



Comunità Alta Valsugana e Bersntol

Tolgamoa'schòft Hoa Valzegu' ont Bersntol

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI ONLINE DA PARTE DEI CITTADINI

(Art. 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito nella L. 11 agosto 2014, nr. 114)

1. PREMESSA.

2. IL QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA COMUNITÀ

3. VALUTAZIONE DELLA SITUAZIONE ATTUALE

4. ALTRI PROCEDIMENTI

5. PROSSIMI PASSI

Allegato " A " composto da n. 3 fogli
alla deliberazione della Giunta
n. 39 dd. 09 MAR 2015

IL SEGRETARIO
dott. Claudio Civerini

1. Premessa

Rispetto all' adempimento previsto dal DL 90/2014 convertito ad agosto in legge n. 114/2014, art. 24 c.3-bis *"..piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese.."* con scadenza a metà febbraio, si evidenzia che le Regioni e Province Autonome a mezzo Cisis (Centro Interregionale per i Sistemi Informatici, Geografici e Statistici), ritenendo che la norma è inattuabile non essendo disponibili fino ad aprile alcune regole tecniche imprescindibili (es. Spid - Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale), hanno formalizzato ad Agid (Agenzia per l'Italia Digitale) una lettera nella quale evidenziano la sostanziale impossibilità ad approvare piani realmente "consistenti", dichiarando l'intenzione di procedere non appena perfezionate tutte le disposizioni necessarie per rendere coerente quanto fatto con "l'agenda semplificazione".

2. Il quadro di riferimento per la Comunità

Il presente "Piano" viene comunque redatto, come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014, con riserva di apportarvi ogni integrazione/correzione che sarà necessaria/opportuna in forza di:

1. definizione di regole tecniche ad oggi non ancora disponibili;
2. approvazione di nuove disposizioni di settore, di livello provinciale, attualmente in itinere e che rivedranno in maniera sistematica ed organica importanti ambiti dell'attività dei Comuni e delle Comunità (urbanistica).

Il comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014 prevede che *"le amministrazioni approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze,*

dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione".

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare - attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) - le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Il percorso che il provvedimento normativo ha seguito induce peraltro il - legittimo - dubbio circa l'effettiva estensione degli ambiti oggetto di indagine. Infatti il comma 3 bis è stato aggiunto in sede di conversione (non era inserito nel testo originario del DL 90/2014) tra il comma 3 ed il comma 4, entrambi riferiti esclusivamente a "edilizia e avvio di attività produttive": per questa ragione pare coerente, in via interpretativa, anche sulla scorta delle indicazioni in tal senso fornite dal Consorzio dei Comuni Trentini, ritenere necessaria l'adozione del piano con riferimento a tali due ambiti.

Su questi fronti (e non solo) in Trentino, Consiglio delle autonomie locali e Giunta provinciale, hanno da tempo assunto una chiara posizione in merito alla progressiva omogeneizzazione delle procedure e della modulistica in diversi ambiti attraverso l'approvazione di specifiche disposizioni normative. In questo contesto il Consorzio dei Comuni Trentini (ANCI Trentino) è stato individuato come il soggetto attuatore di tali politiche.

Ci si riferisce in particolare a:

- Sportello Unico per le attività produttive: articolo 16 sexies L.P. 30 novembre 1992 n.23;
- Modulistica unica: articolo 24 comma 1 L.P. 27 dicembre 2011 n.18.

Considerata peraltro l'importanza di assicurare al cittadino e alle imprese strumenti di segnalazione, comunicazione e più in generale di relazione con la pubblica amministrazione anche in ambiti diversi, il Consorzio dei Comuni Trentini ha reso disponibile a Comuni e Comunità appositi strumenti informatici in grado di assicurare il raggiungimento di tali obiettivi nel rispetto delle indicazioni fornite dalle disposizioni nazionali.

3. Valutazione della situazione attuale

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, l'Ente ha effettuato la rilevazione dello stato di fatto che può essere riassunta come segue:

1. Servizi di sistema riguardanti in generale la ricezione di comunicazioni, richieste, pratiche, da parte dei cittadini, per il corretto smistamento e la loro gestione interna alla Comunità.

Per garantire il completo accesso alle informazioni (descrizione, modalità, riferimenti) sui servizi erogati dalla Comunità, sono state attivate in questi anni varie soluzioni, in continuo aggiornamento, in grado di pubblicare e rendere accessibili tali informazioni a cittadini e imprese, e in grado di garantire una completa informatizzazione dei processi interni per una loro corretta gestione.

La Comunità ha scelto di privilegiare l'adozione di strumenti tecnologici, prodotti applicativi e servizi di sistema messi a disposizione dal Consorzio dei Comuni e dalla Provincia Autonoma di Trento nell'ambito del Sistema Informativo Elettronico del Trentino.

Nello specifico la Comunità Alta Valsugana e Bernstol ha attivato i seguenti servizi di sistema:

- **Posta elettronica e Posta Elettronica Certificata (PEC)** per le comunicazioni digitali;
- **Portale Web degli Enti Locali del Trentino (ComunWEB)** per il sito istituzionale, sviluppato con tecnologie Open Source, contenente dati strutturati e pubblicati in formato aperto; ad ogni servizio della Comunità è dedicata all'interno del Portale Web una specifica area tematica.
- **Albo telematico** del Trentino per le pubblicazioni all'albo pretorio online;
- **Protocollo Informatico Trentino – P.I.TRE.** per la protocollazione, repertoriatura e gestione documentale; tale sistema permette l'acquisizione informatica dell'istanza, dichiarazione e segnalazione da parte dei cittadini e delle imprese, e la gestione interna della procedura che ad essa dovrà conseguire. Per le pratiche che vengono consegnate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico il programma è stato integrato per prevedere il rilascio al cittadino di una ricevuta che riporta anche il Responsabile del procedimento ed i termini massimi di conclusione del procedimento.
- **Community Cloud degli Enti Trentini** per gli applicativi gestionali verticali, alleggerendo il proprio server delle banche dati e togliendosi l'onere della sicurezza e del backup dei dati.

Oltre a questi servizi di sistema, la Comunità sta avviando la costituzione del cosiddetto "Fascicolo del Cittadino" da mettere a disposizione di tutti gli uffici dell'Ente. Trattasi di un servizio interno a supporto alle esigenze informative dei Servizi dell'ente, che consentirà di condividere le informazioni dei cittadini già in possesso dei vari Servizi, rendendole accessibili e riutilizzabili per gli scopi specifici di ciascun Servizio dell'ente.

In particolare, il beneficio diretto di tale strumento è da riconnettersi al fatto che si eviterà di richiedere più volte allo stesso soggetto le medesime informazioni.

2. Gestione informatizzata del servizio di mensa scolastica

La Comunità, con propria deliberazione n. 84 dd. 16 giugno 2014, ad oggetto "*L.P. 7 agosto 2006 n. 5. Servizio buoni pasto mense scolastiche. Approvazione contratti con Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo del Nord Est di Trento e atti indirizzo*", ha stabilito che *<per l'anno scolastico 2014/2015 comincerà una sperimentazione dei buoni pasto secondo modalità dematerializzate all'interno della nostra Comunità, specificatamente presso i plessi scolastici dell'Istituto comprensivo di scuola elementare e media di Baselga di Pinè e presso l'Istituto di formazione professionale "Opera A. Barelli" di Levico Terme, fermo restando l'utilizzo dei buoni pasto cartacei presso i rimanenti istituti scolastici> nonché di <rimandare a proprio successivo provvedimento la definizione degli aspetti organizzativi-gestionali di spesa circa la scelta della società informatica cui affidare l'attività di implementazione del sistema necessario ad attuare la dematerializzazione, che a regime dovrà essere estesa a tutti gli istituti scolastici del territorio a valere dall'anno scolastico 2015/2016>.*

Dando seguito alla predetta delibera, nel corso dell'a.s. 2014/2015, la Comunità ha attivato la sperimentazione nella gestione informatizzata del servizio di mensa scolastica.

Il sistema informativo attivato è caratterizzato da:

- un sistema elettronico della rilevazione delle presenze e per il pagamento dei pasti che, tra le altre cose, evita ai genitori inutili code presso gli sportelli bancari per provvedere all'acquisto dei buoni cartacei;
- una piattaforma web in favore dei genitori per la consultazione del credito residuo e la successiva ricarica tramite i principali strumenti online di pagamento elettronico;
- una componente gestionale di back office per gli uffici della Comunità e della società gestore delle mense scolastiche al fine di una corretta e automatizzata rendicontazione degli effettivi pasti erogati, comprensiva della componente che consente di profilare il costo del buono pasto in base ai parametri ICEF provinciale.

In esito della sperimentazione in corso, si intende estendere detto servizio a tutte le mense scolastiche già a partire dal prossimo a.s. 2015/2016 con particolare riferimento alle componenti online in favore delle famiglie degli scolari/studenti.

3. Procedimenti riguardanti il servizio edilizia abitativa

L'informatizzazione dei procedimenti riguardanti il servizio edilizia abitativa riguarda sia la componente di back office che gestisce le pratiche dei cittadini tramite degli applicativi specifici sia la possibilità di consultare le graduatorie dell'edilizia agevolata e pubblica che vengono mantenute costantemente aggiornate con specifica evidenza delle pratiche ammesse a finanziamento.

Inoltre, i cittadini hanno a disposizione una sezione dedicata sul portale web istituzionale dove possono trovare la descrizione dei servizi erogati e tutta la necessaria modulistica di riferimento aggiornata.

4. Procedimenti relativi alle attività economiche svolti per legge online attraverso il portale SUAP (Sportello Unico delle Attività produttive <http://www.impresainungiorno.gov.it>);

L'Ente Comunità, al momento, non ha competenza su alcun procedimento relativo ad attività economiche.

Nel caso ciò avvenisse in futuro, si evidenzia peraltro l'articolo 16 sexies comma 4 bis della legge provinciale n. 23/1992 che ha istituito e regolato lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) volto a semplificare il rilascio dei provvedimenti dei Comuni preordinati alla realizzazione, all'ampliamento, alla cessazione, alla riattivazione e alla localizzazione di impianti produttivi o di attività finalizzate alla produzione di beni e servizi, inclusi il rilascio dei titoli abilitativi edilizi previsti dalla legislazione provinciale vigente in materia. Per effetto del citato articolo, dal 1° gennaio 2015 sono effettuate esclusivamente tramite lo sportello unico telematico tutte le comunicazioni tra le imprese e i comuni concernenti i procedimenti individuati da tale articolo, nonché le comunicazioni relative a procedimenti, anche di competenza di altre pubbliche amministrazioni, che le imprese possono avviare tramite lo sportello. Il Consorzio dei Comuni trentini ha conseguentemente reso disponibile una soluzione informatica, raggiungibile all'indirizzo <http://www.impresainungiorno.gov.it>, realizzata da InfoCamere, società consortile delle Camere di Commercio, nel cui contesto risultano già disponibili online oltre 140 procedimenti che le imprese possono utilizzare per attivare, modificare o chiudere una qualunque attività produttiva in tutti i 210 Comuni della provincia di Trento. Va segnalato altresì che tale piattaforma è utilizzata da circa 3.000 Comuni a livello italiano e dallo stesso MISE (Ministero per lo Sviluppo Economico).

5. Procedimenti relativi all'edilizia privata.

L'art. 8 della L.P. 4 marzo 2008 n. 1- (Pianificazione urbanistica e governo del territorio) dispone che "Presso ciascuna Comunità è istituita una commissione per la pianificazione territoriale e il paesaggio (CPC). Si segnala al riguardo che tutta la modulistica necessaria per ottenere le autorizzazioni paesaggistiche di competenza della Comunità è presente nel nostro sito, e che la stessa è uniformata anche a livello provinciale (reperibile all'indirizzo www.urbanistica.provincia.tn.it/tutela_paesaggistico_ambientale/).

Il cittadino può accedere alla consultazione della sezione "Calendario Sedute CPC" nella quale è disponibile, e mantenuto aggiornato, il calendario di tutte le sedute della Commissione.

Per quanto concerne la presentazione per via telematica, si segnala che il Consorzio dei Comuni Trentini, che ha da tempo uniformato tutta la modulistica delle autorizzazioni di competenza dei Comuni (reperibile all'indirizzo www.modulistica.comunitrentini.tn.it. - area tematica Codice dell'urbanistica e dell'edilizia), sta già approfondendo le modalità con le quali proporre una piattaforma informatica unitaria per la gestione online, sulla scorta di quanto già realizzato per le attività produttive.

Si rende peraltro opportuno attendere l'ormai prossima discussione e quindi approvazione – da parte del Consiglio provinciale - della nuova normativa quadro in materia di urbanistica che fornirà gli elementi necessari e indispensabili per la digitalizzazione di tutte le procedure.

Sulla base della tempistica indicata dalla Provincia per l'approvazione della nuova legge, si ipotizza la messa a regime del sistema entro la fine del 2016.

Tutti i sistemi innanzi descritti, che dovranno prevedere l'accesso online da parte dei cittadini con un'autenticazione forte, verranno resi compatibili e coerenti con il protocollo SPID - Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale, non appena disponibili le relative regole tecniche.

La Comunità in caso di attivazione di servizi online che prevedono un'autenticazione forte, qualora non disponibile ancora il sistema nazionale SPID, si appoggerà al canale di autenticazione mediante **Carta Provinciale dei Servizi (CPS)** rilasciato e gestito dalla Provincia Autonoma di Trento. Tale canale di autenticazione è conforme agli standard della cosiddetta Carta Nazionale dei Servizi (CNS). La CPS può venire abilitata dai singoli cittadini presso gli Uffici Demografici dei Comuni trentini abilitati.

4. Altri procedimenti

Prescindendo dai settori citati, altre procedure di relazione tra mondo delle imprese e dei cittadini e la pubblica amministrazione potranno riguardare:

- procedimenti di tipo “istanze” con iter complesso o “dichiarazioni” con iter semplificato per i quali è necessario attivare una tecnologia che ne consenta la gestione online;
- procedimenti di tipo “segnalazioni” per i quali verrà attivato un sistema di gestione online.

Per dare riscontro a tali necessità la Comunità valuterà l'acquisizione dal Consorzio dei Comuni Trentini del sistema SensorCivico.

Si tratta di una piattaforma web che consente all'Ente pubblico di instaurare una comunicazione bidirezionale con i cittadini, attraverso una pluralità di canali e supporti digitali e secondo un approccio alla partecipazione orientato alla democrazia continua; in particolare, favorisce la raccolta di suggerimenti, dichiarazioni, istanze e segnalazioni relative alla vita del territorio in tutti i suoi diversi ambiti, garantendo al tempo stesso la massima trasparenza dei processi amministrativi dell'Ente e la completa digitalizzazione delle pratiche.

Il sistema registra tutti i passaggi che avvengono all'interno dell'Ente, in termini di assegnazione delle segnalazioni e risoluzione progressiva delle problematiche, e li rappresenta in forma pubblica, mostrando:

- il nome e cognome del funzionario che ha preso in carico la segnalazione, il suo ruolo e l'ufficio di appartenenza;
- data ed ora in cui egli interviene per leggere la segnalazione;
- i commenti, l'assegnazione ai colleghi e l'eventuale operazione svolta (es. risoluzione definitiva del problema).

Fanno parte della roadmap di sviluppo le seguenti funzionalità:

1. integrazione con la Carta Provinciale dei Servizi (CPS) della Provincia Autonoma di Trento
2. la gestione di specifica modulistica on-line, attraverso un processo che consente la completa digitalizzazione dell'iter amministrativo;
3. l'integrazione con il sistema di protocollo P.I.Tre. dell'Ente;
4. la comunicazione automatica via PEC;

5. una procedura guidata completa, relativa a tutte le tipologie di pratiche gestite;
6. uno spazio collaborativo, per facilitare gli scambi e favorire il confronto tra persone all'interno dell'Ente e tra enti diversi.

Il rilascio di tali ulteriori funzionalità è previsto nel corso dell'anno 2015.

La Comunità ha attivato già da qualche anno il servizio "COsmOs" (<http://www.innovazione.comunitrentini.tn.it/Progetti/COsmOs>): COsmOs è un innovativo strumento di dialogo e informazione tramite sms rivolto a tutti i cittadini che, al costo di un semplice sms, possono essere sempre informati su diversi ambiti di pubblica utilità come farmacie di turno, servizi sanitari, trasporti, meteo, tasse automobilistiche. Grazie all'avanzata tecnologia linguistica su cui si basa, COsmOs comprende la richiesta del cittadino o del turista ed è in grado di inviare la relativa risposta in pochi secondi.

La Comunità ha inoltre avviato l'integrazione sul sito web della servizio modulistica on-line: trattasi di un innovativo servizio di modulistica on-line che partendo dalla dematerializzazione della modulistica cartacea, mette a disposizione del cittadino, semplificando la gestione delle pratiche, della modulistica on-line. Ad oggi è già stata attivata la seguente modulistica:

- domanda per la locazione di alloggio a canone moderato;
- scheda valutazione mense scolastiche (per i genitori componenti le commissioni mensa);
- istanza di accesso ai documenti amministrativi;
- domanda di ammissione alla prova di accertamento della conoscenza della lingua propria della popolazione mochena ai fini dell'accesso al pubblico impiego.

5. Prossimi passi

La Comunità, nel corso del 2015:

- nell'ambito del servizio di assistenza scolastica, estenderà a tutte le mense l'utilizzo del servizio informatizzato in oggetto;
- attiverà a regime il "Fascicolo del Cittadino".

La Giunta della Comunità

Pergine, 9 marzo 2015