



Le attività e la produzione normativa del Consiglio regionale Veneto sono accessibili on line, in tempo reale, sia per il personale della struttura, sia per gli utenti esterni. Un obiettivo raggiunto grazie a un sistema di gestione documentale integrato realizzato insieme ad HP Services.



## Il Consiglio regionale

Il Consiglio regionale è l'organo costituzionale che esercita le potestà legislative, attribuite alla Regione dalla Costituzione della Repubblica italiana, in importanti settori della vita sociale, culturale ed economica del Veneto: gestione del territorio, sanità, servizi sociali, attività economiche in agricoltura, nel commercio e nell'artigianato, viabilità, infrastrutture, formazione. L'assemblea, con l'articolazione tipica delle istituzioni parlamentari, opera l'istruttoria e l'esame di proposte di legge e di provvedimento mediante le commissioni consiliari permanenti, alle quali si possono affiancare commissioni temporanee per lo studio di problemi speciali.

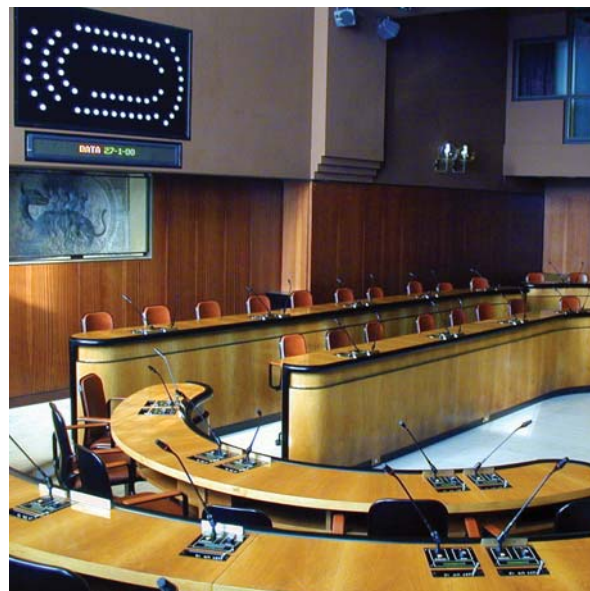
### Il progetto @rengo

La modernizzazione delle strutture organizzative che supportano e assistono un'istituzione parlamentare come l'Assemblea regionale, per sua natura policentrica, richiede una continua revisione dei rapporti e delle procedure e, in particolare, una gestione innovativa dei processi organizzativi e dei flussi documentali. In questo quadro, il progetto @rengo, promosso dal Consiglio regionale, con la collaborazione di diversi partner, tra cui HP, mira a costruire un sistema informativo integrato in cui il sito Internet del consiglio e la rete Intranet interna acquistino un ruolo centrale, quello di un arengo virtuale nel quale costruire processi di informazione, partecipazione e ascolto. Con il Progetto @rengo, partendo da una riorganizzazione per processi, si è voluto realizzare un sistema informativo basato sul Web che consentisse l'esposizione di informazioni su un sito pubblico e il workflow dei processi interni alle strutture consiliari. In questo modo il sito internet ufficiale del Consiglio, nella duplice veste di luogo di incontro e di struttura informatica, consente di rinnovare e costruire nuovi processi di partecipazione democratica della società alla vita dell'assemblea legislativa e rappresentativa regionale, nonché di essere punto di ascolto della società da parte dell'assemblea stessa.

### Un servizio accessibile dall'interno e dall'esterno della struttura

Diverse sono le esigenze per le quali il sistema è stato costruito, così come gli utenti del sistema, a cominciare dai consiglieri regionali, i più rilevanti "clienti" interni cui offrire un supporto efficace nell'attività di decisori, legislatori e regolatori. All'esterno dell'organizzazione il sistema si rivolge agli enti locali, alle imprese e ai cittadini, cui sono offerti servizi di informazione e comunicazione, che costituiscono gli strumenti migliori, per partecipare consapevolmente all'attività e alle decisioni della assemblea legislativa e rappresentativa regionale.

"Per l'organizzazione del Consiglio regionale è stato un passo naturale, e quasi obbligato, coniugare la logica di processo con la ricerca della qualità dei servizi", commenta Giuseppe Terralavoro, responsabile del sistema informativo del Consiglio Regionale Veneto. "Servizi resi anzitutto al cliente interno di riferimento, il consigliere regionale che deve essere adeguatamente supportato nella sua attività di decisore e legislatore, mediante l'erogazione di efficienti servizi di



documentazione, assistenza giuridica, tecnica, politica, logistica, di informazione e di comunicazione. Ma anche servizi forniti ai soggetti esterni come rappresentanti di associazioni, gruppi, comunità e agli stessi singoli cittadini: servizi di informazione e di documentazione sulle attività dell'assemblea regionale."

### Struttura del sistema informativo

Tutto quello che appare nel sito Internet dell'Assemblea regionale del Veneto è il frutto del lavoro quotidiano delle strutture che operano a supporto degli organi consiliari. Il "sistema nervoso centrale" è costituito dalla rete interna, che connette 240 stazioni fisse e 65 stazioni mobili collegate tra loro nelle cinque sedi nelle quali sono dislocate le strutture del Consiglio.

Per erogare tutti i servizi sono collegati in rete 15 server in ambiente misto Unix- Windows 2000. Tutti gli utenti accedono via browser alle applicazioni condivise (rubrica, agenda istituzionale, agenda personale, posta elettronica) e al sistema di gestione documentale. Ogni utente è dotato di una propria casella e-mail ed è abilitato ad accedere alle più importanti banche dati legislative. L'accesso ai servizi avviene in modo semplice mediante un portale interno, appositamente sviluppato per le esigenze del Consiglio.

Il servizio di assistenza agli utenti è assicurato da un call-center e da personale specializzato che opera in sede per interventi diretti. I consiglieri regionali sono dotati di computer portatile con il quale possono accedere da remoto al sistema informativo, in modalità protetta VPN.

### **Carburante per la macchina consiliare**

Fin dalla fine della Sesta legislatura regionale, le strutture del Consiglio regionale hanno adottato una logica di processo che ha determinato un riallineamento dei flussi documentali per linee di attività, anzitutto, i progetti di legge regionale, quindi, le proposte di deliberazione amministrativa, poi, i pareri alla Giunta regionale gli atti ispettivi e così via. Questa revisione organizzativa, supportata da una nuova applicazione informatica di archiviazione e protocollazione dei documenti, in fase di ulteriore miglioramento e implementazione con la collaborazione di HP, ha consentito di acquisire l'obiettivo del fascicolo unico elettronico di processo (fuel), che costituisce il vero "carburante" del sistema informativo e operativo del Consiglio.

I documenti relativi a ciascun procedimento sono registrati e collegati tra loro in un unico fascicolo elettronico che viene alimentato dalle diverse strutture che concorrono al procedimento, e che contiene anche le immagini (frutto della scansione e archiviazione degli atti in ingresso e in uscita) di tutti gli atti in qualche modo ad esso attinenti (osservazioni, pareri, allegati tecnici). I documenti più importanti alimentano quotidianamente le varie sezioni del sito Internet dell'Assemblea.

### **In rete l'attività del consiglio**

Grazie alla Rete, ogni cittadino, singolo o associato, può seguire l'attività del Consiglio e dei propri rappresentanti. In particolare è disponibile sul sito la documentazione relativa all'istruttoria dei progetti di legge, dal momento in cui sono presentati fino al momento in cui sono approvati. È disponibile inoltre la banca dati aggiornata delle leggi regionali, sia per quanto riguarda il testo vigente, sia per quanto riguarda quello storico; a ciò si aggiunge la disponibilità di tutta la documentazione relativa all'attività ispettiva del consiglio, dei risultati delle consultazioni elettorali svoltesi nella regione, dei comunicati stampa emessi dal consiglio e della rassegna stampa. I servizi non si esauriscono ad aspetti di accessibilità dei documenti: dal 2002, sul sito Internet del Consiglio del Veneto, è possibile seguire in diretta le sedute consiliari. È sufficiente collegarsi al sito [www.consiglio.regione.veneto.it](http://www.consiglio.regione.veneto.it) per seguire in tempo reale i dibattiti dell'Assemblea regionale. (dalla sezione Gruppi consiliari si può inoltre accedere agli autonomi

siti Web dei gruppi politici rappresentati in Consiglio regionale). Nella sezione Ricerca, infine, a partire da uno o più criteri di selezione è possibile realizzare una bibliografia mirata ed aggiornata su specifiche tematiche. La successiva evoluzione e potenziamento di questa attività permetterà anche la ricerca sull'intero testo degli articoli catalogati.

Il sito Web non è l'unico luogo di comunicazione del Consiglio: sulla Intranet il personale delle strutture consiliari può consultare la rassegna stampa curata dall'Ufficio Stampa interno. Il servizio viene erogato anche ad alcuni utenti esterni selezionati (associazioni ed enti pubblici che ne fanno richiesta), il cui accesso al sistema è regolato da password.

### **I servizi di manutenzione applicativa**

Il Consiglio Regionale dispone di un Sistema di Gestione Documentale, noto come DMS (Document Management System), che HP gestisce dal giugno 2001 in termini di Application Maintenance, in particolare per quanto riguarda servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva.

Il DMS è un'applicazione Web disponibile per 250 utenti nella intranet del Consiglio. Realizzata con database Oracle e integrata con HTML e Javascript, l'applicazione dialoga con altre procedure che inseriscono documenti nel database o li utilizzano.

"Fondamentale per il successo di questo progetto è stata la capacità da parte degli specialisti di HP Services di comprendere e di rispettare la peculiarità dell'organizzazione interna del consiglio", argomenta Terralavoro. "La gestione delle applicazioni in un ambiente particolarmente delicato è in grado di evitare l'insorgere di problemi solo se esiste una conoscenza abbastanza profonda dei processi amministrativi e politici interni del consiglio, dei ruoli e delle esigenze degli utenti finali delle applicazioni."

Patrizia Dedato di HP Services, così ripercorre l'evoluzione della presenza HP al servizio del Consiglio regionale. "Quando è iniziata la collaborazione nel giugno del 2001 siamo riusciti subito a metabolizzare caratteristiche, flussi e meccanismi di un prodotto realizzato da un altro fornitore. A partire da questo presupposto abbiamo raggiunto un ottimo livello di relazione e di collaborazione con il cliente: la condivisione delle informazioni e dei processi reciproci è stata vitale per il buon coordinamento delle risorse e delle attività previste, nel rispetto dei tempi e delle esigenze del Consiglio Regionale".

La tipologia di utenti e gli argomenti trattati hanno determinato spesso variazioni in corso d'opera che hanno modificato anche in modo significativo il progetto

originario e la pianificazione dei lavori, questo ha richiesto una notevole flessibilità dei tecnici impegnati nello sviluppo.

#### **Gestione in outsourcing dei servizi IT**

Il servizio di Help desk che gestisce le richieste di supporto degli utenti ed eroga i servizi di help desk di primo livello, utilizzando anche gli strumenti di gestione remota del client dell'utente, è affidato in outsourcing alla HP.

Il servizio si avvale di uno strumento di CRM che permette la registrazione delle chiamate, la gestione del database delle apparecchiature e la produzione delle varie reportistiche.

Il servizio di supporto di secondo livello on site viene invece erogato da due specialisti residenti, che si fanno carico della risoluzione dei problemi segnalati dall'utenza e della gestione dei materiali di consumo (toner, cartucce). Oltre ai servizi di supporto agli utenti, la gestione dei server e della rete è assicurata da un sistemista residente che si occupa di coordinare le installazioni e gli upgrade dei server, di eseguire attività di test in ambiente di pre-produzione, di monitorare l'attività dei sistemi per assicurarne la disponibilità e le prestazioni, di assicurare l'integrità dei dati archiviati.

La soluzione outsourcing, in cui al personale interno è stato affiancato del personale esterno, si è rivelata la migliore possibile per gestire un sistema come quello dell'assemblea regionale che richiede grande flessibilità nella gestione delle risorse, un elevato livello di servizi e una profonda conoscenza dell'organizzazione interna.



Per maggiori informazioni sull'intera offerta di servizi di HP,  
visitare il sito [www.hp.com/hps](http://www.hp.com/hps)

© Copyright 2003 Hewlett-Packard Company. Tutti i diritti riservati. Sono vietate la riproduzione, la traduzione e l'adattamento del presente materiale senza previa autorizzazione scritta, tranne nei casi contemplati dalle norme sui diritti d'autore.

Stampato in Italia, 09/2003

