

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 il 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

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 territoriale della Val di Fiemme 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 la pubblicazione all'albo pretorio online;
- **Protocollo Informatico Trentino – P.I.TRE.** per la protocollazione, repertorizzazione 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;
- **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 ha avviato un percorso per l'introduzione di software libero per le attività di ufficio e la gestione delle pratiche, che ha visto l'attivazione per tutte le postazioni di lavoro della prima **soluzione open source**, nello specifico dedicata alla gestione della **posta elettronica**.

2. Procedimenti riguardanti il servizio edilizia abitativa

L'informatizzazione dei procedimenti riguardanti il servizio edilizia abitativa riguarda soprattutto la componente di back office che gestisce le pratiche dei cittadini tramite degli applicativi specifici. I cittadini hanno a disposizione una sezione dedicata sul portale web istituzionale dove si può trovare la descrizione dei servizi erogati e la modulistica di riferimento aggiornata.

La Comunità intende adottare gli opportuni strumenti che permettano di adempiere a quanto previsto dal D.L. 90/2014. A tal proposito è già stato mostrato interesse nei confronti del progetto MyWeb, in fase di sperimentazione da parte del Consorzio dei Comuni Trentini e della Fondazione Bruno Kessler nella Comunità della Vallagarina, per l'attivazione di servizi online per la richiesta digitale degli alloggi da destinare ai cittadini.

Al termine della sperimentazione, la Comunità si candiderà per un'estensione e per l'utilizzo del progetto.

3. 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).

4. 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/).

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 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 della Val di Fiemme 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.

5. Prossimi passi

La Comunità, nel corso del 2015:

- nell'ambito dell'introduzione di soluzioni applicative open source, avvierà il percorso per l'attivazione di una soluzione libera per l'elaborazione di documenti di testo e fogli di calcolo;
- nell'ambito del servizio edilizia abitativa, valuterà l'eventuale adesione al progetto My Web, per l'attivazione di servizi online da dedicare al cittadino;
- nell'ambito del progetto ComunWEB, ha proposto al Consorzio dei Comuni l'attivazione di alcuni servizi online (esempio, gestione permessi raccolta funghi) che potrebbero essere di interesse per il territorio di Fiemme;
- nell'ambito del servizio di assistenza scolastica, valuterà l'introduzione di una gestione dei buoni mensa elettronici, in sostituzione a quelli cartacei, per offrire un servizio più efficace e innovativo ai cittadini.

La Giunta della Comunità

Cavalese, febbraio 2015