

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE



COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA

PROVINCIA DI BOLOGNA

APPROVAZIONE STUDIO DI FATTIBILITA' PER LA COSTITUZIONE DI UNO
SPORTELLO POLIFUNZIONALE DEL CITTADINO.

Nr. Progr. 80
Data 17/05/2016
Seduta NR. 19
Titolo 1
Classe 8
Sottoclasse 0

L'anno DUEMILASEDICI questo giorno DICIASSETTE del mese di MAGGIO alle ore 11:00 convocata con le prescritte modalità, nella Sede Municipale si è riunita la Giunta Comunale.

Fatto l'appello nominale risultano:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
VERONESI GIAMPIERO	SINDACO	S
MARCHESINI LORIS	ASSESSORE	N
GIORDANO ANTONIO	ASSESSORE	S
ROMA ANNALISA	ASSESSORE	S
TOLOMELLI VANNA	ASSESSORE	S
ZACCHIROLI DANILO	ASSESSORE	N
<i>Totale Presenti: 4</i>		<i>Totali Assenti: 2</i>

Assenti giustificati i signori:

MARCHESINI LORIS, ZACCHIROLI DANILO

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE del Comune, CICCIA ANNA ROSA.

Il Sig. VERONESI GIAMPIERO in qualità di SINDACO assume la presidenza e, constatata la legalità della adunanza, dichiara aperta la seduta invitando la Giunta a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

OGGETTO:

APPROVAZIONE STUDIO DI FATTIBILITA' PER LA COSTITUZIONE DI UNO SPORTELLO POLIFUNZIONALE DEL CITTADINO.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista e richiamata la propria precedente deliberazione n. 173/2015, con cui è stato approvato il Documento Unico di Programmazione – DUP – per gli anni 2016/2019;

Dato atto che tra i progetti previsti c'è quello che riguarda la costituzione di uno Sportello Polifunzionale del cittadino, che prevede l'estensione delle attuali funzioni dell'URP anche alle funzioni di Sportello Sociale e Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive;

Considerato che con nota Prot. n. 28.276 in data 29.12.2015 il Direttore dell'Area Amministrativa ed Innovazione ha presentato uno studio di fattibilità;

Precisato che il contenuto del suddetto studio di fattibilità è stato precedentemente discusso con tutti i Direttori d'Area nel corso del mese di dicembre, e poi presentato nella seduta di Giunta Comunale del 16.02.2016;

Considerato che in seguito l'Assessore Giordano ha presentato alla Giunta Comunale una relazione in cui si illustrano le ragioni per cui le funzioni dello Sportello Sociale non possono essere integrate in uno Sportello Polifunzionale;

Considerato che si rende opportuno prevedere un primo periodo di sperimentazione in cui gli operatori dello Sportello SUE e SUAP svolgeranno un'attività di formazione, affiancamento e tutoraggio al personale URP, propedeutica all'attivazione e alla completa implementazione dello Sportello Polifunzionale, anche garantendo la presenza nella giornata di sabato, secondo tempi e modalità da definire;

Dato atto che i Direttori delle Aree interessate presenteranno un Piano Esecutivo condiviso, in cui saranno indicati tempi e modalità previsti per l'apertura del suddetto Sportello Polifunzionale;

Dato atto, infine, che in merito al progetto sono state informate le OO.SS. e le RSU nell'incontro del 13.05.2016;

Ritenuta l'opportunità di provvedere in merito;

Precisato che il presente provvedimento riveste natura di mero atto di indirizzo e pertanto non si richiede il preventivo parere di regolarità tecnica di cui all'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 e successive modificazioni ed integrazioni;

Con voti unanimi resi nei modi di legge

DELIBERA

Per i motivi di cui in premessa:

- 1) Di approvare lo Studio di fattibilità, allegato alla presente deliberazione perché ne faccia parte integrante e sostanziale, nel quale è stata eliminata la parte relativa all'integrazione con lo Sportello Sociale;
- 2) Di dare mandato ai Direttori delle Aree interessate di presentare un Piano Esecutivo, dopo aver valutato le modalità e i tempi previsti per l'apertura del suddetto Sportello Polifunzionale;
- 3) Di dare mandato al SIAT di provvedere quanto prima all'individuazione della soluzione tecnologica più opportuna per permettere agli utenti di richiedere

online un appuntamento di secondo livello con lo Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive, come peraltro già previsto nel suddetto Studio di fattibilità;

Con separata ed unanime votazione si dichiara immediatamente eseguibile la presente deliberazione, ai sensi dell'art. 134 - 4° comma - del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267.

Costituzione di uno Sportello Polifunzionale per il cittadino

Studio di fattibilità

CAPITOLO 1: ANALISI DELLA SITUAZIONE ATTUALE.....	2
1.1 - IL CONTESTO DELLO STUDIO	2
1.2 - DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE ATTUALE.....	2
1.3 - ANALISI E DIAGNOSI DELLA SITUAZIONE ATTUALE.....	3
1.4 - IDENTIFICAZIONE DEI VINCOLI	11
1.5 - DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI DI PROGETTO	12
CAPITOLO 2: PROGETTO DI MASSIMA DELLA SOLUZIONE.....	12
2.1 - REQUISITI DELLA SOLUZIONE	12
2.2 - MODALITÀ DI REALIZZAZIONE	15
CAPITOLO 3: IL PROGETTO PROPOSTO.....	16
CAPITOLO 4: ANALISI COSTI BENEFICI.....	17
CAPITOLO 5: RACCOMANDAZIONI PER LA FASE REALIZZATIVA	17

Capitolo 1: analisi della situazione attuale

1.1 - Il contesto dello studio

Lo studio di fattibilità per la costituzione di uno sportello polifunzionale è rivolto a verificare le condizioni per assorbire nell'attuale Servizio URP e Demografici parte delle funzioni relative allo Sportello Sociale e allo Sportello Unico per le Attività Produttive e l'Edilizia - SUAP e SUE.

L'esigenza è quella di avere un unico primo punto di contatto del cittadino nei confronti dell'Amministrazione Comunale, che comprenda anche le funzioni di primo livello riguardanti gli ambiti del sociale, dell'edilizia e delle attività produttive.

1.2 - Descrizione della situazione attuale

L'attuale Servizio URP e Demografici nasce tra il 2000 e il 2001 come Ufficio Relazioni con il Pubblico, con una spiccata vocazione alla polifunzionalità, perchè fin da subito furono attribuiti al servizio attività e funzioni che riguardavano tutto il Comune, ad ampio raggio.

La normativa di riferimento è contenuta nell'art. 12 del D. Lgs. 29/1993, poi confluito nell'art. 11 del D. Lgs. 165/2001, di cui per comodità si riporta il testo:

- 1. Le amministrazioni pubbliche, al fine di garantire la piena attuazione della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni, individuano, nell'ambito della propria struttura uffici per le relazioni con il pubblico.*
- 2. Gli uffici per le relazioni con il pubblico provvedono, anche mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche:*
 - a) al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni;*
 - b) all'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;*
 - c) alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.*
- 3. Agli uffici per le relazioni con il pubblico viene assegnato, nell'ambito delle attuali dotazioni organiche delle singole amministrazioni, personale con idonea qualificazione e con elevata capacità di avere contatti con il pubblico, eventualmente assicurato da apposita formazione.*
- 4. Al fine di assicurare la conoscenza di normative, servizi e strutture, le amministrazioni pubbliche programmano ed attuano iniziative di comunicazione di pubblica utilità; in particolare, le amministrazioni dello Stato, per l'attuazione delle iniziative individuate nell'ambito delle proprie competenze, si avvalgono del Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri quale struttura centrale di servizio, secondo un piano annuale di coordinamento del fabbisogno di prodotti e servizi, da sottoporre all'approvazione del Presidente del Consiglio dei ministri.*
- 5. Per le comunicazioni previste dalla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni ed integrazioni non si applicano le norme vigenti che dispongono la tassa a carico del destinatario.*
- 6. Il responsabile dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e il personale da lui indicato possono promuovere iniziative volte, anche con il supporto delle procedure informatiche, al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione e all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione e ai documenti amministrativi.*
- 7. L'organo di vertice della gestione dell'amministrazione o dell'ente verifica l'efficacia dell'applicazione delle iniziative di cui al comma 6, ai fini dell'inserimento della verifica positiva nel fascicolo personale del dipendente. Tale riconoscimento costituisce titolo autonomamente valutabile in concorsi pubblici e nella progressione di carriera del dipendente. Gli organi di vertice trasmettono le iniziative riconosciute ai sensi del presente comma al Dipartimento della funzione pubblica, ai fini di un'adeguata pubblicizzazione delle stesse. Il Dipartimento annualmente individua le forme di pubblicazione.*

Lo sportello URP è stato istituito con la Delibera di Giunta n. 36 del 19/3/2001; in seguito l'ufficio è stato riorganizzato negli anni 2009 – 2010, unificando nel Servizio URP anche le funzioni dei servizi demografici: pertanto, dopo un lungo periodo formativo interno, tutto il personale del servizio è in grado di svolgere tutte le funzioni assegnate, previa specifica formazione e nomina prevista dalle normative vigenti per gli ufficiali di Anagrafe e Stato Civile.

Contestualmente alla riorganizzazione è stato anche progettato e completato il trasferimento del servizio nei locali dell'ex Centro Giovani in Piazza Giovanni XXIII, in una sede più attrezzata e adatta a contenere tutti gli operatori del servizio.

1.3 - Analisi e diagnosi della situazione attuale

L'elenco dei procedimenti assegnati e delle funzioni/attività al momento della costituzione dell'URP è inserito all'Allegato 1);

l'elenco dei procedimenti assegnati e delle funzioni/attività con l'unificazione dei Servizi Demografici è inserito all'Allegato 2).

Si riportano alcuni dati relativi al monitoraggio del numero di utenti, pratiche e attività svolte dal Servizio URP e Demografici negli ultimi 5 anni:

Attività URP registrate tramite il sistema GEMI comprensive anche delle attività di centralino

	2010	2011	2012	2013	2014
Affari gen.	5009	3691	3676	3584	3319
Altri Enti	1440	1756	1656	1197	1107
Ambiente	1042	918	1066	2642	4339
AUR	2535	1880	2383	1891	1014
Cultura	92	56	44	34	22
Demografici	12794	11077	11501	11514	10674
LLPP	180	202	125	87	95
N.Verde (segnalazioni)	195	609	154	87	67
P.M.	1469	687	569	562	478
Scuola	1623	1315	1453	1588	1133
Sociali	1217	691	488	535	944
SUAP	999	926	727	650	487
Tributi	534	264	704	609	1428
Ufficio casa	23	88	344	69	251
Totale	29152	24160	24890	25049	25358

Attività URP registrate tramite il sistema GEMI – escluse le attività di centralino

	2010	2011	2012	2013	2014
Affari gen.	4944	3619	3646	3549	3254
Altri Enti	995	1342	1138	845	745
Ambiente	917	889	1033	2599	4279
AUR	2524	1859	2383	1888	1004
Cultura	25	14	12	16	7
Demografici	12311	10411	11128	11072	10243
LLPP	84	195	72	56	55
Segnalazioni	180	604	154	86	67
P.M.	1403	659	509	506	437
Scuola	1505	1179	1337	1499	1043
Sociali	1151	633	434	515	887
SUAP	621	624	360	294	80
Tributi	493	238	502	482	913

Ufficio casa	12	81	314	63	228
Totale	27165	22347	23022	23470	23242

Riepilogo dei biglietti emessi e delle attività

	2010	2011	2012	2013	2014*
biglietti emessi	16.406	16.914	16.472	15.505	20.429
attività sportello	27165	22.347	23.022	23.470	23.242
media servizio/utente	1,65579666	1,3212132	1,39764449	1,51370526	1,13769641

* Incremento della raccolta differenziata porta a porta con distribuzione dei sacchetti per la plastica

Le attività sopra descritte rappresentano un'aggregazione per ufficio dei procedimenti su cui l'URP dà informazioni allo sportello; fin dall'apertura dell'URP è stato acquisito un sistema di monitoraggio delle attività, che ha funzione anche di "elimina code" per agevolare l'accesso degli utenti.

Attraverso questo servizio, vengono acquisiti anche i dati sui servizi erogati alle persone; l'accesso allo sportello è unico (visto che non ci sono sportelli distinti per competenze specifiche), e quindi negli anni si è mantenuto abbastanza costante il fatto che ad un biglietto (quindi, ad un utente) possano corrispondere più informazioni e/o servizi erogati: infatti, le attività dello Sportello sono sempre superiori al n. di biglietti emessi.

Negli anni le attività svolte dal Servizio URP hanno subito alcune importanti variazioni:

- si evidenzia un aumento delle operazioni relative all'ufficio ambiente, soprattutto in funzione della distribuzione del materiale per la raccolta differenziata porta a porta (dal 2014 vengono distribuiti anche i sacchetti della plastica);
- sono in aumento anche le attività relative all'ufficio tributi, soprattutto nel 2014 con l'introduzione della TASI ed il relativo servizio di compilazione domande per gli over 65;
- anche rispetto alle attività dell'ufficio casa, si è riscontrato un evidente aumento dovuto alla riapertura dei bandi per l'assegnazione degli alloggi ERP;
- si evidenzia invece una sostanziale diminuzione delle attività nell'ambito degli Affari Generali (protocollazione), collegata alla diversa modalità di presentazione delle pratiche per l'Edilizia Privata e Attività produttive (voce SUAP), con il passaggio dalla modalità cartacea a quella telematica;
- si registra una discreta diminuzione anche rispetto alle attività dell'ufficio scuola e servizi sociali, sempre dovuta all'attivazione di specifici portali per i servizi scolastici on-line; rispetto a questi servizi, negli ultimi anni l'attività degli operatori si è focalizzata nell'assistenza agli utenti per l'iscrizione on-line.

Anche per i servizi demografici si denota una diminuzione dovuta all'introduzione dei servizi on-line (attivati dal 2011) che hanno dato la possibilità ai cittadini e ad alcune associazioni di ottenere certificati e autocertificazioni autonomamente (es. la società Anzola calcio agisce da intermediario tramite apposita convenzione).

Si evidenzia altresì una graduale diminuzione delle attività della polizia municipale, considerato il passaggio delle funzioni all'Unione Terred'acqua.

Rispetto alle segnalazioni, si denota una diminuzione delle attività registrate dovuta sia alla modifica del canale utilizzato dagli utenti per comunicare con la pubblica amministrazione: infatti, si è passati dallo sportello e telefono, alla mail e alla form sul sito istituzionale; inoltre, da alcuni anni sia Geovest che la polizia municipale dell'Unione utilizzano loro sistemi di registrazione delle segnalazioni di loro competenza, non più integrati con quello del comune.

A questo proposito è stato segnalato da tempo al SIAT la necessità di cambiare l'attuale sistema di gestione, arrivando ad una unificazione del sistema di gestione delle segnalazioni tra Comuni dell'Unione e Polizia Municipale, e ricomprendendo eventualmente anche altri soggetti, come ad esempio Geovest.

Altre Attività Servizio Urp

	2010	2011	2012	2013	2014
accesso agli atti	220	201	240	255	261
reclami/segnalazioni*	242	190	170	205	194
richieste informazioni via mail	151	163	177	154	152
carte d'identità rilasciate**	1375	2121	2661	1727	1976
variazioni anagrafiche	980	936	980	972	899
eventi registri stato civile	640	642	668	650	736
numero certificati rilasciati dai demografici	3600	3100	2682	1782	2260***

* da qualche anno le segnalazioni P.M. e Geovest vengono raccolte tramite sistemi differenti gestiti direttamente dall'Unione e da Geovest

**dall'anno 2008 le carte potevano essere prorogate da 5 a 10 anni apponendo un timbro, e dal 2011 è stata introdotta la possibilità di fare la carta di identità anche per i minorenni.

*** rilasciati circa 700 certificati di iscrizione alle liste elettorali in occasione delle elezioni comunali

Il numero di carte d'identità ha subito un forte aumento a partire dall'anno 2011, a seguito di una modifica normativa (art. 10 comma 5 del Decreto Legge n. 70 del 13.05.2011), che prevede il rilascio delle carte d'identità anche ai minori di 15 anni, comportando un elevato incremento dell'attività degli sportelli. Da luglio 2015 è inoltre possibile in corso di rinnovo della carta d'identità manifestare la propria volontà alla donazione di organi e tessuti, a tal proposito gli operatori sono stati opportunamente formati per svolgere tale funzione.

Atti di Stato Civile anni 2010-2014

Registri di	2010	2011	2012	2013	2014	Totale
Cittadinanza	61	64	78	46	104	353
Nascita	150	136	159	149	160	754
Matrimonio	69	66	72	74	77	358
Morte	122	124	121	119	117	603
Totale	402	390	430	388	458	2068

Atti di Stato Civile anno 2015

Registri di	Previsione anno 2015							Totale
	Parte I			Parte II				
		Serie A	Serie B	Serie A	Serie B	Serie B bis	Serie C	
Cittadinanza	108							108
Nascita		55		1	85			141
Matrimonio	29			13	5		75	122
Morte	17	3	2	1	8		77	108
Totale	154	58	2	15	98		152	479

Dall'analisi delle tabelle su riportate, anche rispetto alle attività di Stato civile si evince un aumento del numero degli atti redatti dal servizio soprattutto negli ultimi 2 anni a seguito di importanti modifiche normative e procedurali che vedono gli ufficiali del Servizio costantemente impegnati in attività di formazione e acquisizione di nuove competenze e carichi di lavoro:

- Protocollo d'intesa firmato il 21 ottobre 2014 da Comuni e Prefettura di Bologna, per il quale anche la notifica degli atti di cittadinanza viene seguita direttamente dal Comune e non più dalla Prefettura con un forte aumento degli atti redatti (si è passati dai 46 atti del 2013 ai 104 atti del 2014 e 108 del 2015).

- Introduzione della nuova legge 162/2014 sull'accordo di separazione e divorzio davanti all'ufficiale di stato civile nonché della legge 55/2015 sul divorzio breve, che hanno visto gli ufficiali di stato civile impegnati nella gestione di questa nuova procedura con un importante aumento degli atti registrati (41 atti relativi a divorzi e separazioni redatti nel 2015), tant'è che si è passati da 34 atti registrati in parte 2^ C del registro di matrimoni del 2014 a 75 atti del 2015.

Più in generale, dal 2001 ad oggi si è assistito ad una progressiva trasformazione dei servizi, soprattutto per quanto riguarda la fase di presentazione dell'istanza, che sta portando ad un abbandono delle pratiche cartacee a favore dei servizi online; infatti le disposizioni del CAD che si sono via via succedute prevedono l'obbligatorietà dell'utilizzo dei canali telematici, che possono consistere in portali tematici dedicati o la PEC (Posta Elettronica Certificata).

L'URP è comunque impegnato nella fase di informazione al cittadino, anche sull'uso dei servizi online, soprattutto collegato al rilascio delle credenziali di autenticazione FedERa (sistema regionale di gestione delle identità digitali); rispetto a questo, a livello regionale si sta cercando di capire se il sistema FedERa può avere i requisiti per essere integrato nel sistema SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale.

Dall'anno 2012 sono stati accreditati al sistema FedERa circa 1.500 utenti, ed è stata fornita costante assistenza sull'utilizzo del sistema e per il recupero password.

Negli ultimi 3 anni è stato organizzato l'accreditamento a FedERa dei genitori in occasione delle riunioni dedicate alle iscrizioni del nido d'infanzia, in modo da incentivare l'utilizzo dei servizi online.

Il Servizio URP supporta inoltre il servizio Comunicazione per l'aggiornamento delle schede pubblicate nella sezione "Guida ai Servizi" del sito web istituzionale, la pubblicazioni di notizie sia sul sito e sia sul canale Facebook.

Attualmente, questi sono gli orari di apertura al pubblico del servizio URP e demografici:

Lunedì, martedì, venerdì dalle 8,45 alle 13,00;

mercoledì e sabato dalle 8.45 alle 12.00;

giovedì dalle 8.45 alle 18.00.

E' attivo anche un sito tematico collegato al sito web istituzionale, disponibile al link

<http://urp.comune.anzoladellemilia.bo.it/>, che viene costantemente alimentato da notizie pubblicate sul sito istituzionale.

Nel tempo, si sono anche succedute le normative specifiche a livello nazionale, che hanno dato origine a sportelli dedicati, caratterizzati da una specifica competenza professionale, con l'obiettivo di rappresentare un unico punto di contatto sia verso l'utente, ma anche e soprattutto verso le altre Pubbliche Amministrazioni che debbono intervenire nei procedimenti (soprattutto per quanto riguarda il SUE SUAP, e in misura molto minore per lo Sportello Sociale).

A questo proposito, occorre verificare con il SIAT le condizioni per installare il software di gestione nelle postazioni URP e quantificare anche il tempo per la compilazione della scheda, oltre che per l'accoglienza dell'utente e la presa dell'appuntamento.

Le domande per i bonus Luce e Gas vengono già direttamente gestiti dall'URP tramite il sistema Sgate, sia per la parte di ricezione ed inserimento che per la parte di rendicontazione per il rimborso al Comune.

Per quanto riguarda lo Sportello unico per le Attività Produttive si fa riferimento invece al DPR 447/1998 – a cui è seguito il DPR 160/2010 con misure di semplificazione e riordino – che istituisce il SUAP come l'unico punto di accesso per il richiedente in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttiva, che fornisce una risposta unica e tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni, comunque coinvolte nel procedimento.

Lo **Sportello unico per l'Edilizia** è stato previsto espressamente con la L. 7 agosto 2012, n. 134 (di conversione del decreto legge 83/2012), che ha introdotto disposizioni per l'incentivazione del ruolo dello sportello, facendone soprattutto il fulcro del contatto con il cittadino, così come d'altronde era nelle finalità del Testo Unico Edilizia – DPR 380/2011 – sin dall'origine; le disposizioni sono entrate in vigore dal 12/02/2013.

Nel Comune di Anzola dell'Emilia, il SUAP è stato costituito con deliberazione di Giunta n. 91 del 25.05.1999, mentre con delibera n. 65 del 05.06.2003 è stato costituito lo Sportello Unico per l'Edilizia; successivamente con determina del Direttore Generale n. 1 del 08.01.2009 è stato approvato l'atto con cui si definisce l'apertura Sportello Unico per l'Edilizia e le Attività Produttive e si approva il relativo Manuale organizzativo.

Contestualmente all'apertura dello Sportello Unico SUE SUAP nel 2009, è stato creato anche un sito tematico – collegato al sito web istituzionale – disponibile a questo link: <http://suap.comune.anzoladelleemilia.bo.it/>
In questo contesto, occorre anche valutare se è opportuno continuare a mantenere questo canale informativo ed eventualmente se e come potenziarlo o modificarlo.

Le competenze assegnate allo Sportello Unico SUAP – SUE sono per la **parte edilizia**:

Adempimenti in materia sismica - Denuncia di deposito progetto esecutivo
Adempimenti in materia sismica - Istanza di autorizzazione
Assegnazione numero di matricola ad ascensori, montacarichi e piattaforme elevatrici
Canone di occupazione di suolo e aree pubbliche
Comunicazione d'inizio attività (CIL)
Comunicazione di esecuzione opere di manutenzione ordinaria
Contributi per adattamento di abitazioni private per disabili
Deposito delle Certificazioni degli impianti ai sensi del D.M. 37/08
Deposito pratica cemento armato
Richiesta Certificato di idoneità dell'alloggio
Richiesta di Autorizzazione ad installare insegne, cartelli, scritte pubblicitarie
Richiesta di autorizzazione paesaggistica o di accertamento di compatibilità paesaggistica
Richiesta di autorizzazione paesaggistica semplificata
Richiesta di certificato di conformità edilizia e agibilità
Richiesta di Certificato di destinazione urbanistica
Richiesta di concessione per passi carrabili
Richiesta di preparare estetico della Commissione per la Qualità Architettonica ed il Paesaggio
Richiesta di Valutazione preventiva
Richiesta Permesso di Costruire
Segnalazione certificata di inizio attività
Vidimazione di tipi di frazionamento

(le voci di questo elenco contengono l'indice delle schede presenti nella "Guida ai Servizi", pubblicate sul sito web istituzionale nella sezione "Edilizia e Sostegno per la casa")

Per la parte riguardante le **attività produttive**:

Apertura di attività alberghiera
Apertura di attività di Bed&Breakfast
Apertura di attività di commercio attraverso apparecchi automatici
Apertura di attività di commercio elettronico
Apertura di attività di commercio per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione
Apertura di attività di commercio presso il domicilio del consumatore
Apertura di attività di commercio, pensione, toelettatura, allevamento e addestramento di animali da compagnia
Apertura di attività di somministrazione presso circoli privati e di associazioni
Apertura di attività extralberghiere

Apertura di esercizio di acconciatore, estetista, tatuatore o piercing
 Apertura di esercizio di commercio al dettaglio di vicinato
 Apertura di Pubblici Esercizi di somministrazione di alimenti e bevande (Bar, Ristoranti, ecc...)
 Apertura di spacci interni ad enti o imprese
 Apertura di una struttura di vendita di medie o grandi dimensioni
 Canone di occupazione di suolo e aree pubbliche
 Comunicazioni o domande di sopraggiunte variazioni relative a pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande
 Pubblicità e affissioni
 Richiesta di Autorizzazione ad installare insegne, cartelli, scritte pubblicitarie
 Rilascio autorizzazione per commercio su area pubblica con posteggio
 Rilascio autorizzazione per commercio su area pubblica in forma itinerante
 Somministrazione annessa ad altra attività prevalente come ad esempio Impianti sportivi, Discoteche, Aree di servizio, Mense aziendali, etc.
 Subingresso in Pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande (Bar, Ristoranti, ecc...)
 Trasferimento di Pubblici Esercizi di somministrazione di alimenti e bevande (Bar, Ristoranti, ecc...)
 Vendita di fine stagione
 Vendita diretta di prodotti agricoli ricavati dalla propria azienda
 Vendita promozionale
 Vendite di liquidazione

(le voci di questo elenco contengono l'indice delle schede presenti nella "Guida ai Servizi", pubblicate sul sito web istituzionale nella sezione "Imprese e Commercio")

Questo è l'elenco dei procedimenti che risultano assegnati ad entrambi i servizi:

ELENCO PROCEDIMENTI COMPLESSIVI E ATTIVITA' ASSEGNATI A SPORTELLO UNICO LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

PROCEDIMENTO
S.C.I.A. Acconciatori
S.C.I.A. Estetisti
S.C.I.A. Agenzie D'Affari
S.C.I.A. Agenzia Onoranze Funebri
Licenza di agibilità Locali Manifestazioni Di Pubblico Spettacolo
S.C.I.A. Agriturismo
S.C.I.A. Strutture Ricettive Alberghiere (Albergo-Residenza Turistica Alberghiera)
S.C.I.A. Strutture Ricettive Extra Alberghiere (Case per Ferie, Ostelli, Rifugi Alpini, Affittacamere, Case e appartamenti per vacanze, appartamenti ammobiliati per uso turistico, Bed & Breakfast)
S.C.I.A. Apparecchi Automatici e Giochi Leciti
Autorizzazione e accreditamenti Strutture Sanitarie pubbliche e private
Atti di Registrazione/Riconoscimento attività alimentari
Notifiche ai fini della registrazione di attività alimentari
S.C.I.A. Circoli Privati Con Somministrazione
S.C.I.A. Commercio Elettronico

S.C.I.A. Commercio Mezzo Apparecchi Automatici
S.C.I.A. Forme Speciali di Vendita al Dettaglio (Spacci interni, a domicilio del consumatore, per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione)
Autorizzazione al commercio su Area Pubblica con Posteggio (Tipo A)
Autorizzazione al commercio su Area Pubblica Itinerante (Tipo B)
Assegnazione temporanea dei posteggi in occasione delle fiere:Giugno N.54; Ottobre N.37
Comunicazione di partecipazione occupazione temporanea di posteggi liberi in mercati e fiere
Concessione occupazione suolo pubblico temporanea
Concessione e/o variazioni occupazione suolo pubblico permanente (passi carrabili)
S.C.I.A. Edicole – Punto Esclusivo /
S.C.I.A. Edicole – Punto Non Esclusivo /
S.C.I.A. Esercizio di commercio al dettaglio di Vicinato
Comunicazione vendite di liquidazione e vendite promozionali
Autorizzazione Farmacia
Licenza spettacoli pirotecnici
Licenza Spettacoli Viaggianti
Patente di abilitazione all'impiego di Gas Tossici
Autorizzazione Impianti di Distribuzione Carburanti e potenziamento,concentrazione,trasferimento impianti esistenti
Presa d'atto per modifiche Impianti di distribuzione Carburanti
S.C.I.A. Impianti Sportivi - Palestra
Autorizzazione Locali di Pubblico Spettacolo (discoteche)
Autorizzazione per spett e intratt pubblici in occasioni di manifestazioni temporanee con più di 200 persone che non si svolgono entro le ore 24 del giorno d'inizio
Scia per spett e intratt pubblici in occasioni di manifestazioni temporanee con meno di 200 persone che si svolgono entro le ore 24 del giorno d'inizio
Scia per somministrazione temporanea di alimenti e bevande in occasione di pubbliche manifestazioni
Comunicazione Manifestazioni di Sorte Locali (lotterie, pesche di beneficenza, tombole)
Autorizzazione Medie e Grandi Strutture Di Vendita
S.C.I.A. Medie e Grandi Strutture Di Vendita (Variazione - Subentro) /
Assegnazione matricola ascensori e montacarichi
Autorizzazioni/Rinnovi/Variazioni Taxi e Noleggio Con Conducente
S.C.I.A. Noleggio e Rimesse di Veicoli Senza Conducente
S.C.I.A. Panificio
S.C.I.A. Vendita diretta di prodotti ricavati prevalentemente della propria azienda agricola
Autorizzazione Pubblici Esercizi di somministrazione alimenti e bevande (Avvio - Trasferimento di sede)

S.C.I.A. Pubblici Esercizi di somministrazione alimenti e bevande (Variazione - Subentro)
S.C.I.A. Sale Giochi
Dichiarazione Vendita Cose Antiche o Usate
Richieste di accesso atti e/o informazioni da parte di altri enti
Autorizzazione Unica Ambientale
Emissioni in atmosfera (adesione aut generale)
Comunicazioni scarichi industriali in fognatura
Autorizzazione amministrativa (insegne)
Autorizzazione Integrata Ambientale AIA
Autorizzazione per Impianti fissi di Telefonia mobile
SCIA Telefonia
Valutazione Di Impatto Ambientale (V.I.A.)
Valutazione Di Impatto Ambientale (Verifica Screening)
Procedura Abilitativa Semplificata (PAS) (SUAP)
VVF - S.C.I.A. di Prevenzione Incendi
VVF - Richiesta di Valutazione del progetto
Richieste preparare AUSL
Acquisizione DURC pratiche commercio su aree pubbliche

**ELENCO PROCEDIMENTI E ATTIVITA' COMPLESSIVI ASSEGNATI A
SPORTELLINO UNICO PER L'EDILIZIA E SERVIZIO EDILIZIA**

PROCEDIMENTO
Preparare estetico CQAP
Deposito ai sensi dell'art.104 del RUE per difformità edilizie minori
Comunicazione interventi edilizi (art.7 LR 15/2013)
SCIA - edilizia
PAS - Procedura Abilitativa Semplificata (SUE)
Permesso di costruire
Certificato di conformità edilizia e agibilità
Attestazione idoneità dell'alloggio per contratto di soggiorno, ricongiungimento familiare e permesso di soggiorno
Erogazione contributo abbattimento barriere architettoniche
Deposito dichiarazioni di conformità impianti alla regola d'arte
Deposito relazione ai sensi dell'art.28 della L. n. 10/1991 e s.m.i. non connesso a titoli edilizi

Comunicazione volontaria per attività edilizia libera
Voltura del permesso di costruire
Restituzione contributi titoli edilizi
Controllo del territorio (abusivismo edilizio)
Verifica situazioni di pericolosità segnalate
Valutazione preventiva
Deposito Denuncia Opere in C.A. e deposito del progetto esecutivo delle strutture in zona sismica
Autorizzazioni sismiche
Attività consultiva in materia edilizia
Commissione per la Qualità architettonica ed il paesaggio – nomina, convocazioni, verbali
Commissione per la Qualità architettonica ed il paesaggio – attività gestione economica
Notifiche preliminari D.Lgs 81/2008 e s.m.i.
Voltura di permesso di costruire
Richieste di legittimazione LR 23/2004 e s.m.i.
Richiesta autorizzazioni paesaggistiche semplificate
Richiesta autorizzazioni paesaggistiche
Richiesta accertamenti di compatibilità paesaggistica
Trasformazione del diritto di superficie di area PEEP in diritto di proprietà
Accessi agli atti edilizia (solo edilizia)

Attualmente gli orari di apertura al pubblico dello Sportello SUAP SUE sono i seguenti:
Lunedì e giovedì dalle 8.30 alle 12,30, giovedì anche dalle 14.30 alle 17.30.

I depositi delle pratiche sismiche e la vidimazione delle pratiche catastali possono essere effettuati anche nelle giornate di martedì e venerdì dalle ore 8.30 alle 10.30.

La modalità attuale di accesso del pubblico non prevede alcuna gestione di appuntamenti, e quindi non ci sono dati a disposizione circa l'afflusso di persone allo sportello.

1.4 - Identificazione dei vincoli

I procedimenti relativi all'edilizia e alle attività produttive richiedono delle spiccate competenze tecniche, che non possono essere delegate in alcun modo, in particolare per quanto riguarda le informazioni di secondo livello e l'istruttoria e conclusione del procedimento.

A livello più generale, la completezza delle informazioni fornite dagli operatori dell'URP agli utenti consegue direttamente dalla completezza e aggiornamento costante delle schede presenti sul sito web istituzionale, da tempo identificato come canale informativo principale, e "banca dati della conoscenza" dei procedimenti del Comune.

1.5 - Definizione degli obiettivi di progetto

Gli obiettivi di progetto sono rivolti alla presentazione di soluzioni per la costituzione di un unico punto di riferimento ad utilità di cittadini, professionisti ed imprese per le informazioni di primo livello riguardanti tutti i procedimenti di competenza del Comune.

Capitolo 2: progetto di massima della soluzione

2.1 - Requisiti della soluzione

Fin dall'analisi per la costituzione dell'URP è stato adottato un criterio in base a cui analizzare i singoli procedimenti e all'interno degli stessi sono state individuate delle specifiche fasi; genericamente si possono riassumere così:

1. Informazioni di primo livello;
2. Informazioni specialistiche di secondo livello;
3. Presentazione della pratica;
4. Istruttoria e conclusione del procedimento.

Attualmente la fase 1 è assegnata all'URP per tutti i procedimenti, con esclusione di quelli che rientrano nell'ambito dello Sportello SUAP/SUE; nella fase esecutiva del progetto si procederà ad una revisione dei procedimenti e delle schede informative pubblicate sul sito web al fine di trasferire le competenze relative alle informazioni di I° livello all'URP.

Le fasi 2 e 4 sono assegnate al Servizio responsabile del procedimento; per quanto riguarda le informazioni di secondo livello, si propone di gestirle utilizzando un servizio di appuntamenti online accessibili durante gli orari di apertura al pubblico, tramite un'agenda a cui gli utenti possono accedere da remoto.

Questa funzionalità è già in uso in parecchi Comuni della Provincia, e permette una migliore e più razionale gestione del tempo, sia per i professionisti e cittadini e sia anche per gli uffici.

Il ricevimento su appuntamento avverrà negli uffici della sede comunale.

Di seguito si indicano alcuni aspetti che dovranno essere approfonditi nella fase di progetto, previa indicazione degli indirizzi da parte della Giunta Comunale in proposito:

1. **ampliamento o diversa distribuzione degli orari di ricevimento degli uffici per le informazioni di secondo livello;**
2. **gestione del contatto telefonico ed attraverso e-mail tra i cittadini e professionisti con gli Sportelli SUE e SUAP:** da tempo, lo Sportello riceve le telefonate solo nelle giornate di apertura, negli altri giorni ed orari viene risposto agli utenti che debbono richiamare.

Per quanto riguarda **la fase 3 relativa alla presentazione della pratica, in base alla normativa del CAD – D. Lgs. 82/2005, deve avvenire esclusivamente in modalità telematica;** si riportano di seguito le disposizioni normative:

Art. 5-bis Comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche

1. *La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le*

- tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.*
2. *Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro dello sviluppo economico e con il Ministro per la semplificazione normativa, sono adottate le modalità di attuazione del comma 1 da parte delle pubbliche amministrazioni centrali e fissati i relativi termini.*
 3. *DigitPA, anche avvalendosi degli uffici di cui all'articolo 17, provvede alla verifica dell'attuazione del comma 1 secondo le modalità e i termini indicati nel decreto di cui al comma 2.*
 4. *Il Governo promuove l'intesa con regioni ed enti locali in sede di Conferenza unificata per l'adozione degli indirizzi utili alla realizzazione delle finalità di cui al comma 1.*

Il provvedimento previsto dal comma 2 è stato emanato con D.P.C.M. 22 luglio 2011, e ha previsto che **dal 1 luglio 2013 le comunicazioni tra PA e imprese dovevano essere esclusivamente telematiche.**

Art. 63. Organizzazione e finalità dei servizi in rete

1. *Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.*

2. *Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo 71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.*

3. *Le pubbliche amministrazioni collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.*

3-bis. A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

3-ter. A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

3-quinquies. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni, da emanare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, sono stabilite le deroghe e le eventuali limitazioni al principio di esclusività indicato dal comma 3-bis, anche al fine di escludere l'insorgenza di nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

Per quanto riguarda le modalità di accesso ai servizi, dal 2011 è attivo il **portale dei servizi demografici** online, come progetto pilota nell'ambito della Regione Emilia-Romagna – nel bando nazionale per il riuso del progetto PEOPLE – in cui sono presenti i seguenti servizi:

- Prenotazione delle pubblicazioni di matrimonio
- Prenotazione della denuncia di nascita
- Iscrizione agli Albi Elettorali
- Consultazione dati anagrafici
- Autocertificazioni precompilate
- Certificati con timbro digitale

Inoltre, dal 2013 è attivo il **portale ANA CNER** – sempre nell'ambito di un progetto della Regione Emilia-Romagna e di Lepida S.p.A. – con cui si realizza la circolarità anagrafica tra gli enti della Regione, intendendo per Enti da un lato i Comuni e dall'altro lato tutte le PA che quotidianamente richiedono informazioni anagrafiche, che con l'accesso al portale vengono invece estratte in modalità online.

Questo stesso schema di circolarità anagrafica dovrebbe poi confluire nella nuova Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente – ANPR, cui questo Comune è un ente coinvolto nella sperimentazione fin da ora.

Per quanto riguarda le attività produttive, dal 2011 è attivo il Portale SUAP PEOPLE, la cui manutenzione è curata dalla Città Metropolitana di Bologna con la continua attività di aggiornamento dei Comuni: il portale permette la compilazione e presentazione di tutte le domande riguardanti il commercio al dettaglio, ambulante, le attività ricettive, le attività di somministrazione di alimenti e bevande, ecc.

Per quanto riguarda le pratiche edilizie, il Comune partecipa da tempo alla sperimentazione del Portale SIEDER della Regione Emilia-Romagna, e la piattaforma è in via di attivazione, ed è in corso di adeguamento con i back office di riferimento (protocollo e pratiche edilizie).

Anche in questo caso, il professionista accede al sistema e compila direttamente online la domanda di suo interesse, e la invia all'Amministrazione in modalità telematica.

Il servizio è integrato anche con l'Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI), che ha l'obiettivo di diventare il database di riferimento per la gestione di tutti i dati relativi agli immobili del territorio.

Sul tema edilizia e attività produttive, ci sono al momento **alcune problematiche di integrazione tra i portali tematici della Regione**: SUAP, SIS (pratiche di deposito e autorizzazione sismica), AUA (autorizzazione unica ambientale); siamo in attesa di sviluppi in merito, che permettano soprattutto agli utenti interessati di poter usufruire di servizi costruito non nell'ottica dei “compartimenti stagni”, ma che invece guardino anche alla facilità d'uso e all'accessibilità, e dall'altro si tenga conto che sono atti sì di competenza regionale, ma che la normativa attuale prevede che siano inviati allo Sportello Unico di riferimento.

A questo proposito, il Comune ha già adottato specifiche delibere di Giunta:

1. prima la deliberazione n. 159 del 12/11/2013, con cui si approvano i “*Criteri sulle modalità di erogazione dei servizi in rete a cittadini ed imprese*” e sono state contestualmente definite delle azioni da compiere per l'incentivazione dei servizi online;

2. poi è seguita la deliberazione n. 10 del 10/02/2015, che contiene il *Piano di Informatizzazione previsto dall'art. 24, comma 3 bis, del D.L. n. 90/2014* (così come modificato dalla Legge di conversione n. 11 agosto 2014, n. 114).

Da questi atti emergono soprattutto 2 ordini di difficoltà verso la completa digitalizzazione dell'attività amministrativa: da un lato, l'assenza di una modalità telematica unica con cui i cittadini e le imprese possono presentare istanze all'Amministrazione, e dall'altro lato il permanere di un "digital divide" in larga parte culturale e in minima parte infrastrutturale, che coinvolge soprattutto le categorie particolarmente disagiate.

Rispetto al "digital divide" culturale, in questi anni si sono portate avanti alcune azioni importanti, e su questo fronte l'URP è da sempre coinvolto e impegnato attivamente.

Sempre sul tema della digitalizzazione, occorre anche precisare che il DPCM sui documenti digitali prevede che entro agosto 2016 tutti i documenti prodotti e ricevuti dalle PA siano digitali: per raggiungere questo obiettivo, è necessario avere un sistema con cui tutta la modulistica pubblicata sia compilabile online, previo accesso con autenticazione federata, e inviata alla PEC del Comune o ad altro canale disponibile; questo sistema potrà coprire tutte quelle istanze non ricomprese in un portale WEB tematico, come quelli già attivi e descritti sopra.

Questa necessità è già stata fatta presente al SIAT, che nei primi mesi del 2016 dovrà procedere con la scelta della soluzione software, per conto di tutti i Comuni dell'Unione.

2.2 - Modalità di realizzazione

Le modalità di realizzazione dello Sportello Polifunzionale debbono pertanto tenere conto dell'evoluzione normativa che è intercorsa in questi anni, e dei progetti che da essa ne derivano: quindi gli strumenti a cui fare riferimento devono fare riferimento ai canali specifici utilizzati per il contatto tra cittadino e amministrazione:

- portali web e più genericamente, servizi online;
- mail;
- telefono;
- sportello.

Il canale è in funzione sia del servizio e sia anche della tipologia di utenza.

Invece, per quanto riguarda le funzioni di SUAP / SUE, ci sono **strumenti che possono agevolare l'accesso degli interessati (cittadini, professionisti e imprese) alle informazioni di primo e secondo livello**, come ad esempio:

- agenda online
- schede a disposizione sul sito web

La fase di presentazione della pratica, come precisato al punto precedente, deve avvenire in modalità telematica, attraverso l'utilizzo di portali dedicati; in questo senso, il personale dell'URP da tempo dà informazioni specifiche sulle modalità di accesso ai portali, compreso il rilascio delle credenziali di autenticazione FedERa (sistema di identità gestito dalla Regione Emilia-Romagna e da Lepida S.p.A.).

Di seguito si indicano i prossimi passi da compiere, nell'ottica di una maggiore diffusione delle informazioni sulle modalità di presentazione delle pratiche e delle istanze attraverso i portali online:

- a) Delibera di Giunta Comunale di indirizzo per l'inoltro delle pratiche in modalità esclusiva telematica con il portale SIEDER;
- b) Controllo della rispondenza tra procedimenti assegnati a ciascun servizio, schede presenti sul sito web e servizi online;
- c) Eliminazione della modulistica in formato PDF dal sito web per tutti i procedimenti gestiti tramite un servizio online, e contestualmente completamento della relativa scheda informativa presente sul sito web con il link per l'accesso al portale tematico.

Capitolo 3: il progetto proposto

Come già accennato al precedente Cap. 2, la proposta è quella di assegnare all'URP la fase informativa di tutti i procedimenti, compresi anche quelli attualmente in carico agli Sportelli SUAP e SUE; nella fase esecutiva del progetto si procederà ad una revisione dei procedimenti e delle schede informative pubblicate sul sito web.

Per quanto riguarda la presa in carico delle attività degli Sportelli SUAP e SUE, le funzioni di 1° livello possono essere:

- Accoglienza;
- Informazioni/orientamento sui servizi erogati;
- Gestione Agenda online nelle giornate stabilite di apertura al pubblico degli sportelli (con la differenza che gli utenti degli Sportelli SUE e SUAP possono anche prendere un appuntamento in modo autonomo, utilizzando l'agenda online descritta più avanti).

Inoltre si dovrà procedere ad una revisione delle schede informative pubblicate sul sito web.

Si precisa inoltre che nei primi mesi del 2016 dovrebbe essere attivato il portale SIEDER per la presentazione online delle pratiche edilizie, con integrazione del back office e del protocollo informatico.

Prerequisito per quest'ultimo passaggio di funzioni è **la definizione di un sistema di prenotazioni di appuntamento online per le attività di secondo livello**, come proprio il SUAP e SUE; a questo proposito, possono essere inseriti anche altri uffici che forniscono attività di secondo livello (ES: Tributi). L'individuazione della piattaforma più adatta per la gestione degli appuntamenti online è in carico al SIAT; la gestione online con questo medesimo sistema può essere anche estesa alla gestione della prenotazione delle sale comunali.

Le specifiche individuate per la ricerca del software dedicato sono le seguenti:

- ⇒ Dovrà essere disponibile un calendario per ciascun ufficio comunale, e un calendario per ciascuna sala; saranno fissate delle fasce temporali (ES: un'ora per ciascun appuntamento) per ciascun giorno di ricevimento al pubblico; le stesse fasce temporali potranno essere utilizzate anche nel caso delle sale (valutare come indicare la durata prevista dell'evento).
- ⇒ Al calendario prenotazioni sale dovrà essere garantito anche l'accesso di esterni (come amministratori) perché stiamo lavorando per far gestire le sale (sovrintendere alle prenotazioni e verificare il rispetto delle condizioni d'uso e/o rilevazione eventuali danneggiamenti) ad un soggetto esterno al Comune (Proloco).
- ⇒ All'atto dell'appuntamento debbono essere inseriti i seguenti dati:
 - nome e cognome
 - recapito telefonico e mail
 - motivo della richiesta dell'appuntamento/oggetto pratica
- ⇒ al ricevimento della richiesta, un addetto per ciascun ufficio conferma l'appuntamento, e viene automaticamente inviata una mail al richiedente.
- ⇒ Dovrebbe essere possibile l'integrazione degli appuntamenti con la gestione dell'agenda di ZIMBRA; inoltre le agende dovranno essere disponibili sul sito web istituzionale, a cui gli interessati accedono per prendere gli appuntamenti.
- ⇒ L'accesso all'agenda online è senza alcuna modalità di autenticazione.

A titolo esemplificativo, nel portale per i servizi demografici online sono già presenti dei servizi con prenotazione, nell'ambito dei quali si presenta anche l'autocertificazione necessaria per l'avvio del procedimento: purtroppo la piattaforma non risulta essere più in manutenzione, né da parte di Lepida e né da parte della Città Metropolitana, e quindi l'utilizzo non può essere esteso ad altre funzioni.

Per la definizione dei tempi di attuazione e quindi di definizione del progetto esecutivo, sarà anche necessario capire i tempi di attivazione della ZTL, comprese anche le modalità di gestione dei dati e permessi per l'accesso all'area.

Inoltre, nella prima metà del 2016 (da gennaio a maggio) gli operatori dell'URP saranno impegnati anche nelle operazioni di subentro all'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente).

Capitolo 4: analisi costi benefici

Per le attività relative alle informazioni di primo livello degli sportelli SUE SUAP si assisterebbe ad un aumento della fascia oraria; inoltre, con la gestione degli appuntamenti online per le informazioni specialistiche, il beneficio atteso consiste nella semplificazione dell'accesso agli uffici per informazioni di secondo livello, a cui consegue una migliore gestione del tempo degli utenti e degli uffici interessati. Nell'ambito del servizio URP, infatti, le diverse competenze non sono mai assegnate a specifiche persone, ma diventano patrimonio comune di tutti gli operatori, e quindi la risposta all'utente non è collegata alla presenza in servizio di una persona particolare.

Se non viene inserita nessuna unità aggiuntiva di personale, si potrebbero verificare allungamenti di tempi e code allo sportello.

Capitolo 5: raccomandazioni per la fase realizzativa

Nella fase di realizzazione, ci sono alcune precondizioni essenziali, quali:

- la formazione dei dipendenti del servizio URP da parte dei Responsabili dei servizi interessate alle funzioni oggetto del progetto;
- l'aggiornamento costante e in tempo reale delle schede sui servizi pubblicate sul sito web, soprattutto per le attività produttive e l'edilizia;
- il continuo coordinamento dei referenti delle Aree con il personale dell'URP per l'aggiornamento delle novità normative e di erogazione del servizio.

Questi i successivi passi da compiere:

- Presentazione dello studio di fattibilità alla Giunta Comunale;
- Analisi dei singoli procedimenti e predisposizione del progetto esecutivo, con la definizione delle specifiche modalità di trasferimento delle funzioni e dei tempi per l'attuazione del progetto.
- Condivisione del progetto definitivo con la Giunta Comunale e con i Direttori d'Area interessati;
- Approvazione del progetto con deliberazione di Giunta Comunale.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE NR. 80 DEL 17/05/2016

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
VERONESI GIAMPIERO

IL SEGRETARIO GENERALE
CICCIA ANNA ROSA

ANZOLA DELL'EMILIA, Lì 27/05/2016