

## Zentrale Dienste Servizi centrali

Die Abteilung Zentrale Dienste führte im Jahr 2012 - soweit es den verfassungsdienstlichen Teil ihrer Aufgaben betrifft - den Beschlussdienst für die Landesregierung durch. Es wurden 49 Tagesordnungen für ebenso viele Sitzungen erstellt, die 2.020 im letzten Jahr gefassten Beschlüsse gesammelt und, sofern veröffentlichungspflichtig, deren Veröffentlichung im Amtsblatt veranlasst. Es wurden 9.100 Anforderungen von Beschlüssen bearbeitet.

Es wurden 290 Schadenersatzanträge laut Landesgesetz 16/01 überprüft, 100 davon wurden genehmigt und 113 Tausend Euro für deren Auszahlung ausgegeben. Mit Bezug auf oben genannte Schadenersatzforderungen wurden 13 externe technische Gutachten in Auftrag gegeben.

Die Abteilung gab zahlreiche Stellungnahmen zu den verschiedensten Belangen von verfassungsmäßiger Relevanz ab.

### Landesgesetzentwurf betreffend Briefwahl

Im Jahr 2012 wurde ein Landesgesetzentwurf betreffend Briefwahl, der von der Abteilung ausgearbeitet wurde und im Jahr 2011 ein positives Gutachten von Seiten der Datenschutzbehörde erhielt, in einen Entwurf des Südtiroler Landtages zu einem technischen Wahlgesetz eingebaut.

### Organisations- und Verwaltungsabläufe

Im Bereich Organisations- und Verwaltungsabläufe wurden im Jahr 2012 insgesamt 17 Wettbewerbe für Amtsdirektionen bzw. gleichgestellte Positionen bei Hilfskörperschaften des Landes durchgeführt. Ein weiterer Wettbewerb wurde eingeleitet und wird 2013 abgeschlossen werden. Aus den im Jahr 2012 abgeschlossenen 17 Wettbewerben gingen vier Gewinnerinnen und zehn Gewinner hervor, bei drei Wettbewerben wurde kein Sieger oder keine Siegerin gekürt. 50 Kandidaten wurden bei der Vorbereitung zum Auswahlverfahren unterstützt und beraten.

Nel corso del 2012 relativamente ai compiti istituzionali della Ripartizione servizi centrali sono stati predisposti, nel settore del servizio deliberazioni, 49 ordini del giorno per altrettante sedute della Giunta provinciale. Sono state raccolte 2.020 deliberazioni emanate nel corso dell'anno e qualora soggette a divulgazione, se ne è disposta la trasmissione al Bollettino Ufficiale. Si è dato seguito a 9.100 richieste di copie di delibere.

Sono state esaminate 290 richieste di risarcimento danni ai sensi della legge provinciale 16/01, di cui 100 accolte e liquidate per un importo pari a 113 mila euro. In relazione alle succitate richieste risarcitorie sono state incaricate 13 perizie tecniche esterne.

La Ripartizione ha espresso numerosi pareri sulle svariate questioni di rilevanza istituzionale.

### Disegno di legge provinciale in materia di voto per corrispondenza

Nel 2012, una bozza di disegno di legge in materia di voto per corrispondenza, predisposta dalla Ripartizione, la quale nel 2011 aveva ottenuto un parere positivo da parte del Garante per la protezione dei dati personali, è stata integrata in un disegno di legge elettorale di tipo tecnico trattato in Consiglio provinciale.

### Procedure organizzative ed amministrative

Riguardo all'attività amministrativa e organizzativa nel 2012 si sono svolti 17 concorsi per direzioni d'ufficio e posizioni equiparate negli enti strumentali della Provincia. Un ulteriore concorso è stato avviato, verrà svolto nel 2013. Dei 17 concorsi conclusi nel 2012, quattro hanno avuto una vincitrice, dieci un vincitore e tre sono andati deserti. 50 candidati sono stati accompagnati ed assistiti nella preparazione alla selezione.

Das Telefonsystem der Landesverwaltung (einschließlich der Außenstellen) und die Anlagen jener Schulen, welche in die Zuständigkeit des Landes fallen, wurden betreut und gewartet, wobei insgesamt 1.650 Wartungen vorgenommen wurden. Es wurden 1.100 Linien der Festnetzdienste, 1.230 Linien der mobilen Telefondienste verschiedener Betreiber, fünf Satellitentelefone und 8.250 Einzeltelefongeräte betreut.

Leistungen Dritter für die Wartung oder für andere Dienste wurden, wie bereits in den vorhergehenden Jahren, nur für hochspezialisierte Vorgänge in Anspruch genommen, weshalb erhebliche Einsparungen erzielt werden konnten.

Auch im Jahr 2012 wurde an der konsequenten Umsetzung des Corporate Design in der gesamten Landesverwaltung gearbeitet, um gegenüber den Bürgern in einem einheitlichen Erscheinungsbild aufzutreten. Diese Einheitlichkeit hat nicht zuletzt das Ziel, erhebliche Kosten für grafische Umsetzungen einzusparen, da fast alle Anwendungen intern umgesetzt werden können.

Das elektronische Protokollprogramm wurde auch für die Musikschulen installiert. 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden vom Organisationsamt durch gezielte Aus- und Weiterbildung ins Protokollprogramm eingeführt.

Auch wurden für verschiedene Landesämter weitere zertifizierte elektronische Postfächer (PEC) in Betrieb genommen.

Handbücher und Unterlagen zum elektronischen Protokollprogramm und zur elektronischen Post wurden laufend aktualisiert und im landesinternen Netz veröffentlicht.

Auch im Jahre 2012 wurde am Informationssicherheitsmanagementsystem der Südtiroler Landesverwaltung weitergearbeitet.

Ein weiterer Schwerpunkt der Tätigkeit betraf auch im Jahr 2012 die Wahrnehmung der Obliegenheiten gemäß Datenschutzkodex (Legislativdekret 196/2003). In Absprache mit der Datenschutzbehörde wurden, wie im Art. 15 des Dekret des Landeshauptmannes 21/1994 vorgesehen, die Verarbeitungsmodalitäten der Landesverwaltung und der Hilfskörperschaften des Landes auf einer eigens dafür vorgesehenen Internetseite aktualisiert und veröffentlicht.

Im Bereich Datenschutz wurde auf zahlreiche Fragestellungen seitens der Abteilungen des Landes, der Schulen und der Hilfskörperschaften eingegangen. Größtenteils handelte es sich um Fragen zu den in den Jahren 2011 und 2012 eingetretenen Änderungen des Datenschutzkodexes.

La Ripartizione ha inoltre provveduto, in economia diretta, all'assistenza e alla manutenzione dei sistemi telefonici dell'Amministrazione provinciale (comprese le sedi periferiche) e degli Istituti scolastici di competenza, per un totale di 1.650 interventi di manutenzione. È stata prestata assistenza per 1.100 linee di telefonia fissa, 1.230 linee di telefonia mobile di diversi operatori, 5 telefoni satellitari nonché 8.250 apparecchi telefonici singoli.

Il ricorso a ditte esterne per l'assistenza ed altri servizi si è limitato, come già negli anni precedenti, solo ai casi più complessi, con conseguenti notevoli economie di spesa.

Anche nel corso del 2012 si è proseguito con una applicazione coerente delle disposizioni in materia di immagine grafica unificata in tutta l'Amministrazione provinciale. L'organicità nell'attuazione del progetto ha permesso economie di spesa nella realizzazione dei prodotti grafici, che in gran parte delle applicazioni sono stati prodotti da servizi interni.

Il protocollo informatico è stato installato anche presso le scuole musicali. L'Ufficio organizzazione ha effettuato formazioni specifiche relative al protocollo informatico per 50 collaboratrici e collaboratori.

Sono state attivate ulteriori caselle di posta elettronica certificata (PEC) per diversi uffici dell'Amministrazione provinciale.

I manuali e i documenti specifici inerenti il protocollo informatico e la posta elettronica certificata sono stati costantemente aggiornati e pubblicati in intranet.

Anche nel corso del 2012 sono proseguite le attività connesse con il sistema informatico di management della sicurezza dell'Amministrazione provinciale.

Un compito di fondamentale importanza è consistito anche nel 2012 nell'adempimento degli obblighi imposti dal Codice in materia di protezione dei dati personali (decreto legislativo 196/2003). In accordo con il Garante per la protezione dei dati personali e come previsto dall'art. 15 del decreto del Presidente della Giunta provinciale 21/1994, sono state costantemente aggiornate e pubblicate nella corrispondente pagina internet le modalità di trattamento dell'Amministrazione provinciale e degli Enti strumentali.

In materia di tutela dei dati personali sono stati evasi numerosi quesiti posti dalle ripartizioni della Provincia, dagli Istituti scolastici nonché dagli Enti strumentali, soprattutto sulla scorta delle modifiche normative intervenute al codice in materia di protezione dei dati tra il 2011 ed il 2012.

Die Umsetzung der neuen Kriterien für die Zuteilung der Stellen für das nicht unterrichtende Personal der Schulen wurde vom Organisationsamt weiterhin begleitet, unter besonderer Berücksichtigung der Reinigungsdienste. Im Rahmen zahlreicher Lokalaugenscheine und Gespräche mit den Schulleitern konnten Verbesserungen und Rationalisierungsmaßnahmen durchgeführt werden. Aufgrund von Erhebungen vor Ort wurden 40 Gutachten betreffend den Bedarf an Hilfspersonal an den Schulen staatlicher Art, an den Berufs- und Fachschulen des Landes, aber auch des Musikonservatoriums ausgearbeitet.

Im Jahr 2012 wurden neun Raumprogramme für verschiedene Dienststellen erstellt bzw. geändert. Zum Raumbedarf einzelner Verwaltungsstrukturen und über die Eignung bestimmter Immobilien für die Bedürfnisse der Verwaltung wurden fünfzehn Gutachten erstellt.

### Controlling der Landesverwaltung

Die Dienststelle für Controlling koordinierte die Erstellung der Arbeitsprogramme der 42 Abteilungen der Landesverwaltung. Im Arbeitsprogramm werden die Leistungen und Ziele geplant und die dafür erforderlichen Haushaltsmittel festgelegt. Die Ergebnisse der Verwaltungstätigkeit der einzelnen Abteilungen wurden im Tätigkeitsbericht festgehalten.

Die Kommission zur Überwachung der Einsparungsziele im Sinne des Landesgesetzes Nr. 17/1993, Art. 1/bis wurde in ihrer Arbeit unterstützt; besonderer Schwerpunkt war die Überwachung der vorgesehenen Einsparungsziele zur Eindämmung der öffentlichen Ausgaben und des Personalabbaus sowie der Rationalisierungsmaßnahmen im Bereich der Landesdienste.

Zur Unterstützung der Planung und Steuerung werden im Führungsinformationssystem Daten und Auswertungstabellen zum Personal, zu den Ausgaben und Kosten sowie zu den De-minimis-Beihilfen zur Verfügung gestellt.

Im Jahr 2012 wurde das Datawarehouse zum Schulinformationssystem erweitert, es wurden Kostenberechnungen vorgenommen und die Personalkostensätze und Arbeitsplatzkosten der Landesbediensteten ermittelt. Im Rahmen der Arbeitsstättenzählung wurden die Daten aller Arbeitsstätten der Landesverwaltung erhoben.

Es wurden zahlreiche Datenanforderungen u. a. vonseiten der Ministerien bearbeitet wie beispielsweise das „Conto Annuale“ und „Monitoraggio trimestrale“.

È proseguita inoltre l'applicazione dei nuovi criteri relativi all'assunzione del personale amministrativo e ausiliario delle scuole nonché alla razionalizzazione delle risorse destinate in particolare alle attività di pulizia. I sopralluoghi e gli incontri con i dirigenti scolastici hanno permesso importanti modifiche e un miglioramento dei servizi. Sulla base di indagini eseguite in loco sono stati redatti 40 pareri sul fabbisogno di personale ausiliario nelle scuole a carattere statale, nelle scuole professionali e della formazione provinciale, nonché del Conservatorio.

Nel 2012 sono stati elaborati o adeguati 9 programmi planivolumetrici per diverse strutture. Sono stati redatti 15 pareri tecnici relativi al fabbisogno volumetrico di singole strutture amministrative ed all'idoneità di immobili per esigenze dell'Amministrazione.

### Controlling dell'Amministrazione provinciale

Il Settore Controlling ha coordinato l'avvio del Programma di lavoro delle 42 Ripartizioni dell'Amministrazione provinciale. Col programma di lavoro vengono pianificate le prestazioni e gli obiettivi per l'anno successivo e viene stabilito lo stanziamento necessario. La relazione sull'attività provinciale riporta i risultati raggiunti da parte delle singole Ripartizioni.

È stata data assistenza alla commissione di vigilanza sugli obiettivi di contenimento della spesa, istituita ai sensi dell'art.1/bis della legge provinciale n. 17/1993. Un punto fondamentale riguardava il monitoraggio degli obiettivi e delle misure di contenimento della spesa e del programma di riduzione del personale provinciale nonché le misure di razionalizzazione nell'ambito dei servizi provinciali.

La pianificazione e gestione dell'amministrazione sono state sostenute tramite la banca del sistema informativo direzionale (FIS). Sono stati messi a disposizione dati e tabelle riguardanti il personale, le finanze, i costi e gli aiuti de-minimis.

Nel 2012 è stato ulteriormente sviluppato il datawarehouse per il sistema informativo scolastico, sono stati calcolati i costi e sono stati comunicati i costi del personale e del posto di lavoro dei dipendenti provinciali. Nell'ambito del censimento industria e servizi sono stati rilevati i dati delle singole unità locali dell'Amministrazione provinciale.

Il Settore Controlling ha risposto a numerose richieste dati, anche da parte dei ministeri, come per esempio il "Conto annuale" o il "Monitoraggio trimestrale".

## Ökonomatsdienste

- Beschaffung von Büromaterial, Büroeinrichtung und Geräten
- Reinigungsdienste für die Ämter
- Unterhalt und Wartung des Fuhrparks der Landesregierung
- Telefonzentrale
- Interne Poststelle
- Landesdruckerei
- Zentraler Kassendienst

Das Ökonomat sah sich im Jahr 2012 der besonderen Herausforderung gegenübergestellt, die herkömmlichen Ökonomatsdienste in vollem Maße aufrecht zu erhalten bei gleichzeitiger Kürzung des zur Verfügung stehenden Budgets und einer Reihe von gesetzlichen Neuregulierungen. Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, bedurfte es einer Menge von internen organisatorischen Neustrukturierungen. Aufgrund der guten, internen sowie ämterübergreifenden Zusammenarbeit und der ausgeprägten technischen und kreativen Fähigkeiten der Mitarbeiter konnte dieser Auftrag letztendlich zur Gänze erfüllt werden.

Neben den alltäglichen Ökonomatsdiensten, welche eingangs aufgelistet wurden, sind folgende Projekte besonders hervorzuheben:

## Umstrukturierung der Beschilderung

Durch die Anschaffung eines Plotters in der Landesdruckerei, konnte im Jahr 2012 ein Großteil der Beschilderungsdienste autonom durchgeführt werden. Die über die letzten Jahre umgesetzte neue Beschilderungstechnik hat es ermöglicht, die komplette Gebäudebeschilderung mittels herkömmlichen Ausdrucken auf Papier zu verwalten. Dieses Projekt wurde mit dem Ankauf des besagten Plotters vollendet. Außer den kleineren Türschildern konnten jetzt auch überdimensionale Stockwegweiser in Eigenregie produziert werden.

Die Tatsache, dass der Druck der Beschilderung gegenwärtig in der hauseigenen Druckerei erfolgt und nicht an ein externes Unternehmen ausgelagert werden muss, hat dem Ökonomat ermöglicht, einen rascheren, unbürokratischeren und vor allem einen kostengünstigeren Beschilderungsdienst zu gewährleisten.

## Print-Management

Bei dem im Jahr 2009 begonnenen Projekt „Print-Management“, welches in Zusammenarbeit mit dem Amt für Büroinformatik umgesetzt wurde, wurden

## Servizio economato

- Acquisizione di articoli, arredi ed attrezzature per l'ufficio
- Servizio di pulizie degli uffici
- Gestione e manutenzione del parco mezzi dell'Amministrazione provinciale
- Centrale telefonica
- Ufficio postale interno
- Tipografia provinciale
- Servizio centrale di cassa

L'Economato si è trovato a fronteggiare la particolare sfida di dover mantenere in piedi e a pieno regime i tradizionali servizi di economato, pur con contestuale riduzione delle risorse economiche a disposizione e l'introduzione di una serie di nuove regolamentazioni legislative. Per poter svolgere detto compito, esso ha avuto bisogno di adottare una moltitudine di nuove ristrutturazioni interne nell'organizzazione. Per via della buona collaborazione interna, così come di quella tra uffici e delle sviluppate capacità sia tecniche che creative dei collaboratori, detto Ufficio è stato infine in grado di adempiere a detto compito nella sua totalità.

A fianco ai quotidiani servizi, che si sono elencati all'inizio, si evidenziano i seguenti progetti:

## Ristrutturazione della segnaletica

Una parte consistente dei servizi di segnaletica sono stati svolti in modo autonomo nel 2012 tramite l'adozione di un plotter nella tipografia provinciale. La nuova tecnica di segnaletica, che è stata adottata negli ultimi anni, ha reso possibile gestire l'intera segnaletica di un palazzo per mezzo delle tradizionali stampe su carte. Questo progetto è stato completato con l'acquisto del già citato plotter. Allo stato attuale, eccezion fatta per la piccola segnaletica per le porte, è stato possibile produrre in economia anche dei segnavia sovradimensionali per i piani.

La circostanza, per la quale la stampa della segnaletica è stata svolta fino ad oggi nella tipografia propria, senza la necessità di dover essere affidata ad una ditta esterna, ha consentito all'Economato di fornire un servizio di tipografia veloce, non burocratico e, in modo particolare, economicamente vantaggioso.

## Print-Management

Con il progetto "Print-Management", iniziato nel 2009 e adottato in collaborazione l'Ufficio informatica, le stampanti tradizionali e le macchine fotocopiatrici

klassische Drucker bzw. Fotokopiergeräte mit Multifunktionsdruckern ersetzt. Ziel des Projekts war es die Betriebskosten der Drucker zu vermindern sowie den Papierverbrauch bzw. Tonerkonsum zu reduzieren. Die Durchführung des Projekts hat einen Zeitraum von mehreren Jahren beansprucht. Bisher wurden 757 herkömmliche Drucker bzw. Kopierer durch 118 multifunktionelle Drucker ersetzt, dabei konnte der Papierverbrauch um 85% und der Tonerkonsum um 50% reduziert werden.

Außerdem wurden im Jahr 2012 die Vorbereitungen getroffen um weitere 60 Multifunktionsdrucker in den Landesämtern zu installieren, was voraussichtlich im zweiten Quartal des Jahres 2013 erfolgen wird.

### Telefonzentrale

Die Ausgaben für die Eintragung in das nationale Telefonverzeichnis wurden im Jahr 2012 mehr als halbiert. Es wurde versucht die Bürger vermehrt über die Onlinedienste des Bürgernetzes und Applikationen für Smartphones zu informieren.

Aufgrund dieser Maßnahmen war die Telefonzentrale einer höheren Belastung ausgesetzt. Um diesen höheren Ansprüchen künftig noch besser gerecht zu werden, wurde in Zusammenarbeit mit dem Organisationsamt an einer neuen IT-Lösung für die Telefonzentrale gearbeitet, welche voraussichtlich im Jahr 2013 eingesetzt werden kann.

### Abonnements für Zeitschriften

Im Jahr 2012 wurden Zeitschriften und Magazine erstmals im Online-Format bezogen. Insgesamt konnten 143 „Online-Abonnements“ abgeschlossen werden, wobei es sich sowohl um Zeitungen aber auch um Datenbanken handelt.

Ein Abonnement im Onlineformat ist in der Regel um ein vielfaches kostengünstiger als ein herkömmliches Abonnement, daher wird künftig verstärkt darauf gesetzt um damit eine weitere Basis für Einsparungen zu schaffen. Ein weiterer Vorteil der digitalen Bereitstellung von Zeitungen und Datenbanken liegt darin, dass sämtliche Benutzer zeitgleich und unabhängig voneinander Zugriff auf die zur Verfügung stehenden Informationen haben. Zu guter Letzt ist auch der ökologische Aspekt des geringeren Papierverbrauchs, ein nicht zu verachtendes Argument für die Umstellung auf „digitale Printmedien“.

Des Weiteren konnten die Ämter dazu bewegt werden insgesamt 164 Abonnements nicht wieder zu erneuern um weitere Einsparungen zu ermöglichen.

trici sono state sostituite da stampanti multifunzione. Lo scopo del progetto consisteva nella riduzione dei costi di gestione delle stampanti, così come nella riduzione del consumo di carta e di toner. La realizzazione del progetto si è protratta per un lasso temporale durato diversi anni. Fino ad ora sono stati sostituite 757 stampanti tradizionali e fotocopiatrici con 118 stampanti multifunzione, così da aversi una riduzione del 85% del consumo di carta e del 50% del consumo di toner.

Inoltre, nel 2012, sono iniziati i preparativi per l'introduzione di ulteriori 60 stampanti multifunzione negli uffici provinciali; detta operazione si concluderà prevedibilmente nel secondo trimestre del 2013.

### Centrale telefonica

Le spese per l'inserimento nell'elenco telefonico nazionale sono state più che dimezzate nel 2012. Si è tentato di informare i cittadini sui servizi online della rete civica e sulle applicazioni per smartphones.

A fronte di dette misure, la centrale telefonica è stata sottoposta a un significativo carico. Per poter affrontare in futuro dette maggiori esigenze, è stato concentrato il lavoro, in collaborazione con l'Ufficio organizzazione, verso una soluzione IT, la quale verrà adottata prevedibilmente nel 2013.

### Abbonamenti per periodici

Nel 2012 sono stati acquistati per la prima volta periodici e riviste d'attualità in formato online. Nel suo complesso sono stati conclusi 143 abbonamenti online, tra i quali sia di giornali che di database.

Un abbonamento online è di norma sotto molteplici aspetti più economico rispetto ad un abbonamento tradizionale, pertanto, in futuro si farà leva con più decisione, al fine di creare un ulteriore base per dei risparmi. Un ulteriore vantaggio della disponibilità di giornali e di database in forma digitale è costituito dal fatto che tutti gli utenti avranno un accesso contemporaneo e indipendente alle informazioni disponibili. Infine, ma non ultimo, c'è da considerare anche l'aspetto ecologico dovuto al minor consumo di carta come un significativo argomento per il passaggio ai media di stampa digitali.

Inoltre, è stato possibile accompagnare gli uffici a non rinnovare 164 abbonamenti, favorendo un ulteriore risparmio.