



Città di Castenaso
Città Metropolitana di
Bologna

Area Innovazione servizi al Cittadino

Piazza R. Bassi, 1
40055 Castenaso (BO)

**PROGETTO ASSISTENZA INFORMATICA ALLE SEDUTE ISTITUZIONALI DI SALA CONSIGLIO IN DIRETTA
STREAMING**

**Supporto ai Servizi Informatici e alle Attività Istituzionali dell'Ente
Annualità 2026**

Proponente: Area Innovazione e Servizi al Cittadino del Comune di Castenaso

Inquadramento

Il Comune di Castenaso, nell'ambito del processo di rafforzamento delle competenze digitali interne e di miglioramento della qualità dei servizi informatici a supporto delle attività istituzionali, intende proporre il nuovo **Progetto di assistenza informatica alle sedute istituzionali di Sala Consiglio in diretta Streaming**. Il progetto nasce da un miglioramento del Progetto Tutor Informatici, rivisto nel 2025.

L'esperienza maturata nell'annualità 2025 ha evidenziato la necessità di una più puntuale formalizzazione dei ruoli, dei compiti e degli obblighi connessi alla partecipazione al progetto, al fine di:

- garantire l'effettiva operatività del servizio;
- prevenire interpretazioni difformi;
- assicurare coerenza con il quadro contrattuale e organizzativo dell'Ente.

Il presente progetto costituisce pertanto **nuova ed autonoma progettualità** per l'annualità 2026, superando integralmente gli assetti precedenti.

Obiettivi del Progetto

- garantire il corretto funzionamento dell'impianto per videoconferenze della Sala Consiliare, limitatamente alle attività istituzionali trasversali a tutto l'Ente, permettendo così la visibilità delle stesse attraverso la diretta streaming;
- garantire un supporto tecnico adeguato all'utilizzo del programma di Atti, Protocollo e Contabilità di ADS, ottimizzando altresì la gestione delle richieste di assistenza informatica verso la software house mediante apposito sistema di ticketing;

- fornire un primo livello di supporto tecnico ai colleghi per piccoli problemi informatici, migliorando così l'efficienza e la qualità dei servizi offerti dall'amministrazione comunale.

L'adesione al progetto è su **base volontaria** e il presupposto per la partecipazione è la nomina a Tutor Informatico da parte del Responsabile di Area di appartenenza del tutor, di concerto con il dipendente incaricato, previa valutazione di adeguate competenze informatiche di base, valutazione quest'ultima spettante all'U.O. Innovazione e Digitalizzazione.

Il progetto verrà avviato con un numero di adesioni pari ad almeno quattro tutor più il Coordinatore.

Per mantenere equilibrio, potrà essere nominato un numero massimo di Tutor informatici per Area pari a due (ad eccezione del Coordinatore).

- Il progetto ha **durata annuale**, dal **1° gennaio al 31 dicembre 2026**.
- L'adesione comporta, di norma, un **impegno per l'intera annualità**.
- Non è ammessa l'uscita anticipata dal progetto, salvo **comprovati motivi oggettivi** (es. trasferimento di servizio, assenza prolungata, incompatibilità organizzativa sopravvenuta), valutati dal Responsabile di Area competente. Qualora in corso d'anno uno dei dipendenti aderenti dovesse trovarsi in tale situazione, avrà diritto al compenso in base alla prestazione fornita sino alla rinuncia.

Risorse necessarie:

- **Personale:** da un minimo di quattro ad un massimo di 9 dipendenti nominati Tutor dai rispettivi Responsabili di Area, più un coordinatore.
- **Hardware:** Equipaggiamento necessario per la trasmissione in diretta (telecamere, microfoni, mixer, pc regia ecc.), a fine 2024 la sala consiglio è stata oggetto di una riqualificazione del sistema audio/video.
- **Software:** Licenze per i software di gestione delle dirette streaming e per la creazione della knowledge base. Attualmente il Comune di Castenaso adopera il software ZOOM per le sessioni miste o totalmente da remoto ed il software OBS per le sessioni in presenza.
- **Formazione:** Corsi di formazione per i nuovi tutor sulle tecnologie e sulle procedure operative. Eventuale ripasso per i tutor già formati all'occorrenza.

Benefici attesi:

- Miglioramento dell'efficienza: Automatizzazione di alcune attività relative all'assistenza e riduzione dei tempi di risoluzione delle problematiche. L'inserimento dei ticket per il software ADS direttamente da parte dei tutor permetterà di eliminare il passaggio intermedio tramite la ditta esterna, riducendo i tempi del procedimento.
- Razionalizzazione dell'impegno: Distribuzione condivisa delle attività tecniche legate allo streaming degli eventi istituzionali che si tengono in sala consiliare.
- Maggiore soddisfazione degli utenti: Miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Ruolo e compiti del Tutor Informatico

Il Tutor Informatico è tenuto a svolgere, nell'ambito del progetto, le seguenti attività:

A) Supporto informatico di primo livello

- Raccolta delle segnalazioni dei colleghi;

- Apertura e monitoraggio dei ticket verso le software house (es. ADS);
- Supporto operativo di base, limitatamente a problematiche di semplice risoluzione.

B) Gestione delle sedute istituzionali trasversali a tutto l'Ente di Sala Consiglio in diretta streaming

- Programmazione della seduta nella piattaforma Civicam nella modalità indicata dalla Segreteria del Sindaco (tutti in presenza o modalità mista);
- Presenza fisica (indicativamente a partire dalle ore 18:00) agli eventi istituzionali trasversali a tutto l'Ente che si tengono in sala Consiglio e devono essere trasmessi in diretta streaming, secondo il calendario e la turnazione definita;
- Avvio, monitoraggio e chiusura della diretta streaming (assicurare la corretta esecuzione delle dirette streaming sulla piattaforma Civicam, gestendo le eventuali problematiche tecniche);
- Condivisione dei documenti che la parte politica dispone di rendere pubblici;
- Operazioni di fine seduta (spegnimento impianti audio-video, salvataggio registrazioni, spegnimento luci, chiusura locali). Terminate queste attività il Tutor potrà ritenere concluso il suo impegno e potrà concordare con gli amministratori, i consiglieri e il pubblico presente se provvedere a chiudere la sala oppure delegare questo compito agli esponenti politici che intendono sostare nella stessa;
- In caso di sedute miste con strumento Zoom, salvataggio della registrazione: quest'ultimo passaggio può essere fatto anche in assenza del Tutor, purché provveda a spegnere lo schermo ed il pc il giorno seguente;
- Archiviazione: archiviare le registrazioni delle dirette streaming per consentirne la consultazione successiva;
- In caso di imprevisti che i Tutor non riescano a gestire in autonomia, potranno chiedere assistenza al Coordinatore o alla Responsabile dell'Area Innovazione al cellulare di servizio.

C) Sviluppo di una knowledge base:

- Creare una base di conoscenza condivisa per gli istruttori informatici, contenente procedure operative, FAQ e soluzioni a problemi comuni.

Ruolo del Coordinatore del progetto

Il Coordinatore del progetto:

- quando non è di turno per la seduta, opera esclusivamente in orario di lavoro;
- coordina la pianificazione delle attività e delle turnazioni e prende le decisioni ultime in caso di discordanza tra i partecipanti al progetto;
- cura la formazione operativa dei Tutor prevedendo due sessioni formative per ogni nuovo tutor;
- si rende disponibile - in caso di necessità - a supporto del Tutor incaricato e provvede, nel giorno antecedente lo svolgimento della seduta, alla verifica preventiva delle condizioni tecniche, effettuando con lo stesso una simulazione operativa dell'utilizzo degli strumenti informatici (Zoom, OBS e/o impianto audio-video), al fine di garantire il corretto e regolare svolgimento dell'evento.
- funge da raccordo tra:
 - Tutor Informatici;
 - Segreteria;
 - Area Innovazione;
- provvede alla pubblicazione delle sedute registrate il giorno successivo.
- si occupa delle chiamate di assistenza verso Civicam.

Esplicita esclusione della reperibilità

- Il Coordinatore **non svolge attività di reperibilità**.
- Non è tenuto a garantire disponibilità telefonica o interventi fuori dall'orario di lavoro.
- Eventuali supporti forniti al di fuori dell'orario di servizio hanno **natura esclusivamente volontaria e non dovuta**, e non costituiscono obbligo connesso al ruolo.

Organizzazione della turnazione

Le sedute sono assegnate mediante un sistema di **turnazione programmata**. Il Coordinatore, a seguito della comunicazione della Segreteria del Sindaco relativa alla convocazione della seduta o dell'evento, provvede a concordare con i Tutor la presenza e a comunicare tempestivamente alla Segreteria il nominativo del Tutor incaricato.

Qualora due o più Tutor si candidino per una stessa seduta, verrà data precedenza al Tutor con minor numero di sedute effettuate fino a quel momento. In caso di parità, si procederà a sorteggio;

Per ogni seduta è previsto:

- un Tutor assegnato;
- un Tutor di riserva.

Il Tutor di riserva interviene esclusivamente in caso di impedimento improvviso del Tutor assegnato.

Qualora due o più Tutor si candidino come riserva per una stessa seduta, verrà data precedenza al Tutor con minor numero di riserve effettuate fino a quel momento. In caso di parità, si procederà a sorteggio;

Lo straordinario è ammesso **solo in casi eccezionali** e debitamente autorizzati, secondo la normativa vigente; al tutor designato l'UO Personale assegnerà in cartellino l'orario libero per la giornata in modo da non eccedere il monte ore giornaliero.

Nel caso in cui non si trovino candidati alla seduta, oppure, stante la designazione del tutor assegnato e del disponibile accadano imprevisti tali per cui nessun Tutor possa presenziare all'evento, la Responsabile dell'Area Innovazione provvederà ad individuare le modalità opportune per garantire l'assistenza informatica alla seduta.

La Segreteria del Sindaco è tenuta a comunicare tempestivamente al Coordinatore la calendarizzazione di ogni seduta istituzionale e a notificare eventuali variazioni di data, di orario o di modalità (tutti in presenza o in modalità mista) non appena ne viene a conoscenza.

Qualora il Tutor riserva dovesse sostituire il titolare per situazioni impreviste, debitamente motivate e comunicate il giorno stesso della seduta, senza poter adeguare quindi il proprio orario di servizio, al Tutor riserva potranno essere riconosciute le eventuali ore di straordinario, oltre al gettone presenza.

Per dare un'idea dell'impegno previsto a carico di ciascun tutor, nell'ipotesi minima di un numero di 5 dipendenti aderenti al progetto compreso il coordinatore, e una media annua di tre eventi e mezzo al mese (40 sedute annue), si stima che l'impegno nella fascia oraria indicativa avente inizio alle ore 18.00 per ogni Tutor, corrisponda ad una media di una seduta ogni mese e mezzo circa, ovvero 8 sedute l'anno.

Obblighi minimi di partecipazione

Per garantire un'equa distribuzione delle sedute tra i partecipanti, ogni Tutor è tenuto a garantire **un numero minimo di presenze annue pari al 60% delle sedute** assegnate pro capite (calcolate dividendo il numero totale di sedute effettive per il numero di Tutor aderenti).

Il calcolo del 60% verrà arrotondato sempre per difetto a favore del dipendente.

A titolo esemplificativo viene riportata una tabella di simulazione:

Scenario	N. Totale Sedute (Ipotetiche)	N. Partecipanti (Tutor + Coord)	Media Sedute pro capite	Minimo Obbligatorio (60%)
Scenario A Quattro tutor + il coordinatore	40	5	8 sedute	4 sedute (arrotondato)
Scenario B Cinque tutor + il coordinatore	40	6	6,6 sedute	3 sedute (arrotondato)
Scenario C Sei tutor + il coordinatore	40	7	5,71 sedute	3 sedute (arrotondato)

Il mancato raggiungimento del minimo, salvo giustificato motivo, comporta **decurtazione del 50% del compenso incentivante del progetto, compresa la parte fissa.**

Definizione di dirette streaming relative ad attività istituzionali trasversali a tutto l'Ente

Per tali eventi, si intendono:

- tutte le sedute di Commissione Consiliare;
- tutte le sedute di Consiglio Comunale;
- gli eventi pubblici aventi carattere istituzionale che abbiano una rilevanza di interesse strategico per tutto l'Ente

Qualora si tengano eventi che riguardano singoli e specifici servizi e/o Unità Operative (esempio: presentazione di un progetto specifico dell'UO Innovazione, presentazione del programma didattico degli asili nido, ecc.) tali eventi, qualora non possano essere fissati nel normale orario di servizio e qualora necessitino dell'impianto per la diretta streaming, saranno presidiati preferibilmente da un tutor dell'Area di appartenenza ma non rientrano nel presente progetto. Non daranno pertanto luogo a maturazione di gettoni di presenza.

Responsabile del progetto: Responsabile Area Innovazione e Servizi al Cittadino - Dott.ssa Chiara Bergamini

Coordinamento del Progetto: Coordinatore U.O. Innovazione e Digitalizzazione - Dott. Giovanni Parrella

Durata: anno 2026

Risorse assegnate: per l'anno 2026 il progetto è finanziato con risorse ammontanti, complessivamente, ad Euro 4.650,00 (oltre oneri e IRAP).

Il progetto potrà essere riproposto nelle annualità successive, con l'aggiunta di eventuali migliorie che potranno scaturire dal monitoraggio in sede di prima applicazione.

Valutazione ed erogazione dei compensi incentivanti:

Fermi restando i criteri previsti dal vigente Sistema di Valutazione, la valutazione finale ai fini dell'erogazione dei compensi incentivanti terrà conto dell'attività svolta, del raggiungimento degli obiettivi prefissati, del grado di partecipazione individuale del personale, il tutto risultante da relazione della Responsabile Area Innovazione e Servizi al Cittadino, di concerto con i Responsabili di Area di riferimento per ciascun tutor informatico, nonché dal registro presenze alle sedute politiche serali Tutor, compilato dagli stessi sotto la supervisione del Coordinatore.

Tale valutazione sarà redatta a consuntivo entro il mese di maggio relativamente all'attività svolta nell'annualità precedente.

Castenaso, lì 18 febbraio 2026

La Responsabile dell'Area Innovazione
Servizi al Cittadino
(Dott.ssa Chiara Bergamini)

Allegato A - Misurazione del risultato e ripartizione degli incentivi

Il progetto si basa su una stima di massimo 40 (quaranta) sedute all'anno comportanti l'uso dell'impianto di videoconferenze della Sala Consiliare per eventi istituzionali trasversali a tutto l'Ente da trasmettere in diretta streaming, durante le quali occorrerà garantire assistenza.

Presuppone il raggiungimento del 100%, ossia la totale copertura dell'assistenza durante le dirette streaming.

Il compenso spettante a ciascun Tutor al termine dell'annualità sarà composto da una parte fissa e da una parte variabile, determinata in gettoni per il numero di sedute svolte. Anche al Tutor riserva spetterà un gettone, in misura rapportata al minor impegno previsto e secondo la tabella seguente.

La quota fissa ammonta a € 200,00 annui per ciascun Tutor, mentre al coordinatore spetta una quota fissa di € 300,00 annui. Il gettone di presenza verrà conseguentemente calcolato a consuntivo come la parte variabile destinata ai tutor di turno diviso il numero di sedute dell'anno.

Di seguito una tabella esemplificativa ipotizzando un numero di tutor pari a 5 più il Coordinatore:

Descrizione	Importo	Gettone unitario
Compenso fisso per 5 tutor	€ 1.000,00	//
Compenso Coordinatore	€ 300,00	//
Gettoni complessivi Tutor di turno	€ 2.830,00	€ 2.830,00/ n. effettivo sedute annue
Gettone Tutor "riserva"	€ 520,00	€ 520,00/ n. effettivo sedute annue
Totale	€ 4.650,00	

La Responsabile dell'Area Innovazione
 Servizi al Cittadino
 (Dott.ssa Chiara Bergamini)