi subito e di rado svolti con la dovuta preparazione e convinzione: rispondere ai questionari, interpretare le circolari, raccogliere e inoltrare e inoltrare dati etc...Il CST può, inoltre, consentire, nel rispetto delle prerogative politiche delle Amministrazioni servite, una lettura dei territori e degli effetti dell'azione amministrativa

attraverso la standardizzazione non solo e non tanto delle soluzioni software, quanto della tipologia dei dati trattati.

Il CST può e deve porsi, infine, l'obiettivo della valorizzazione del risultato dell'azione amministrativa dei propri Comuni, in termini di patrimonio informativo che si incrementa di continuo.

Tale obiettivo può essere tanto più agevolmente svolto se tra le funzioni del CST sono previste anche quelle di:

- ▶ standardizzazione (formati, struttura, contenuti, sistemi di archiviazione, etc.) la produzione documentale dei singoli comuni (delibere, contratti, determine, convenzioni, bandi, appalti, gare, concorsie etc...);
- ▶ condividere "piano dei conti" e sistemi di redazione dei bilanci comunali (relativamente, soprattutto, alla imputazione analitica delle voci di spesa);
- ▶ standardizzare le procedure di pubblicazione degli atti (albo pretorio, su internet, sui media, sulle guide, etc..)
- ▶ gestire dal punto di vista tecnologico e assistere le funzioni di alimentazione dei back-office (funzioni redazionali) dei siti internet dei comuni;
- ▶ produrre studi, ricerche, rapporti, benchmark per amministratori locali e proporli al mercato
- ▶ di rendere fruibile agli enti locali l'assistenza sulle tematiche urbanistiche, di viabilità stradale, socialità a livello provinciale.

Una funzione di corredo riconducibile a questa tipologia di attività, riguarda la formazione o meglio dire, l'aggiornamento dei funzionari comunali in tema di adempimenti collegati alla gestione/produzione di dati, documenti, relazioni, rapporti, indici etc.. (richieste di questo genere, - si pensi al patto di stabilità - pervengono da Corte di Conti, ISTAT, Regioni etc.)

3.6 Ampliare lo scenario dell'innovazione sul territorio

La prima finalità che, a stretto rigore, il CST dovrà perseguire è quella di essere un "agente del cambiamento" dei convincimenti e dei comportamenti dei piccoli Comuni non tanto in tema di tecnologie, quanto sull'organizzazione e la gestione dei servizi che presuppongono l'uso di sistemi informativi e di tecnologie.

Consapevole delle attività e dei progetti in corso, il CST dovrà operare per costruire un sistema coeso e integrato tra gli Enti, e tra gli Enti e la Provincia, valorizzando competenze e peculiarità locali.

L'obiettivo è quello di migliorare l'intesa istituzionale anche per mezzo delle nuove e recenti normative di sussidiarietà dei servizi attraverso l'uso e l'applicazione delle nuove ed innovative tecnologie "web oriented" per la creazione di una comunità di strutture e di persone, già operanti e consolidate, che dovrà agire sulla base di un contesto normativo e infrastrutturale condiviso con particolare attenzione a:

- ▶ individuare le componenti condivise e messe a fattor comune da tutti i soggetti aderenti;
- ▶ alle responsabilità reciproche nell'erogazione dei servizi;
- ▶ alle modalità per la gestione delle funzioni e dei ruoli nel CST
- ▶ alla standardizzazione e maggiore fruibilità delle banche dati provinciali territoriali.

3.7 Il portafoglio dei servizi

Le finalità principali del CST non possono che essere raggiunte operando un forte cambiamento a livello organizzativo che coinvolga i piccoli Comuni e la Provincia insieme, nella costituzione della forma associativa più idonea a garantire efficacia, efficienza ed economicità nell'erogazione dei servizi.

A tal fine è fondamentale che il CST individui, attraverso un processo sintetizzabile in quattro fasi, Portafoglio Servizi da erogare ai Comuni associati e quelli che in un prossimo futuro indenteranno farne parte:

1- Analisi della 2 Classificazione 3- Definizione 4 Programmazione e monitoraggio

4 Modello Organizzativo

4.1 Composizione dell'aggregazione e situazione demografica

Gli enti interessati al nuovo organizzativo, proprio il CST, sono quelli aggregatisi a suo tempo in convenzione ai sensi dell'art. 30 TUEL per l'attuazione dell'e-government con il Comune di Francavilla al Mare, quale ente capofila, salvo eventuale nuova composizione per meglio rendere efficace il nuovo intendimento progettuale, comprendono una popolazione complessiva (Fonte CRESA 2004) pari a **413.000 abitanti** di cui 283.000 dei Comuni superiori a 5.000 e 130.000 dei Comuni inferiori a 5.000.

4.2. La forma associativa

Il livello di integrazione già esistente tra gli Enti e la complessità delle problematiche interessate, sia in termini di contenuti che di aree di riferimento, consigliano di privilegiare le forme più adatte a quella della Convenzione, (art. 30 T.U. 267/2000) con forma di tipo **consortile** tra enti che unitamente alla presenza e ruolo di coordinamento della provincia, assicura le migliori condizioni attuative, peraltro già e ribadita nel bando CNIPA, -pagina 56 e 57 delle linee guida del bando medesimo; quanto sopraindicato si potrà attuare solo successivamente e dopo l'eventuale finanziamento del progetto di specie.

Il futuro CST si avvarrà delle esperienze presenti nel territorio di riferimento articolando e decentrando le attività esecutive verso poli di presidio esistenti, quali le Associazioni tra Enti Locali del Sangro Aventino e del Trigno Sinello, del presidio provinciale di Ortona, del presidio provinciale di Lanciano nonché del presidio provinciale di Vasto, dell'area metropolitana Chieti-Pescara, dello sportello unico Chetino-Ortonese.

Operativamente l'aggregazione, insieme ad i centri di presidio territoriali, si occuperà di svolgere le seguenti attività:

- erogazione dei servizi infrastrutturali e dei servizi in modalità interattiva ed in OPEN SOURCE allo scopo di accentuare il riuso gratuito delle forniture dei sistemi operativi ed applicativi ad enti associati ed Enti terzi;
- gestione dei sistemi informativi di front-end per l'accesso dell'utenza ai servizi degli Enti associati, inclusi i portali web delle singole Amministrazioni e monitoraggio della qualità dei servizi resi;
- erogazione dei Servizi Provinciali di interesse comunale e sociale di forma sia centralizzata che remota;
- organizzazione e circolazione dei flussi informativi e documentali tra i centri di presidio territoriale e la struttura centrale e le altre Pubbliche Amministrazioni (anche ai fini della cooperazione applicativa tra PA diverse);
- organizzazione, coordinamento e gestione della multicanalità di accesso ai servizi degli Enti e dei rapporti con le organizzazioni ed i partner a tal scopo coinvolti;
- definizione e riuso delle soluzioni nell'ambito della P.A.L. abruzzese e non;
- supporto e affiancamento all'utenza (amministrazioni ed utenti finali) e relativa formazione;
- coordinamento e supporto delle iniziative di comunicazione e diffusione della società dell'Informazione sul territorio;
- consulenza e affiancamento tecnico degli Enti in materia di innovazione, riorganizzazione e snellimento dei servizi e dei procedimenti;
- elaborazione dei progetti e candidature per finanziamenti ed opportunità agevolative comunitarie, nazionali e regionali, provinciali in materia di innovazione degli EE.LL. e sviluppo territoriale della Società dell'Informazione.

In base a quanto indicato all'art. 6 dal bando, un criterio determinante di selezione impone che il controllo della gestione debba essere in capo ai Piccoli Comuni; ne deriva che sarà il Comitato di Associazione a gestire le iniziative dove la maggioranza è controllata dai medesimi Comuni confortata in metodi tutoriali dalla presenza coordinatrice della istituzione provinciale avente le medesime finalità (capo II, art. 19, c1 del T.U. 267/2000)

Nelle Linee Guida del CNIPA vengono indicati una serie di ruoli schematizzati nella figura di seguito riportata.

4.2.1. La Provincia di Chieti

La Provincia di Chieti, a partire dal 2000, ha intrapreso la strada dell'innovazione, investendo risorse e impegno verso il miglioramento della propria capacità di dialogo con le amministrazioni sul territorio e affiancandosi a queste nell'importante processo di realizzazione dei nuovi front-office al cittadino previsto in Cittadino+. Oggi l'innovazione è diventato l'elemento centrale delle strategie di sviluppo di un territorio e l'uso diffuso e sistematico delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) rappresenta la leva prioritaria con la quale attuare lo sviluppo.

La Provincia ha sottoscritto già in fase di Costituzione la convenzione per l'attuazione del Piano e-government ed ha realizzato per delega assegnata dal Comitato dell'Associazione circa 11 fasi delle 16 previste e in particolare:

- *Analisi del Progetto;*
- *Specifiche funzionali del progetto;*
- *Portale sovracomunale;*
- *Protocollo di collaborazione;*
- *Sistema della Carta dei Servizi;*
- *Sistema e-payment;*
- *Posta Certificata;*
- *Sportello imprenditoriale;*
- *Visure catastali e prg;*
- *Sistema informale lavoro.*
- *realizzazione di una Server Farm di 7 sistemi interconnessi di elevato tenore tecnologico in grado di servire l'utenza programmata dei 106 comuni aderenti oltre ad eventuali utenze occasionali e comunque interessate ubicata nella sede provinciale di Via Arninse Chieti;*
- ***7 nuovi servizi a valenza provinciale e tutte in ambito open source e totalmente riusabili e sono:***
- *Sportello informagiovani e immigrati;*
- *Sportello lavoro ed eures,-curriculum ed patente linguistica per la comunità europea allargata;*
- *Sportello turistico;*
- *U.M.A. Ufficio Macchine Agricole*
- *Monitoraggio strade, incidentabilità, degrado ecc.;*
- *Teatri on line, spettacoli, abbonamenti, prenotazione e pagamenti on line*
- *Gestione avanzata delle tecnologie di comunicazione "MOBILE", cellulari, palmari con banche dati territoriali, messaggi Cellulari(sms) fax automatici, email ecc...*

Stante la partecipazione e l'impegno assunto dalla Provincia nella prima fase del progetto e_government, come anzidetto, riferendosi allo sviluppo degli applicativi e dei sistemi operativi, tutti in modalità open source e riusabili; si evidenziano in particolare le competenze acquisite nella fase di realizzazione del portale multicanale cittadinopiu; **la Provincia è naturalmente invocata oltre che per la sua missione istituzionale** ad assicurare la continuità dell'impegno e della distribuzione delle competenze per la fase successiva di progettualità e_government di specie, con **ruolo di progettista e coordinatore dell'intero progetto**, nonché, in fase successiva quella di **capofila dell'intero all'interno di un accordo di programma di comuni.**

4.2.2. Il Comune di Francavilla al mare

L'esigenza di dare continuità e sistematicità agli sforzi innovativi messi in atto dal Comune di Francavilla al Mare e mettere a regime organizzativo e finanziario il patrimonio di idee, progetti e attività sin qui realizzate dall'intera aggregazione dovrebbe consentire di cogliere quelle opportunità offerte dalla seconda fase del Piano nazionale per l'e-government, come tale viene riconosciuta la funzione di segreteria organizzativa.

4.3. Articolazione organizzativa

Il centro di coordinamento provinciale, avrà il compito di facilitare l'erogazione dei servizi e monitorare l'intero sistema, assicurando gli standard di accesso e migliorando progressivamente l'intero sistema e supporto degli enti aderenti al CST, in particolare sarà chiamato a:

- Definire gli standard operativi e i livelli di servizio da erogare;
- Coordinare la condivisione delle risorse e competenze tra diversi poli di presidio territoriale;
- Definire programmi operativi, in termini di priorità e strategicità delle attività da realizzare.

Al fine di garantire il successo del CST sarà necessario, inoltre, ottenere la piena e convinta partecipazione di strutture e uomini del territorio e diventa indispensabile organizzare una vera e propria organizzazione manageriale, distribuita capillarmente sul territorio, che dovrà essere capace di progettare tenendo il passo con le evoluzioni che nel settore delle tecnologie è vertiginoso. L'esistenza di strutture sul territorio già in grado di erogare alcuni servizi del CST, di fatto pone la condizione di decentramento delle attività esecutive verso questi centri di presidio territoriale. I **Centri di presidio territoriale**, uno più per ogni comprensorio (Chetino ed area metropolitana, Trigno-Sinello, Sangro-Aventino presidi provinciali di Ortona, Lanciano, Vasto, suap chetino-ortonaese e area metropolitana Chieti-Pescara, comunità montane, unioni di comuni ed eventualmente altri) avranno il compito "essenziale" di presidiare il territorio e di supportare operativamente la gestione del sistema informativo a livello locale e assicurando la comunità del servizio.

I centri comprensoriali provvederanno, tra l'altro, a:

- Supportare l'interfaccia centrale e gli operatori degli Enti Locali fornendo il servizio di Help Desk, tempestivamente, una ipotesi di soluzione ai problemi riscontrati nell'uso quotidiano degli strumenti;
- ad attivare, seguendo modalità concordate, l'intervento dei servizi di manutenzione e di supporto secondo le specifiche competenze;
- gestire lo scambio di dati e informazioni;
- erogare servizi specifici.

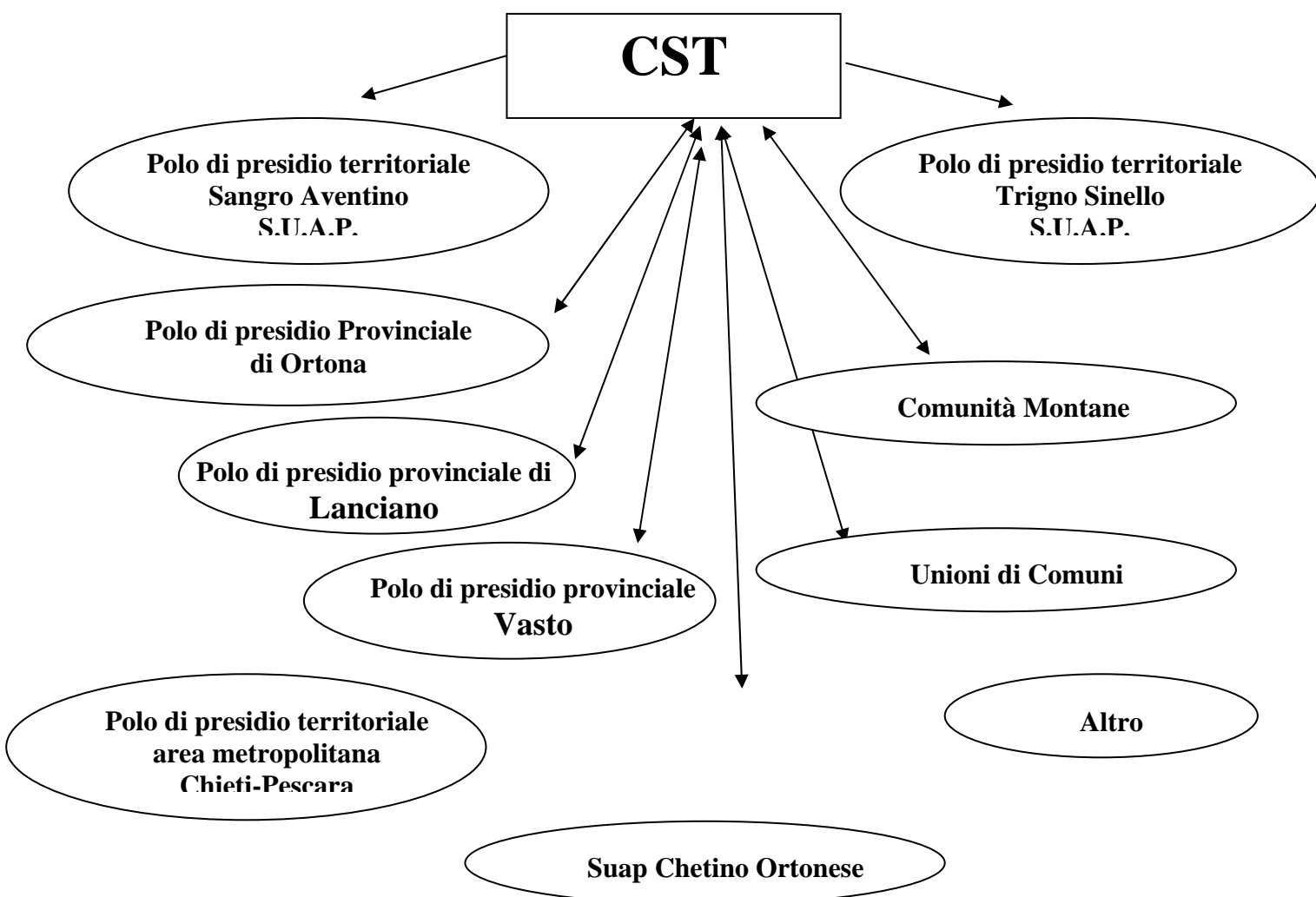
I poli, costituiti in base e alternativamente alla distribuzione geografica ovvero alle competenze specifiche, avranno il compito di erogare il servizio comunicando le modalità operative per garantire gli standard definiti dal CST.

I Centri territoriali di supporto, quando supportati da specifiche competenze, potranno coordinare al meglio alcuni ambiti operativi, tecnici e procedurali che il progetto contempla.

A titolo di esempio si riporta una ipotesi di articolazione, nell'ambito dell'aggregazione, dei centri di presidio. Per i restanti Comuni dell'aggregazione potranno essere successivamente individuati ulteriori centri in ragione del territorio di riferimento e dei servizi da erogare.

A tal proposito è necessario costituire una forte integrazione tra i singoli poli che hanno già acquisito esperienze, competenze e relazioni in grado di assicurare attività decisive e condivise dal CST.

Al fine di garantire il successo del CST sarà necessario ottenere la piena e convinta partecipazione di strutture e uomini del territorio e diventa indispensabile organizzare una vera e propria comunità di strutture e di persone consapevoli del proprio ruolo da recitare nell'ambito del CST.



4.3.1. Comitato di Associazione, funzioni

Il comitato delibera su tutti gli argomenti proposti e coerenti con i fini dell'Associazione; decide anche in ordine all'eventuale ricorso a prestazioni d'opera, contratti a termine e assunzioni ritenute necessarie. Approva il piano economico-finanziario e il riparto tra gli enti associati di ogni spesa dell'Associazione. Approva la contrattazione sindacale aziendale per il personale degli Enti Associati, ivi compresi i compensi incentivati.

Le decisioni del Comitato di Associazione sono vincolanti per l'Ente capofila.

Il Comitato decide con la maggioranza assoluta dei presenti. Le decisioni comportanti impegni di spesa a carico dei Bilanci degli Enti vengono trasmesse agli Enti interessati entro trenta giorni dalla decisione. Gli Enti interessati a loro volta assicureranno la avvenuta assunzione dell'impegno entro 90 giorni successivi, salvo termini più brevi in casi di urgenza adeguatamente motivati nella decisione.

4.3.2. Consulta tecnica

Il Comitato di Associazione ha facoltà di istituire un Consulta tecnica con funzioni consultive in ordine all'individuazione e alle modalità legate alle attività dal CST nonché ai tempi delle fasi procedurali e lo verifica e quanto altro opportuno e necessario per l'attuazione dei servizi del CST.

La comunicazione e il funzionamento della Consulta saranno oggetto delle definizioni dell'accordo di programma con apposita proposta operativa in sede di Comitato di Associazione.

La consulta è costituita da amministratori di Enti Locali, da tecnici incaricati dell'Associazione, da funzionari degli Enti Locali competenti sulle azioni tecniche necessarie da intraprendere, ciascuno per quanto di sua competenza.

4.3.3. Staff tecnico

Nell'ambito delle funzioni in capo al coordinamento e gestione, giusta condizione essenziale per lo sviluppo e la conduzione dell'intero progetto insieme all'approvazione del Piano Economico e Finanziario del CST, vengono individuate le professionalità che saranno coinvolte nella gestione tecnica del centro in ogni caso da evidenziare nell'accordo di programma apposito. In virtù dell'articolazione descritta in precedenza, risulta necessario avvalersi di una struttura tecnica composta da figure professionali dedite al coordinamento e sviluppo centrale (server farm) di procedure che man mano di renderanno necessarie oltre figure di assistenza specialistiche che assicurano le necessarie competenze in ragione di help desk, formazione ed altro, mentre a livello comprensoriale si dovranno attivare figure professionali presenti sul territorio per facilitare l'erogazione dei servizi medesimi e centralmente resi fruibili e quindi, consentire il coinvolgimento delle comunità locali.

5 L'offerta dei servizi.

La classificazione dei servizi è determinata dal confronto tra i risultati dell'analisi della domanda e i servizi attualmente erogati sul territorio e prende in considerazione fattori quali il futuro livello di fruibilità del servizio da parte degli enti associati e le modalità operative con cui gli stessi vengono erogati. E' utile questo caso senso classificare i servizi che il CST deve gestire suddividendoli in due macro aree di riferimento:

▶ **servizi di base:** sono i servizi che il CST eroga in modo sistematico, ed essi sono già numerosi all'interno del portale multicanale e coprono un'ampia di interoperabilità, dagli eventi della vita ai servizi per le imprese, (circa 149 servizi), oltre a tutta la modulistica interattiva relativa allo sportello delle attività produttive per imprese e commercio, tutti con livello di interazione alta ossia, riconducibili alla condizione di eventuale interazione remota con e_payment. La fruibilità dei servizi Base deve essere garantita agli enti in forma continuativa, senza la previsione di una tariffazione specifica per l'utilizzo del servizio.

▶ **Servizi a richiesta:**

sono servizi che vengono erogati su richiesta del singolo ente o gruppo di enti, e forniti unicamente al singolo ente richiedente (servizi aggiuntivi);
servizi che prevedono l'uso di tecnologie avanzate e/o elevati a livelli di consulenza, potenzialmente erogabili a valle di una possibile analisi della domanda e dell'offerta (servizi avanzati); in un secondo momento oltre alla definizione delle competenze dei servizi a capo dei presidi e del centro di coordinamento provinciale verranno definite le modalità di attuazione dei servizi di specie. Va precisato altresì, che i servizi a Richiesta erogati in larga scala o erogati con elevati livelli di performance possono diventare servizi di base ed essere quindi erogati a tutti i comuni indistintamente.