



RELAZIONE FINALE E LINEE GUIDA

Attività supporto tecnico "Azione pilota di digitalizzazione dei processi amministrativi e sviluppo di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-government interoperabili ed integrati"

Le informazioni contenute in questo documento sono di esclusiva proprietà dello scrivente raggruppamento. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo comprese fotocopia e registrazione, ad eccezione di quanto espressamente consentito dello scrivente.

Prodotti o aziende indicate nel documento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

I dati sono trattati in conformità alla normativa sulla Privacy (D. Lgs. 196 del 2003).

Accogliendo la raccomandazione dell'Unione Europea nell'ambito della certificazione ambientale, che suggerisce di "migliorare l'efficienza ambientale di un'impresa consentendole di avere una conoscenza reale degli aspetti ambientali più rilevanti nella propria attività", questo documento è impaginato per essere stampato in modalità fronte e retro.

Rev. 14 del 24/05/2017

0

STUDIOSMA S.R.L.

GREEN AND SMART SOLUTIONS

VENEZIA: P.ZZA S. MICHELE, 19/P – 30020 QUARTO D'ALTINO (ITALY)

TREVISO: VIA TINTORETTO 11/2 – 31021 MOGLIANO VENETO (ITALY)

TEL +39 0414574053 FAX +39 0415971249 E-mail: info@studiosma.it

WEB: www.studiosma.it

CAPITAL STOCK €10.000 – TAX CODE/VAT N. 04150350272 – CHAMBER OF COMMERCE REGISTRATION CERTIFICATE 369875

Gemmlab srl

Sede Legale: Via Jappelli 4 – 35031 Abano Terme (PD)

Sede Operativa: Piazzetta Maestri del Lavoro d'Italia, 13 int. 5 - 35026 Conselve (PD)

Tel +39 049 7991357 - Fax +39 049 7336933

Sito: <http://www.gemmlab.com> email: info@gemmlab.com pec:

gemmlab@pec.gemmlab.com

Reg.Impr. di PD – Cod.Fisc. – P.IVA : 04192440289 – Capitale Sociale € 10.000,00 I.V.



Azione pilota di digitalizzazione dei processi amministrativi e sviluppo di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-government interoperabili ed integrati

Relazione tecnica

Elaborazione

Raggruppamento Temporaneo d'Impresa StudioSMA – Gemmlab

StudioSMA (Michele Masè, Valentina Zangrando, Alice De Bortoli, Silvia Battaiotto)

Gemmlab (Giovanni Manta, Valeria Brandalese, Valentina Rosso)

STUDIOSMA S.R.L.

GREEN AND SMART SOLUTIONS

VENEZIA: P.ZZA S. MICHELE, 19/P – 30020 QUARTO D'ALTINO (ITALY)

TREVISO: VIA TINTORETTO 11/2 – 31021 MOGLIANO VENETO (ITALY)

TEL +39 0414574053 FAX +39 0415971249 E-mail: info@studiosma.it

WEB: www.studiosma.it

CAPITAL STOCK €10.000 – TAX CODE/VAT N. 04150350272 – CHAMBER OF COMMERCE REGISTRATION CERTIFICATE 369875

Gemmlab srl

Sede Legale: Via Jappelli 4 – 35031 Abano Terme (PD)

Sede Operativa: Piazzetta Maestri del Lavoro d'Italia, 13 int. 5 - 35026 Conselve (PD)

Tel +39 049 7991357 - Fax +39 049 7336933

Sito: <http://www.gemmlab.com> email: info@gemmlab.com pec:

gemmlab@pec.gemmlab.com

Reg.Impr. di PD – Cod.Fisc. – P.IVA : 04192440289 – Capitale Sociale € 10.000,00 I.V.

Indice

1. INTRODUZIONE.....	3
2. CONTESTO NORMATIVO.....	3
3. VEGAL E IL PORTALE OPENDATA DELLA VENEZIA ORIENTALE	10
3.1 PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA DEMOGRAFICA ED ECONOMICA DELL'AREA.....	11
3.2 IL PORTALE OPEN DATA SUI DATI TERRITORIALI	12
3.3 IL PROGETTO N. 3 "AZIONE PILOTA DI DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI E SVILUPPO DI SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI E-GOVERNMENT INTEROPERABILI ED INTEGRATI"	15
4. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	16
5. CONCERTAZIONE PRELIMINARE	18
6. SONDAGGIO COGNITIVO	19
6.1 REDAZIONE QUESTIONARIO	19
6.2 ANALISI QUESTIONARIO	24
7. ANALISI DELLE PIATTAFORME SUAP.....	46
8. ANALISI SULLO STATO DEI PORTALI ISTITUZIONALI	48
9. LINEE GUIDA E PROGETTI FUTURI	49
10. NOTE CONCLUSIVE AL PROGETTO.....	51
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA.....	52

1. INTRODUZIONE

Il presente documento illustra la metodologia adottata per la verifica e analisi in merito all'attività di supporto tecnico ai sensi del decreto legislativo 50/2016 per l'azione pilota di digitalizzazione dei processi amministrativi e sviluppo di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-government interoperabili ed integrati in attuazione della Delibera della Giunta Regionale 21 ottobre 2016, n. 1605 - Fondi Legge Regionale n. 16/93 annualità 2016.

2. CONTESTO NORMATIVO

Il SUAP è l'unico soggetto pubblico di riferimento per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive. Così definito all'articolo 2 del Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) assume un ruolo organizzativo all'interno delle relazioni tra tutti i soggetti coinvolti nei procedimenti amministrativi delle attività produttive. Il decreto inoltre determina che le relazioni tra i soggetti **devono avvenire obbligatoriamente in modalità telematica**.

Il Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 si inserisce all'interno di un panorama legislativo già ben definito volto al sostegno di pratiche di e-government.

CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale)

Il Codice dell'Amministrazione Digitale è stato emanato con Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e costituisce il pilastro su cui si fondano i processi di rinnovamento delle amministrazioni pubbliche. La normativa ha rinnovato il quadro di riferimento in materia di amministrazione digitale aggiornando le regole rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione.

Nel tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi di modifica ed aggiornamento da parte del legislatore, in particolare il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, il **Decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179** sull'Agenda Digitale Italiana e il **Decreto Legislativo 26 agosto 2016, n. 179** hanno reso ancor più stringenti gli obblighi per le Amministrazioni.

Le riforme hanno messo in evidenza la capacità delle nuove tecnologie di porsi quale strumento privilegiato di dialogo con i cittadini, con conseguente impatto sui processi di comunicazione e di interazione tra la pubblica amministrazione e i privati, nonché sull'organizzazione e sugli strumenti della pubblica amministrazione digitale.

Per la prima volta viene sancito per legge sia il diritto dei cittadini di relazionarsi con le amministrazioni pubbliche attraverso le tecnologie telematiche sia l'obbligo per le amministrazioni di conformare le proprie dotazioni e servizi al fine di poter rispondere ai nuovi diritti.

Il CAD contiene importanti novità che si rivolgono alla generalità dei soggetti (inclusi cittadini, professionisti e imprese) soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo di strumenti come la PEC (Posta Elettronica Certificata), i documenti informatici e le firme elettroniche, idonei a semplificare i rapporti tra Pubbliche amministrazioni, cittadini e imprese da cui discendono importanti cambiamenti e novità:

- **Diritto all'uso delle tecnologie e partecipazione al procedimento amministrativo informatico (articolo 3)**

Chiunque ha il diritto di usare le soluzioni e gli strumenti introdotti dal codice anche al fine di partecipare al procedimento amministrativo. La gestione dei procedimenti è attuata in modo da

3

consentire mediante strumenti informatici la possibilità per il cittadino di verificare anche con mezzi telematici i termini previsti ed effettivi per lo specifico procedimento e il relativo stato di avanzamento, nonché di individuare l'ufficio e il funzionario responsabile del procedimento.

Tutti i cittadini e le imprese hanno il diritto di essere identificati dalla pubblica amministrazione tramite l'identità digitale nonché di inviare comunicazioni e documenti alle pubbliche amministrazioni e di riceverne dalle stesse tramite un domicilio digitale.

– **Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche (articolo 5)**

La norma prevede che le pubbliche amministrazioni siano obbligate ad accettare i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico.

Il decreto Sviluppo bis approvato con Decreto Legislativo 18 ottobre 2012, n. 179 ha previsto l'obbligo di adesione al sistema dei pagamenti elettronici di tutte le pubbliche amministrazioni centrali e locali, entro il 31 dicembre 2015.

– **Utilizzo della Posta Elettronica Certificata (articolo 6)**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 ha attuato le previsioni del CAD imponendo che al 1° luglio 2013 le comunicazioni tra imprese e pubblica amministrazione devono avvenire solo via Posta Elettronica Certificata (PEC), non essendo più accettate le comunicazioni in forma cartacea. La Posta Elettronica Certificata ha lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.

Gli indirizzi PEC delle pubbliche amministrazioni sono consultabili in un elenco pubblicato dall'Agenzia digitale <http://www.indicepa.gov.it/>

– **Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza (articolo 7)**

Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi e li rendono disponibili per via telematica nel rispetto del CAD. Le pubbliche amministrazioni devono consentire agli utenti di esprimere la soddisfazione dei servizi in rete anche in termini di qualità, fruibilità, accessibilità e tempestività del servizio reso e ne pubblicano sui propri siti internet il risultato incluso di statistiche di utilizzo.

– **Alfabetizzazione informatica dei cittadini (articolo 8)**

Le pubbliche amministrazioni promuovono iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra i cittadini con particolare riguardo ai minori e alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire lo sviluppo di competenze di informatica giuridica e l'utilizzo dei servizi digitali delle pubbliche amministrazioni con azioni specifiche e concrete, avvalendosi di un insieme di mezzi diversi fra i quali il servizio radiotelevisivo.

Le pubbliche amministrazioni favoriscono, in linea con gli obiettivi dell'Agenda digitale europea, la disponibilità di connettività alla rete Internet presso gli uffici pubblici e altri luoghi pubblici, in particolare nei settori scolastico, sanitario e di interesse turistico, anche prevedendo che la porzione di banda non utilizzata dagli stessi uffici sia messa a disposizione degli utenti attraverso un sistema



di autenticazione tramite SPID, carta d'identità elettronica o carta nazionale dei servizi, ovvero che rispetti gli standard di sicurezza fissati dall'AgID.

– **Formazione informatica dei dipendenti pubblici (articolo 13)**

Le pubbliche amministrazioni attuano politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie assistive.

– **Il documento informatico**

Il Codice dell'Amministrazione Digitale definisce il documento informatico ("rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti") in contrapposizione al documento analogico ("rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti") e lo inquadra come elemento centrale di quel processo di innovazione della Pubblica amministrazione finalizzato alla completa digitalizzazione delle pratiche amministrative.

Successivamente alla pubblicazione del CAD, che inquadra il documento informatico nel contesto normativo italiano, e all'entrata in vigore delle regole tecniche predisposte da AgID riguardanti il *protocollo informatico* (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013), i *sistemi di conservazione* (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013) e il *documento informatico* stesso (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014), le pubbliche amministrazioni entrano in possesso di tutti gli strumenti normativi utili per gestire l'intero ciclo di vita del documento amministrativo informatico. Più precisamente, le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adeguare i propri sistemi di gestione informatica dei documenti sulla base delle regole e delle scadenze

– **Dematerializzazione**

La dematerializzazione assume un ruolo centrale nei temi principali del Codice dell'Amministrazione Digitale. È una delle linee di azione più significative per la riduzione della spesa pubblica, in termini di risparmi diretti e indiretti e, come tale, è compresa tra gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana. Con il termine "dematerializzazione" si indica il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata, all'interno delle strutture amministrative pubbliche e private e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali cartacei della documentazione amministrativa in favore del documento informatico, a cui la normativa vigente riconosce pieno valore giuridico

– **Conservazione dei documenti**

La conservazione è una procedura informatica regolamentata in grado di garantire nel tempo la validità legale di un documento informatico, inteso come una rappresentazione di atti o fatti e dati su un supporto sia esso cartaceo o informatico. Il sistema di conservazione garantisce autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art. 44).

Le regole tecniche sono raccolte nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013.

A partire dall'11 ottobre 2015 le pubbliche amministrazioni sono tenute, in base all'articolo 7, comma 5 delle Regole tecniche per il Protocollo informatico, ad inviare in conservazione il registro giornaliero di protocollo entro la giornata lavorativa successiva.

– **Firme elettroniche**

La firma digitale, equivalente elettronico della tradizionale firma autografa su carta, è associata stabilmente al documento elettronico sulla quale è apposta e ne attesta con certezza l'integrità, l'autenticità e la non ripudiabilità. Il documento così sottoscritto assume piena efficacia probatoria. Possono dotarsi di firma digitale tutte le persone fisiche: cittadini, amministratori, dipendenti di società e pubbliche amministrazioni.

– **Flussi documentali e Protocollo informatico**

La gestione dei flussi documentali è l'insieme di funzionalità che consentono di gestire e organizzare la documentazione ricevuta e prodotta dalle amministrazioni. Consente la corretta registrazione di protocollo, l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la conservazione dei documenti informatici.

– **Siti Internet delle pubbliche amministrazioni**

Le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di realizzare siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.

I contenuti dei siti delle pubbliche amministrazioni sono normati ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

– **Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni (SPID)**

SPID è il nuovo sistema di login che permette a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale, da molteplici dispositivi, a tutti i servizi online di pubbliche amministrazioni e imprese aderenti. Mediante SPID vengono meno le decine di password, chiavi e codici necessari per utilizzare i servizi online di pubbliche amministrazioni e imprese.

L'identità SPID è rilasciata dai Gestori di Identità Digitale (Identity Provider), soggetti privati accreditati da AgID che, nel rispetto delle regole emesse dall'Agenzia, forniscono le identità digitali e gestiscono l'autenticazione degli utenti.

– **Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica (articolo 65)**

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide:

- se sottoscritte mediante la firma digitale, il cui certificato è rilasciato da un certificatore qualificato; quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di



identità digitale (SPID), nonché attraverso la carta di identità elettronica e la carta nazionale dei servizi;

- se sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;
- se trasmesse dall'istante o dal dichiarante mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica.

– **Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi (articolo 66)**

La Carta Nazionale dei Servizi (CNS) è uno strumento di identificazione in rete che consente la fruizione dei servizi delle amministrazioni pubbliche. La CNS non contiene la foto del titolare e non richiede particolari requisiti di sicurezza per il supporto plastico.

NORMATIVA SUAP

La principale novità introdotta dall'articolo 2 del **Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160**, che ha inevitabilmente portato ad una riorganizzazione di tutti i SUAP sul territorio nazionale, riguarda **l'obbligatorietà della modalità telematica** per la presentazione di domande, dichiarazioni, segnalazioni e tutte le comunicazioni concernenti le attività produttive presentate al SUAP, rendendole di fatto **irricevibili in cartaceo**. Lo stesso vale per le comunicazioni dal SUAP all'interessato.

Non si parla di modalità **informatica** ma **telematica**, quindi viene esclusa la possibilità di accettare l'istanza inviata via fax o ricevuta su pen-drive e CD-ROM/DVD.

L'articolo 4 comma 6 del Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 sancisce che siano attribuite al SUAP anche le competenze dello sportello unico per **l'edilizia produttiva**, salva diversa disposizione dei comuni interessati e ferma restando l'unicità del canale di comunicazione telematico con le imprese da parte del SUAP.

Per operare in conformità alle previsioni del **Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160**, l'allegato di Specifiche Tecniche descrive compiutamente le modalità telematiche con cui procedere alla comunicazione e al trasferimento dei dati tra il SUAP e tutti i soggetti coinvolti nel procedimento e introduce dei requisiti tecnici minimi di cui devono dotarsi le pubbliche amministrazioni:

- casella di PEC istituzionale;
- firma digitale;
- applicazione software per la lettura di documenti firmati digitalmente;
- protocollazione informatica;
- sito web del SUAP.

NORMATIVA EDILIZIA

Con il Decreto del presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 il SUAP acquisisce competenze anche in ambito di edilizia produttiva. L'attività edilizia è regolata dal Decreto del Presidente della Repubblica 6 giugno 2001, n. 380 e successive modificazioni che introduce e definisce lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE), quale "soggetto pubblico di riferimento per vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso". Il SUE è preposto alla cura di tutti i rapporti fra il privato,

7

l'amministrazione e dove necessario le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi sull'intervento edilizio oggetto della richiesta.

Sebbene la presentazione di istanze telematiche non sia obbligatoria, la presente normativa prevede la possibilità di fornire informazioni anche mediante predisposizione di un archivio informatico contenente i necessari elementi normativi, che consenta a chi vi abbia interesse l'accesso gratuito, anche in via telematica, alle informazioni sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure previste, all'elenco delle domande presentate, allo stato del loro iter procedurale, nonché a tutte le possibili informazioni utili disponibili.

Successivamente anche il Decreto legge 22 giugno 2012, n. 83 (convertito con Legge 7 agosto 2012, n. 134) rafforza la possibilità di presentazione di istanze telematiche.

DECRETO TRASPARENZA

Il principio della trasparenza è stato affermato con il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33. Per **trasparenza** si intende l'accessibilità totale ai dati e ai documenti in possesso della pubblica amministrazione, in modo da tutelare i diritti dei cittadini e promuovere partecipazione e forme diffuse di controllo sulle attività delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

In particolare, con la pubblicazione dei dati in possesso delle pubbliche amministrazioni, la normativa intende incentivare la partecipazione dei cittadini allo scopo di:

- assicurare la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche quantitative e qualitative e le modalità di erogazione;
- prevenire fenomeni di corruzione e promuovere l'integrità;
- sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento.

L'allegato A del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 stabilisce la struttura delle informazioni contenute nella sezione "Amministrazione Trasparente" dei siti istituzionali all'interno della quale pubblicare documenti, informazioni e dati sulla loro organizzazione e sulle loro attività. Le pubbliche amministrazioni devono:

- garantire la qualità delle informazioni riportate;
- rispettare gli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge;
- assicurare l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità.

All'interno del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sono elencati gli obblighi di pubblicazione riguardanti:

- l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni (Capo II);
- l'uso delle risorse pubbliche (Capo III);
- le prestazioni offerte e i servizi erogati (Capo IV);

- i settori speciali (Capo V).

Ogni amministrazione adotta un **Programma triennale per la trasparenza e l'integrità** da aggiornare annualmente (articolo 10). Il programma indica le iniziative per garantire:

- un adeguato livello di trasparenza;
- la legalità e lo sviluppo della cultura dell'integrità.

Al suo interno sono inoltre previste specifiche misure e iniziative di monitoraggio per attuare gli obblighi di trasparenza e per promuovere la trasparenza in rapporto con il Piano anticorruzione.

Solitamente, all'interno di ogni amministrazione, il responsabile per la prevenzione della corruzione svolge anche la funzione di **responsabile per la trasparenza**. Il suo nominativo è indicato nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 43).

Il responsabile per la trasparenza svolge stabilmente un'attività di controllo sull'adempimento da parte dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente. Inoltre assicura la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, segnalando all'organo di indirizzo politico, all'Organismo indipendente di valutazione (OIV), all'Autorità nazionale anticorruzione e, nei casi più gravi, all'ufficio di disciplina i casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione.

Chiunque ha il diritto di **accedere ai siti istituzionali** delle pubbliche amministrazioni direttamente e immediatamente. Tutti i documenti, le informazioni e i dati, oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, sono pubblici e chiunque ha diritto di conoscerli, fruirne gratuitamente, utilizzarli e riutilizzarli (articoli 2 e 3). La consultazione di tutti questi dati e informazioni pubblicati dalla Pubblica Amministrazione sui propri portali istituzionali (articolo 5, comma 2) non è sottoposta ad alcuna limitazione riguardo la legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata ed è gratuita.

Se omessi, chiunque può richiedere alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati. In questi casi l'amministrazione, entro 30 giorni, procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente, comunicando l'avvenuta pubblicazione e indicando il collegamento ipertestuale. Se il documento, l'informazione o il dato richiesti risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, l'amministrazione indica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale (articolo 5, comma 3).

Il cittadino ha anche il diritto di **accedere ai documenti amministrativi**, cioè ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi a uno specifico procedimento, detenuti da una Pubblica Amministrazione e riguardanti attività di pubblico interesse (articolo 22, comma 2 della Legge 7 agosto 1990, n. 241). In questo caso, però, occorre rispettare la procedura di richiesta di accesso ai documenti amministrativi.

Per avvicinare i cittadini ai processi di trasparenza sopra elencati il Dipartimento della Funzione Pubblica ha promosso nel 2009 l'iniziativa **Mettiamoci la faccia** attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali di soddisfazione degli utenti sulla qualità dei servizi pubblici erogati dallo sportello o attraverso altri canali (telefono e web).



3. VEGAL E IL PORTALE OPENDATA DELLA VENEZIA ORIENTALE

VeGAL è un'associazione senza scopo di lucro con personalità giuridica di diritto privato, riconosciuta dalla Regione Veneto con iscrizione al Registro delle Persone Giuridiche n. 125 con Decreto del 18 ottobre 2002, n. 78/41.03-D.

Dal 2005 VeGAL svolge l'attività di segretariato tecnico della Conferenza dei Sindaci del Veneto Orientale e dell'Intesa Programmatica d'Area della Venezia Orientale (IPAVO), istituita ai sensi della Legge Regionale del Veneto n. 35/2001 e supporta l'attuazione di progetti ed iniziative coerenti con la Legge Regionale n. 16/1993.

L'Intesa Programmatica d'Area della Venezia Orientale riguarda il territorio definito come "Venezia Orientale" o "Veneto Orientale" ed include i seguenti 22 comuni della Città metropolitana di Venezia: Annone Veneto, Caorle, Cavallino-Treporti, Ceggia, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Eraclea, Fossalta di Piave, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Jesolo, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Portogruaro, Pramaggiore, Quarto d'Altino, San Donà di Piave, San Michele al Tagliamento, Santo Stino di Livenza, Teglio Veneto, Torre di Mosto.

Un territorio che interessa quindi i 20 Comuni della Legge Regionale n. 16/93, dell'ASL n. 10, oltre ai Comuni di Cavallino-Treporti e di Quarto d'Altino, venendo a coincidere con l'ambito territoriale di VeGAL.

Con la Legge Regionale n. 16/93 all'area viene riconosciuta una forma speciale di autonomia, che troverà successivamente applicazione negli strumenti attivati a livello locale del Gruppo di Azione Locale, del Patto Territoriale, dell'Intesa Programmatica d'Area e del Gruppo di Azione Costiera, per giungere, infine, al riconoscimento di tale territorio come "Zona omogenea" nello statuto della Città metropolitana di Venezia.

Un percorso che si è sviluppato attraverso tre periodi di programmazione (1994-1999, 2000-2006 e 2007-2013) e che guarda all'attuale periodo 2014-2020, preparandosi alle nuove sfide, mantenendo l'approccio di impostare le proprie politiche di sviluppo con un modello partecipativo.

La scelta territoriale, coerente con il disegno programmatico regionale, pone in capo al Tavolo di Concertazione (TdC) dell'Intesa Programmatica d'Area (IPA) il compito di delineare le strategie future.

Tale percorso, avviato nel 2015, si conclude il 3 agosto 2016 con l'adozione in seno al TdC del Documento Programmatico d'Area (DPA).

Tale documento aggiorna il precedente DPA 2007-13, elaborato dall'IPA nella sua prima fase costituente e finalizzato ad integrare le principali programmazioni territoriali nel contesto del periodo di programmazione 2007-2013.

L'impostazione del Documento Programmatico d'Area è basata su un'idea forza inclusiva, volta ad aumentare "la capacità d'attrazione della Venezia Orientale come parametro di riferimento per lo sviluppo futuro dell'area" ed è strutturata in tre macro obiettivi:

1. mantenere una forte attrattività per l'area mediante iniziative di valorizzazione ambientale ed infrastrutturale, interventi nel settore culturale, sociale e della formazione;
2. integrare costa ed entroterra in una logica di valorizzazione turistica di qualità, sostenendo le principali vocazioni economico-produttive dell'area;

10

3. consentire la gestione dell'IPA, il monitoraggio e la valutazione, la concertazione territoriale con il Tavolo di Concertazione, l'integrazione con gli altri strumenti pianificatori ed il finanziamento dei progetti.

La fase attuativa del DPA 2014/2020 ha permesso la raccolta di un ampio parco progetti, agevolando un'importante azione diretta ed indiretta di *fund raising*.

3.1 PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA DEMOGRAFICA ED ECONOMICA DELL'AREA

Il Veneto Orientale indica un'area geografica di 1.135 Km² posta a nord-est del Comune di Venezia sulla quale insistono 22 Comuni, caratterizzati da una forte coesione interna sotto il profilo storico-culturale ed economico e, di contro, si differenziano dal contesto cittadino veneziano, avvicinandosi maggiormente alle aree circostanti quali il trevigiano a nord-ovest, il pordenonese a nord e la Bassa friulana verso nord-est.

Al 1° gennaio 2014, presentano una popolazione di 237.866 persone, contribuendo al totale della popolazione della costituenda Città Metropolitana di Venezia per il 27,7%. Come per molti contesti urbani e periurbani, anche quello veneziano ha subito negli ultimi anni delle spinte centrifughe che hanno portato alla crescita demografica dei territori circostanti la Città. Tra il 2007 e il 2014, infatti, la popolazione della Città di Venezia è rimasta pressoché stabile (+0,9%), mentre sia l'area a sud-ovest della stessa (+5,6%) che il Veneto Orientale (+4,9%) hanno mostrato un deciso incremento, come testimoniato dal dato complessivo provinciale (+3,9%).

Andando nel dettaglio del Veneto Orientale, i comuni più popolosi del Veneto Orientale sono, sempre al 2014, San Dona di Piave (41.706), terzo comune della provincia dopo Venezia e Chioggia, Jesolo (25.625 - 7°) e Portogruaro (25.346 - 8°), ai quali ascrivibile il 39% della popolazione dell'area vasta di riferimento.

In termini dinamici, sempre tra il 2007 e il 2014, sono i territori di Noventa di Piave e Ceggia, entrambi confinanti con la provincia di Treviso, a far segnale i maggiori incrementi di popolazione dell'area ovvero, rispettivamente, +11,3% e +11%. Viceversa, gli unici contesti comunali a perdere lievemente popolazione sono stati Eraclea (-0,7%), Fossalta di Piave (-1,1%) e Concordia Sagittaria (-1,3%).

Per quanto riguarda poi la struttura economica locale, il contributo del Veneto Orientale in termini di numerosità del **tessuto imprenditoriale è pari al 32%** complessivo della Città Metropolitana. In relazione alle specializzazioni settoriali emerge una preponderanza, rispetto alla restante parte del contesto metropolitano veneziano, di una forte presenza nell'agricoltura e nelle costruzioni; meno rappresentate l'industria in senso stretto e il terziario.

Relativamente alle dinamiche, il Veneto Orientale è il contesto che ha subito il maggior arretramento tra 2010 e 2013; ad essere stati colpiti sono stati proprio i settori specializzativi (agricoltura -12% e costruzioni -9%). Viceversa l'unico contesto in cui **il commercio ha tenuto il Veneto Orientale**, mentre per quanto riguarda gli "altri servizi" vi stata una crescita in linea con la media metropolitana.

La crescita del volume di affari delle imprese dell'area IPA (+1%) dal 2007 al 2013 è frutto di dinamiche eterogenee sotto il profilo settoriale. Da un lato, infatti, vi sono settori in crescita come i comparti primario (+38%), ricettivo (+29%), l'aggregato "altri servizi" (+25%) e quello commerciale (+12%); dall'altro, invece, troviamo le attività immobiliari (-1%), quelle manifatturiere (-3%) e il comparto edile (-32%). A sostenere il settore primario sono stati le attività di allevamento di pollame e le attività di supporto alle produzioni vegetali, specie nei territori di San Donà di Piave, San Stino di Livenza e Fossalta di Portogruaro; la ricettività

11

ha avuto buone performance nell'ambito dei villaggi turistici, in particolare a Caorle, Jesolo e San Michele al Tagliamento; il commercio nella sua componente all'ingrosso, specie in riferimento alle materie prime agricole e nei prodotti alimentari non specializzati nei territori di Portogruaro, Noventa di Piave ed Eraclea.

Nelle performance negative, invece, hanno avuto un peso rilevante le flessioni manifatturiere, soprattutto per le imprese edili, che, salvo qualche eccezione, hanno condizionato le costruzioni in tutto il territorio di riferimento.

3.2 IL PORTALE OPEN DATA SUI DATI TERRITORIALI

La definizione di una strategia di sviluppo d'area efficace richiede l'individuazione di obiettivi condivisi, sotto forma di risultati concreti attesi dalle policy messe in campo.

I risultati attesi esprimono dunque le trasformazioni cui si ambisce, che devono poter essere osservate e misurate attraverso precisi indicatori quantitativi, ognuno dei quali fa riferimento a puntuali dati statistici.

La presentazione e la gestione di progetti di sviluppo necessita, quindi, di recuperare informazioni e dati statistici disaggregati a livello comunale, al fine di presentare una dettagliata analisi del contesto territoriale, nonché di garantire il corretto svolgimento della successiva attività di monitoraggio delle variabili e degli indicatori presenti nei progetti.

All'interno del portale Open Data è possibile consultare e analizzare, attraverso ricerche evolute, i dati relativi agli aspetti demografici, territoriali, sociali ed economici dei comuni appartenenti all'IPA della Venezia Orientale, nonché il database riferito ai progetti strategici che compongono il DPA (accesso limitato ai membri dell'Intesa).

L'obiettivo finale del portale Open Data è quello di offrire una lettura puntuale dei valori di base che compongono gli indicatori di riferimento delle azioni identificate come prioritarie per il territorio, valutando le variazioni che questi valori possono subire nel corso dell'implementazione degli interventi, al fine di poter verificare l'effettivo raggiungimento dei risultati attesi.

Il portale rende perciò comunicabile l'avanzamento della strategia in una modalità, comprensibile e immediata, nei confronti della cittadinanza e di tutti i soggetti interessati alla sua riuscita. Il portale Open Data evidenzia alcuni aspetti molto interessanti in termini di adozione di standard, di condivisione di dati tra molteplici soggetti, di opportunità tecnologiche evolute che rispondono appieno alla necessità di inclusione sociale e di Governance richieste.

L'obiettivo raggiunto è stato quello di recepire le normative e gli standard nazionali e regionali afferenti alle linee guida del Codice per l'Amministrazione Digitale, fornendo nuove opportunità di comunicazione tra VeGAL, territorio e soggetti proponenti (attori di processo).

Il portale si fonda sulla pubblicazione di dati e informazioni in formato aperto (*open data*) così come introdotto in Italia il 18 dicembre 2012 dal Decreto Legge del 18 ottobre 2012, n. 179 che è stato convertito in Legge (Legge del 17 dicembre 2012, n. 221 e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale).

Secondo l'Open Knowledge Foundation, si definisce dato aperto "un dato che può essere liberamente acceduto, utilizzato, modificato e condiviso da chiunque e per qualunque scopo, soggetto al massimo ai requisiti di provenienza (richiesta di attribuzione) e apertura (condivisione allo stesso modo)".



L'articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale definisce aperto un dato pubblico che abbia le seguenti caratteristiche:

- disponibile in forma disaggregata;
- disponibile secondo i termini di una licenza che ne consenta il riutilizzo anche per finalità commerciali;
- accessibile attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in formato aperto (i.e., formato pubblico, documentato e neutro rispetto alle tecnologie);
- disponibile gratuitamente oppure a costi marginali sostenuti per la sua riproduzione e divulgazione.

La conoscenza del mondo reale è determinante sia come strumento di sviluppo sia come supporto alle decisioni in campi come le politiche di sicurezza, la protezione civile, la pianificazione territoriale, la mobilità, l'ambiente.

Il miglior modo per avere una fotografia costantemente aggiornata dello stato del territorio è disporre di una banca dati unificata a livello sovralocale e consultabile dagli utenti.

Anche la presentazione e la gestione di progetti di sviluppo necessitano di recuperare dati aggiornati e a diversi livelli (locale, metropolitano, regionale, nazionale) per eseguire un'analisi contestuale e attuale del territorio e per garantire il monitoraggio delle variabili e degli indicatori di risultato.

All'interno dell'Accordo di Partenariato Nazionale per la programmazione 2014-2020 sono stati, inoltre, definiti degli indicatori per programma e per obiettivo specifico.

Tali indicatori hanno un'importanza intrinseca per quanto concerne la programmazione sovralocale e si posizionano, insieme a tutto l'insieme dei dati statistici che li determinano, alla base dello sviluppo di politiche di gestione del territorio.

Al fine di guidare la definizione e l'attuazione di politiche di sviluppo nel corso del periodo 2014-2020 nel contesto del Veneto Orientale è stato realizzato e popolato uno spazio web dedicato, il portale Open Data, per la raccolta delle informazioni funzionali alla stesura del nuovo DPA e la gestione unificata dei dati statistici territoriali.

Il portale Open Data è una piattaforma informatica territoriale, che recepisce gli indicatori riferiti alle azioni e alle misure ritenute prioritarie, così come le variazioni che questi valori possono subire nel corso dell'implementazione degli interventi, al fine di poter verificare l'effettivo raggiungimento dei risultati attesi.

La piattaforma Open Data offre una soluzione completa per organizzare e catalogare i dati, essendo pensata per la Pubblica Amministrazione italiana in logica Open Source.

Si propone di incentivare lo scambio libero di informazione tra Pubblica Amministrazione, privati (professionisti, stakeholders) e cittadini e offre caratteristiche peculiari differenziate per tipologia di utenza.

Il primo effetto positivo dell'adozione del portale è stata l'acquisizione di dati omogenei afferenti ai progetti che ciascun soggetto intervistato ha potuto promuovere. Attraverso la compilazione di questionari telematici l'utente dei singoli enti è stato guidato alla formulazione di richieste di finanziabilità di vari progetti.

L'esito dell'attività ha consentito di fruire di una immediata base dati statistica in grado di incrociare le manifestazioni di interesse secondo una classificazione ottenuta per macroaree.



La base dati ottenuta è risultata coerente, ha accelerato l'acquisizione di informazioni aggiornate ed è diventata un importante propulsore per la realizzazione del presente documento.

Il portale, per sua elezione, recepirà nel corso del tempo open data provenienti da enti locali, enti sovralocali, organizzazioni e strutture operanti nel territorio della Venezia Orientale, attraverso la sigla di un protocollo sulla liberatoria di utilizzo e di condivisione.

Il repository delle informazioni raccolte consentirà la realizzazione dinamica, nel tempo, di indicatori per una pianificazione territoriale realmente strategica e per il monitoraggio dello stato di avanzamento e di successo dei progetti del presente DPA.

La tecnologia adottata consente un ulteriore valore aggiunto permettendo di "dialogare" in forma interoperabile con portali istituzionali, creando una rete federata attraverso la quale fruire di informazioni sempre aggiornate.

L'obiettivo finale è sensibilizzare tutti i soggetti (pubbliche amministrazioni, stakeholder, liberi professionisti e cittadini) e spingerli verso un grado di attivazione che consenta loro, attraverso il portale, di vivere in prima persona il progetto di governance e le risorse ad esso associate.

La disponibilità delle informazioni in formato Open Data consente, dunque, di integrare il dialogo tra amministrazioni ed organizzazioni private mantenendo la necessaria trasparenza verso i cittadini del nostro territorio che potranno liberamente scaricare e utilizzare tutte le basi informative raccolte.

Grazie al portale Open Data, il Documento Programmatico d'Area diventa a tutti gli effetti uno strumento condiviso e interattivo, in continuo monitoraggio e aggiornamento, che si sviluppa con la programmazione stessa.

Tale tecnologia favorisce l'accesso in modo strategico e continuativo ai fondi comunitari, oltre ad essere un'importante leva finanziaria sia per il settore pubblico che per quello privato.

Il portale produce, raccoglie, elabora e diffonde una grande quantità di informazioni, notevole per il suo volume e la sua eterogeneità.

È, infatti, tramite il portale Open Data che è stata realizzata l'attività di raccolta delle informazioni relativamente ai processi amministrativi dei comuni interessati dal progetto: i questionari sono stati compilati online facilitando l'inserimento delle risposte da parte degli utenti, arricchendo il database dell'IPAVO, garantendo la massima sicurezza e privacy (ogni utente ha le proprie credenziali) e rendendo più semplice e immediata l'estrazione delle risposte e la fase di analisi e interpretazione delle stesse.

Quanto realizzato è un vero e proprio patrimonio per il territorio e rappresenta una risorsa fondamentale se messo a disposizione di tutti coloro che vogliano consultarlo e utilizzarlo per creare applicazioni e servizi e un meccanismo di trasparenza delle istituzioni per la crescita sociale ed economica: un reale strumento di Government Business.

3.3 IL PROGETTO N. 3 “AZIONE PILOTA DI DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI E SVILUPPO DI SOLUZIONI TECNOLOGICHE PER LA REALIZZAZIONE DI SERVIZI DI E-GOVERNMENT INTEROPERABILI ED INTEGRATI”

Con la Delibera della Giunta Regionale del 11 maggio 2016, n. 631, la Regione Veneto ha stabilito i criteri di assegnazione del contributo relativo all'anno 2016 per le iniziative proposte dai Comuni e loro forme associative, che interessano l'area del Veneto orientale e sono promosse dalla Conferenza dei Sindaci del Veneto orientale. Durante la Conferenza dei Sindaci del Veneto Orientale del 06 luglio 2016 sono stati proposti ed approvati i seguenti quattro progetti, da presentare sui fondi della Legge Regionale n. 16/93 alla luce della nuova Delibera della Giunta Regionale n. 631/2016 (domande di contributo presentate in data 15 settembre 2014):

- a) **Progetto 1:** Sostegno all'avvio di una o più convenzioni tra i Comuni del Sandomatese per la gestione associata di funzioni fondamentali. Comune capofila: San Donà di Piave;
- b) **Progetto 2:** Sostegno all'avvio di un'Unione di Comuni tra gli enti locali del Portogruarese per la gestione associata di funzioni fondamentali. Comune capofila: Portogruaro;
- c) **Progetto 3:** Azione pilota di digitalizzazione dei processi amministrativi e sviluppo di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-Government interoperabili ed integrati (SUAP). Comune capofila: **Concordia Sagittaria**;
- d) **Progetto 4:** Contributo della Zona omogenea del Veneto Orientale al Piano Strategico della Città Metropolitana di Venezia. Comune capofila: Gruaro.

Il servizio oggetto della presente relazione tecnica si inserisce all'interno del progetto n. 3 “Azione pilota di digitalizzazione dei processi amministrativi e sviluppo di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-government interoperabili ed integrati” che intende realizzare un nuovo servizio di e-government per quanto riguarda il SUAP in un nucleo ristretto di 7 Comuni del Veneto Orientale: Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Gruaro, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave e Teglieto Veneto.

Il progetto consiste nell'avvio di un'azione pilota per sviluppare e diffondere servizi di *e-government* interattivi ed integrati sviluppati in una logica di *co-design* con gli utenti, puntando sul servizio SUAP con gli obiettivi di:

- e) sopperire alla varietà dei sistemi informatici utilizzati dai Comuni, che generano difficoltà e confusione all'utenza e rendere omogenee le procedure e la modulistica, nell'ottica della semplificazione amministrativa e della riduzione degli oneri a carico delle imprese;
- f) rendere disponibile nei Comuni pilota un sistema informatico a servizio dei SUAP, rispondente alla normativa vigente, tramite la realizzazione di un software contenente la standardizzazione delle procedure e della modulistica per commercio, industria, artigianato, agricoltura, turismo, servizi alle imprese e altri;
- g) assicurare che i procedimenti SUAP nei Comuni pilota siano gestibili in modo completamente dematerializzato.

4. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO

Oggetto dell'incarico è lo svolgimento di un'attività di supporto tecnico che si inserisce all'interno del progetto "Azione pilota di digitalizzazione dei processi amministrativi e sviluppo di soluzioni tecnologiche per la realizzazione di servizi di e-government interoperabili e integrati". Il progetto, approvato dalla Conferenza dei Sindaci Legge Regionale n.16 del 1993 è stato finanziato da Regione Veneto con la Delibera di Giunta Regionale n. 1605/2016.

L'obiettivo dell'attività svolta è stato di analizzare gli attuali processi SUAP e la formulazione di linee guida per giungere alla piena digitalizzazione ed interoperabilità fra gli enti dei relativi processi amministrativi.

I lavori sono cominciati con l'incontro preliminare tenutosi presso la sede di VeGAL il **28 febbraio 2017** al quale hanno partecipato i rappresentanti del VeGAL e i referenti dell'ATI, dove sono state discusse le fasi previste dal documento tecnico e le modalità operative:

- analisi di contesto;
- sondaggio cognitivo;
- elaborazione della relazione tecnica;
- concertazione.

In tale occasione si è concordato con il committente di estendere il sondaggio anche agli aspetti del Decreto trasparenza introdotti dal decreto n. 33 del 2013. Avendo presente l'ampio respiro dato dalle norme vigenti in materia di digitalizzazione degli enti locali, diventa quanto mai necessario sviluppare progettualità in grado non solo di assolvere al singolo tema previsto (SUAP o in generale Sportello Telematico) ma anche di creare valore aggiunto nel metodo e nella immediata fruibilità per gli attori di un territorio.

L'analisi di contesto è stata condotta su più fronti:

- reperimento diretto di informazioni dai tecnici comunali rispetto al servizio SUAP;
- analisi della modalità di presentazione di una pratica SUAP;
- indagine sui portali istituzionali.

La fase iniziale ha previsto un lavoro concertato nel quale è stata richiesta la presenza di personale degli enti per un interscambio diretto di informazioni. Nello specifico **mercoledì 08 marzo** si è svolto un primo tavolo tecnico con i comuni ambito della sperimentazione presso la sede VeGAL di Portogruaro. Hanno partecipato i comuni di Concordia Sagittaria, comune Capofila, Cinto Caomaggiore, Gruaro, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Teglio Veneto. L'incontro si è reso necessario per evidenziare preliminarmente i punti di criticità da far emergere durante la fase del sondaggio e definire obiettivi congiunti. Durante l'incontro è stata illustrata la bozza di questionario e discussi i contenuti.

L'analisi delle **piattaforme SUAP** ha permesso di valutare i punti di forza e gli aspetti da migliorare rispetto ad un sistema unico per tutti i comuni. L'indagine ha evidenziato aspetti non emersi durante il tavolo tecnico con gli enti in quanto interessano maggiormente l'impresa e i tecnici che usufruiscono del servizio SUAP per presentare la pratica. Si è evidenziata la mancanza di alcuni controlli sui dati e documenti inseriti. La presenza di controlli standard sui campi e una guida alla compilazione renderebbe sicuramente più agevole e veloce il lavoro del tecnico influenzando positivamente sul lavoro di istruttoria degli uffici tecnici.



L'indagine sui **portali istituzionali** è stata invece funzionale alla verifica dell'attinenza agli obblighi introdotti dal Decreto trasparenza, rispetto alla pubblicazione degli **atti** e **procedimenti amministrativi** e della **cifra comunicativa** adottata verso gli utenti. Quest'ultimo aspetto è fondamentale perché l'intero territorio possa arrivare ad avere una modalità di comunicazione semplice, univoca e trasparente assolutamente omogenea tra i vari enti.

La **fase di sondaggio cognitivo** è stata condotta attraverso la compilazione di un questionario reso disponibile ai sette comuni sul portale SmartDataCenter **dal 15 al 29 marzo 2017**. Lo strumento del questionario, già positivamente sperimentato per le attività propedeutiche alla realizzazione del Documento Programmatico d'Area così come descritto nel capitolo 2, ha consentito di acquisire informazioni puntuali degli enti coinvolti, come l'organizzazione interna all'ufficio e le prestazioni rispetto alle dotazioni disponibili, permettendo così la rapida contestualizzazione delle necessità ed esigenze di ogni singolo ente e la verifica statistica massiva dei risultati.

La presente **relazione tecnica** è la conclusione del lavoro di acquisizione **analisi** e **sintesi** delle esigenze emerse nella fase precedente. Il risultato è il frutto del lavoro congiunto di soggetti aventi **competenze multidisciplinari** che compongono il gruppo di lavoro dell'ATI.

Gli esiti delle indagini condotte nelle due fasi descritte sono stati raccolti nei capitoli 6 e 7.

Come da progetto tecnico sono previste inoltre, alcune **sessioni concertative** con i portatori di interesse al fine di illustrare gli esiti delle indagini svolte.



5. CONCERTAZIONE PRELIMINARE

Durante il primo tavolo tecnico svoltosi l'8 marzo 2017 presso la sede del VeGAL a Portogruaro, sono state raccolte informazioni dirette dagli enti in merito alle procedure utilizzate con il SUAP camerale:

- tutti i SUAP dei 7 comuni utilizzano la piattaforma di Impresainungiorno per la presentazione delle pratiche del commercio;
- tutti i SUAP sono organizzati in forma singola, non ci sono unioni di comuni;
- le pratiche del commercio sono presentate tutte tramite il portale;
- il portale non viene utilizzato in maniera sistematica per la presentazione delle pratiche di edilizia produttiva, quest'ultime infatti vengono ancora presentate con mezzi alternativi (in cartaceo). Negli uffici preposti inoltre, non sempre ci sono le competenze necessarie per la gestione delle pratiche di edilizia produttiva che vengono dirottate all'ufficio di edilizia privata. Secondo alcuni comuni quindi, la pratica di edilizia produttiva non viene gestita in maniera telematica anche se il fornitore ha confermato di volere adottare migliorie;
- Impresainungiorno utilizza un protocollo interno e invia una notifica al protocollo del comune ma non l'intera pratica che non viene subito protocollata. Il tecnico quindi deve accedere al portale SUAP e provvedere manualmente all'inoltro della pratica al protocollo del Comune. In questo caso può determinarsi una discrepanza temporale tra l'avvio dei procedimenti, automaticamente determinato dall'invio e la protocollazione della pratica e il reale recepimento della stessa da parte dei referenti comunali;
- nel momento in cui vengono protocollate presso l'ufficio più notifiche di pratiche SUAP, manca la possibilità di avere un'immediata visione dell'identificativo della pratica corrispondente;
- non sempre è chiara l'indicazione dell'Ente terzo coinvolto, questo può determinare il decorrere dei termini previsti;
- le modifiche alla modulistica vengono segnalate direttamente al fornitore che provvede all'implementazione eventuale in tempi a volte molto lunghi.

6. SONDAGGIO COGNITIVO

6.1 REDAZIONE QUESTIONARIO

Il questionario è stato realizzato secondo i seguenti principi:

- permettere al gruppo di lavoro di acquisire in tempi certificati gli esiti delle richieste formulate. In occasione del primo tavolo tecnico dell'8 marzo è stato comunicato il periodo di 10 giorni per la presentazione dei questionari, affiancando dove necessario un'attività di assistenza presso gli enti;
- acquisire un quadro di conoscenza sia degli utenti finali sia delle procedure adottate. Si è adottata la modalità più semplice e diretta per reperire informazioni puntuali sull'organizzazione degli uffici, sulle procedure del SUAP e su alcune tematiche focali dell'amministrazione digitale;
- approfondire eventuali elementi emersi durante gli incontri effettuati. La bozza del questionario è stata concertata con il committente VeGAL e discussa con i tecnici presenti alla prima giornata partecipativa dell'8 marzo.
- usufruire di una piattaforma univoca, già positivamente testata, per effettuare analisi statistiche. Il portale SmartDataCenter è stato il supporto ideale per accogliere questo tipo di sondaggio in quanto già conosciuto e ampiamente utilizzato con la stessa modalità a questionario per raccogliere informazioni da parte dei comuni appartenenti al VeGAL.

Il questionario oggetto del progetto è stato suddiviso in due sezioni tematiche:

- **l'indagine sui procedimenti SUAP** ha affrontato le seguenti tematiche:
 - organizzazione degli uffici;
 - piattaforma informatica utilizzata;
 - diffusione di strumenti digitali;
 - servizi di dematerializzazione e conservazione sostitutiva dei documenti;
 - grado di soddisfazione delle dotazioni hardware, software e delle prestazioni della rete;
 - pagamenti informatici.

L'obiettivo cardine è stato quello di avere un quadro di conoscenza generale sullo stato di digitalizzazione dei processi amministrativi nell'ambito delle attività produttive.

- **indagine informativa**, dove si è cercato di ampliare il raggio di analisi indagando sulla gestione dell'edilizia residenziale, sul grado di trasparenza e pubblicità della modulistica e dei procedimenti amministrativi e la gestione dello sviluppo digitale delle singole amministrazioni.

Il questionario sottostante è stato redatto in forma telematica e reso disponibile alla compilazione mediante il portale SmartDataCenter.

QUESTIONARIO

Comune di

Dati del soggetto compilatore

COGNOME

NOME

RUOLO

INDIRIZZO EMAIL

NUMERO DI TELEFONO

SEZIONE INDAGINE SUAP

1. Il Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 160 e smi (successive modificazioni) ha reso obbligatorio per lo Sportello Unico per le attività produttive il ricorso a sistemi di comunicazione telematica.
Qual è la **piattaforma informatica** di gestione del vostro **SUAP**?
☐ SUAP Impresainungiorno.gov.it sistema di Camera di Commercio
☐ SUAPED Regione Veneto
☐ Altro
2. La piattaforma sopraindicata è l'unico strumento di presentazione di istanze in ambito SUAP verso l'ente?
☐ SI ☐ NO
 Se NO quali altri strumenti vengono utilizzati (Specificare se in forma telematica o cartacea)?

3. Ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano i dati concernenti la propria organizzazione, in tal senso si chiedono alcune informazioni sull'**organizzazione del vostro ufficio**:
 Responsabile dell'ufficio SUAP
 Cognome..... nome
 Ruolo nell'organigramma dell'Ente.....
 Settore di riferimento.....
 Numero addetti al servizio SUAP
 Indirizzo PEC dell'ufficio SUAP
 L'Ente ha la funzione SUAP in unione con altri comuni:
☐ SI ☐ NO
 Se SI come si chiama l'unione dei comuni.....
4. Il Codice per l'Amministrazione Digitale, decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, stabilisce le regole per l'accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'**identificazione dell'identità digitale**.
 Qual è la modalità di accesso prevista dal portale SUAP?
☐ Credenziali semplice attraverso user e password
☐ Carta d'identità elettronica
☐ Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
☐ Tessera sanitaria nazionale dotata di microchip
☐ SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
☐ Non lo so (specificare il motivo).....
5. L'articolo 4 comma 6 del Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 160 stabilisce che sono attribuite al SUAP le competenze dello sportello unico per l'**edilizia produttiva**.
 L'ufficio SUAP è organizzato per l'evasione delle istanze di edilizia produttiva attraverso competenze dirette (si chiede se all'interno dell'organizzazione dell'ufficio siano presenti referenti aventi competenze in grado di assolvere autonomamente l'iter dell'istanza)?
☐ SI ☐ NO
6. Le istanze di edilizia produttiva vengono presentate telematicamente attraverso la piattaforma SUAP?
☐ SI ☐ NO
 Se NO indicare il motivo e la modalità alternativa di presentazione della pratica

7. Oltre alla piattaforma SUAP che offre funzionalità di frontoffice, l'ufficio dispone di ulteriori soluzioni applicative per la gestione dell'iter delle istanze presentate (si chiede di specificare l'utilizzo di eventuali altri software aggiuntivi all'applicativo SUAP)?
☐ SI ☐ NO
 Se SI indicare quali (nome prodotto e produttore)
 Nome prodotto.....
 Azienda produttrice.....
 Esiste un sistema di acquisizione automatica dei dati delle istanze prodotti dal portale SUAP?
☐ SI ☐ NO
 Il livello di acquisizione è ritenuto soddisfacente?
☐ SI ☐ NO
- Se NO ritenete sia necessario uno strumento aggiuntivo vi guidi nella gestione dell'iter delle pratiche?

8. La piattaforma SUAP indicata viene utilizzata anche per la **gestione del commercio** e delle fiere/mercati?
☐ SI ☐ NO
 Se NO quali soluzioni applicative si utilizzano per la gestione del commercio?
 Nome prodotto.....
 Azienda produttrice.....
- Se NO quali soluzioni applicative si utilizzano per la gestione delle fiere e mercati
 Nome prodotto.....
 Azienda produttrice.....
9. Per la presentazione delle istanze dei cittadini attraverso il portale SUAP è previsto l'utilizzo di **procura**?
☐ SI ☐ NO
 Se SI è prevista una procura notarile?
☐ SI ☐ NO
10. Le istanze presentate al SUAP vengono protocollate utilizzando il sistema di **Protocollo Informatico** in uso presso l'ente?
☐ SI ☐ NO
11. Chi è il fornitore del Protocollo Informatico?
 Nome prodotto.....
 Azienda produttrice.....
12. In riferimento all'articolo 40 Decreto Legislativo 07/03/2005, n. 82 e alle regole tecniche del Decreto del presidente del consiglio dei ministri del 13 novembre 2014, l'ente forma i propri documenti con mezzi informatici?
☐ SI ☐ NO
13. Ai sensi del articolo 5 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 le pubbliche amministrazioni sono obbligate ad accettare i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico, ivi inclusi, per i micro-pagamenti, quelli basati sull'uso del credito telefonico.
 La soluzione SUAP prevede sistemi di **pagamento informatici** (diritti, imposte, oneri)?
☐ SI ☐ NO
 Se SI quali:
☐ PAGO PA
☐ MYPAY (Regione Veneto)
☐ Altro
14. Indicare a quale istituto bancario e filiale è affidato il servizio di tesoreria:
 Istituto Bancario
15. Ai sensi dell'articolo 47 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 è previsto che gli atti della pubblica amministrazione trasmessi telematicamente siano firmati digitalmente.
 L'utilizzo della **firma digitale** è una prassi consueta all'interno della sua organizzazione?
☐ SI ☐ NO

Se SI qual è il sistema di firma utilizzato più frequentemente?

☐ Tessera Sanitaria CNS
☐ Aruba
☐ Infocert SPA
☐ Altro

16. Avete seguito **corsi formativi** sull'utilizzo dei sistemi di firma digitale, accreditamento dell'identità digitali (CNS)?
☐ SI ☐ NO
 Se SI riterreste utile approfondire ulteriormente questi temi?
☐ SI ☐ NO

17. Le comunicazioni tra il cittadino/professionista e il SUAP avvengono prevalentemente mediante Posta Elettronica Certificata?
 SI ☐ NO ☐

18. In riferimento agli articoli 14 e 47 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 le comunicazioni tra il suo Ente e gli altri **enti coinvolti nei procedimenti SUAP** avvengono telematicamente tramite posta elettronica certificata?
☐ SI ☐ NO
 Se NO indicare la modalità alternativa utilizzata.....

19. Ritenete soddisfacente la procedura utilizzata dal SUAP per l'avvio degli endoprocedimenti necessari all'iter di una pratica?
☐ SI ☐ NO

20. Nell'ambito dei procedimenti SUAP esistono difficoltà di dialogo tra enti terzi e la Pubblica Amministrazione?
☐ SI ☐ NO
 Se SI indicare gli enti e una breve descrizione della difficoltà
 Ente difficoltà riscontrata
 Ente difficoltà riscontrata
 Ente difficoltà riscontrata
 Ente difficoltà riscontrata
 Ente difficoltà riscontrata

21. In riferimento all'articolo 42 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 il suo Ente ha previsto l'adozione di un sistema di **dematerializzazione** dei documenti e atti cartacei per i quali sia obbligatoria od opportuna la conservazione?
☐ SI ☐ NO
 Se SI indicare in quali settori dell'Ente.....

22. Per i documenti informatici prodotti dal SUAP è in atto un servizio di **conservazione sostitutiva** secondo i requisiti definiti all'articolo 44 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82?
☐ SI ☐ NO
 Testo libero.....

23. Rispondere solo se si è risposto SI alla precedente domanda: la conservazione dei documenti avviene secondo quale modalità (articolo 44 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, articolo 5 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013)?
☐ *In house* - processo completamente governato all'interno dell'ente
☐ *In outsourcing* - processo esternalizzato a ditta terza abilitata alla conservatoria
 Nel caso di outsourcing indicare il fornitore.....

24. Ritieni soddisfacente al bisogno degli uffici e al carico di lavoro la **dotazione hardware** in uso?
 SI ☐ NO ☐
 Se NO indicare le esigenze aggiuntive.....

25. Ritieni soddisfacente al bisogno degli uffici e al carico di lavoro la dotazione **software** in uso?
 SI ☐ NO ☐
 Se NO indicare le esigenze aggiuntive.....

26. Ritieni soddisfacente al bisogno degli uffici e al carico di lavoro le **prestazioni di rete** interna e internet in uso?
 SI ☐ NO ☐
 Se NO indicare le esigenze migliorative.....

27. La **banca dati SUAP** è collocata presso l'ente?

SI ☐ NO ☐

Se NO indicare chi ne è garante ed eventualmente se è data la disponibilità di accesso

28. La **modulistica** del SUAP è confacente alle esigenze:

a. Leggi dello stato

SI ☐ NO ☐

b. Leggi regionali

SI ☐ NO ☐

c. Regolamenti comunali

SI ☐ NO ☐

 Se si è risposto NO in almeno una sezione precedente, allegare i moduli non confacenti con l'indicazione dei correttivi

SEZIONE INFORMATIVA

29. L'Ente dispone di uno sportello telematico per l'edilizia residenziale?

SI ☐ NO ☐

Se SI indicare il fornitore.....

30. Il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 dall'articoli 3 e 5 prevede che l'accesso ai documenti amministrativi consultabile liberamente da chiunque ne abbia necessità, questo requisito è ottemperato dal SUAP?

SI ☐ NO ☐ NON SO ☐

31. La modulistica dei settori dell'Ente è unificata e pubblicata nel sito istituzionale in relazione all'articolo 12 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33?

SI ☐ NO ☐ NON SO ☐

32. I procedimenti amministrativi dei settori dell'Ente sono pubblicati nel sito istituzionale in relazione all'articolo 35 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33?

SI ☐ NO ☐ NON SO ☐

33. È previsto un ufficio o addetto responsabile del coordinamento dello sviluppo digitale dell'amministrazione ai sensi dell'articolo 17 del Decreto Legislativo Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82?

SI ☐ NO ☐

Se SI indicare il nominativo referente.....

34. L'ente dispone di un servizio di elaborazione dati autonomo (CED)?

SI ☐ NO ☐

Se NO indicare il fornitore esterno.....

35. Viene aggiornato regolarmente l'indice degli indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei gestori di pubblici servizi ai sensi dell'articolo 6 ter e 47 del Decreto Legislativo Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82?

SI ☐ NO ☐ NON SO ☐

6.2 ANALISI QUESTIONARIO

Si riportano le statistiche estratte dal questionario somministrato ai sette Comuni coinvolti nel progetto, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Gruaro, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave e Teglio Veneto.

Innanzitutto i soggetti compilatori del questionario sono stati i referenti dei settori commercio e attività produttive e solo in un caso il soggetto compilatore è stato un istruttore tecnico CED.

Alcune risposte hanno risentito dei seguenti fattori:

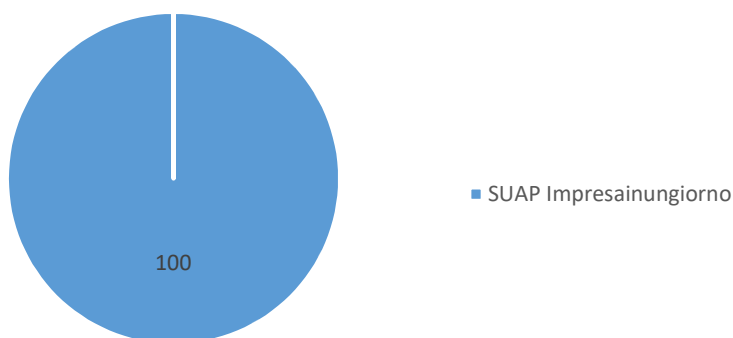
- l'assenza di alcuni soggetti compilatori al tavolo tecnico dell'8 marzo 2017;
- la carente conoscenza del portale istituzionale per quanto riguarda l'interfaccia utente finale (cittadino , professionista impresa) per la presentazione delle pratiche;
- la mancata conoscenza di riferimenti normativi in merito ad alcuni aspetti specifici;
- la mancata visione generale da parte del soggetto compilatore relativamente ad aspetti multidisciplinari che riguardano più settori della pubblica amministrazione coinvolti (CED, Edilizia Produttiva, Attività economiche ecc.).

SEZIONE INDAGINE SUAP

Domanda 1

Il Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 160 e s.m.i (successive modificazioni) ha reso obbligatorio per lo Sportello Unico per le attività produttive il ricorso a sistemi di comunicazione telematica.

Qual è la **piattaforma informatica** di gestione del vostro **SUAP**?



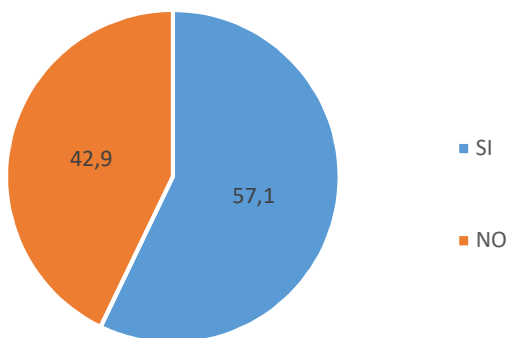
La totalità dei Comuni intervistati utilizza SUAP Impresainungiorno.gov.it - sistema di Camera di Commercio per la presentazione telematica delle pratiche riguardanti le attività produttive. Tale organizzazione risponde pienamente alle direttive del Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, in quanto la piattaforma tematica fornisce i servizi informativi e operativi necessari ai SUAP per l'espletamento delle loro attività.

24

Domanda 2

La piattaforma sopraindicata è l'**unico** strumento di presentazione di istanze in ambito SUAP verso l'ente?

Se **NO** quali altri strumenti vengono utilizzati (Specificare se in forma telematica o cartacea)?



L'uso della piattaforma tematica risulta **non essere l'unica modalità di accettazione delle pratiche** da parte dei Comuni, infatti il 42,9% degli Enti riportano tra gli strumenti ancora in uso in ambito **SUAP** la presentazione cartacea e l'invio tramite Posta Elettronica Certificata (PEC). Tali mezzi alternativi vengono accettati dalle amministrazioni nei seguenti casi:

- per le pratiche di attività di edilizia produttiva;
- per le attività riguardanti manifestazioni temporanee (ad esempio nei casi di Somministrazione di alimenti e bevande in occasione di sagre, fiere e manifestazioni temporanee, Manifestazione sportiva temporanea e senza scopo di lucro);
- in un caso non è stato specificato espressamente l'ambito di mancata presentazione telematica.

Domanda 3

Ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano i dati concernenti la propria organizzazione, in tal senso si chiedono alcune informazioni sull'**organizzazione del vostro ufficio**:

Ruolo nell'organigramma dell'Ente	Settore di riferimento	Numero addetti al servizio SUAP
Responsabile	Finanziario	2
Responsabile Settore Economico - Finanziario	Economico Finanziario	1
Responsabile area amministrativa - Posizione organizzativa	Area amministrativa: Segreteria, Commercio, Pubblica Istruzione e Assistenza	1
Segretario comunale	Segretario comunale	1
Dirigente	Area Amministrativa	2
Dirigente Settore Servizi Tecnici	Servizi tecnici	2
Responsabile Area Tecnica Manutentiva - Commercio - Polizia Locale - Protezione Civile	Tecnico	2

Secondo l'articolo 4 comma 5 del Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 160 e smi (successive modificazioni), i Comuni possono esercitare le funzioni inerenti al SUAP in forma singola o associata tra loro.

La totalità degli Enti intervistati **non esercitano la funzione SUAP in unione con altri Comuni.**

Domanda 4

Il Codice per l'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82, stabilisce le regole per l'accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'**identificazione dell'identità digitale**. Qual è la modalità di accesso prevista dal portale SUAP?

Modalità di accesso	n.
Credenziali semplice attraverso user e password	5 Comuni su 7
Carta d'identità elettronica	0
Carta Nazionale dei Servizi (CNS)	2 Comuni su 7
Tessera Sanitaria nazionale dotata di microchip (TS-CNS)	0
SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)	2 Comuni su 7
Non lo so	1 Comune su 7

Si evince che gli utenti finali prediligono l'utilizzo delle credenziali **user** e **password** per accedere al portale tematico. Il portale quindi permette l'autenticazione anche in mancanza di un Certificato Digitale registrandosi mediante login e password oppure account Telemaco abilitato all'invio di pratiche telematiche.

La TS-CNS (Tessera Sanitaria nazionale dotata di microchip) non viene considerata per l'accreditamento, probabilmente i soggetti compilatori non conoscono la funzionalità di quest'ultima come CNS a causa di una mancata formazione (vedi esiti risposta alla domanda 16).

La Carta d'identità elettronica non è prevista per l'accesso al portale sebbene la normativa ne preveda l'uso. Non c'è stata un'adeguata diffusione di questo strumento a livello nazionale.

Le altre modalità di accesso previste dal portale sono la **CNS** e **SPID** normate dal Codice per l'Amministrazione Digitale Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82.

Con il termine **Carta Nazionale dei Servizi (CNS)** si intende il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni. In realtà ogni cittadino possiede già una CNS in quanto dotato di Tessera Sanitaria con microchip. Tale dispositivo per garantire il riconoscimento dell'identità digitale, necessita però di un'attivazione tramite gli sportelli abilitati della propria Regione, i quali rilasciano codici PIN e PUK personali in grado di far "parlare" la propria CNS con il portale.

Altri dispositivi riconosciuti come CNS possono essere acquistati da un soggetto esterno accreditato, ad esempio da associazioni di categoria, commercialisti, consulenti del lavoro, ecc. In questi casi l'unico scrupolo è quello di accertarsi che il dispositivo acquistato sia effettivamente una CNS, sulla smart card o sul token USB devono essere presenti obbligatoriamente il nome della pubblica amministrazione emittente e la scritta Carta Nazionale dei Servizi.

Con il termine **SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)** si intende il sistema di autenticazione che permette ai cittadini e alle imprese di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti con l'identità digitale unica costituita da credenziali (user e password). Ciò che differenzia lo SPID dagli altri dispositivi è il fatto che si tratta di uno strumento completamente dematerializzato, per l'uso dell'identità SPID infatti non è necessario alcun lettore di carte e può essere utilizzato da computer fisso o da mobile.

I due strumenti finora considerati, CNS e SPID, hanno usi e scopi in parte diversi e nella prima fase di implementazione del sistema SPID coesisteranno. Secondo l'articolo 64 del Codice per l'Amministrazione Digitale, Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82, le pubbliche amministrazioni consentono l'accesso ai servizi in rete che richiedono l'identificazione informatica mediante SPID, CNS e carta di identità elettronica, quest'ultima non prevista tra le modalità di accreditamento del portale SUAP oggetto dello studio.

Domanda 5

L'articolo 4 comma 6 del Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010 n. 160 stabilisce che sono attribuite al SUAP le competenze dello sportello unico per l'**edilizia produttiva**.

L'ufficio SUAP è organizzato per l'evasione delle istanze di edilizia produttiva attraverso competenze dirette (si chiede se all'interno dell'organizzazione dell'ufficio siano presenti referenti aventi competenze in grado di assolvere autonomamente l'iter dell'istanza)?

27

STUDIO SMA S.R.L.

GREEN AND SMART SOLUTIONS

VENEZIA: P.ZZA S. MICHELE, 19/P – 30020 QUARTO D'ALTINO (ITALY)

TREVISO: VIA TINTORETTO 11/2 – 31021 MOGLIANO VENETO (ITALY)

TEL +39 0414574053 FAX +39 0415971249 E-mail: info@studiosma.it

WEB: www.studiosma.it

CAPITAL STOCK €10.000 – TAX CODE/VAT N. 04150350272 – CHAMBER OF COMMERCE REGISTRATION CERTIFICATE 369875

Gemmlab srl

Sede Legale: Via Jappelli 4 – 35031 Abano Terme (PD)

Sede Operativa: Piazzetta Maestri del Lavoro d'Italia, 13 int. 5 - 35026

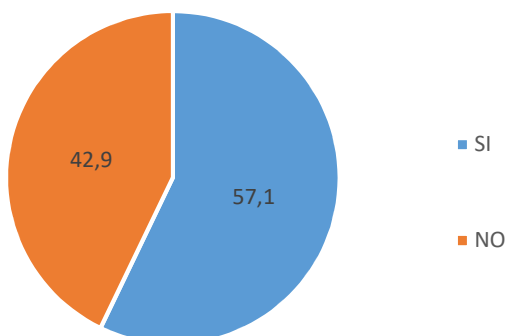
Conselve (PD)

Tel +39 049 7991357 - Fax +39 049 7336933

Sito: <http://www.gemmlab.com> email: info@gemmlab.com pec:

gemmlab@pec.gemmlab.com

Reg.Impr. di PD – Cod.Fisc. – P.IVA : 04192440289 – Capitale Sociale € 10.000,00 I.V.

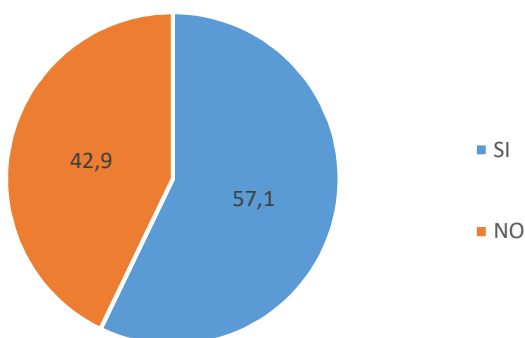


Il 57,1% dei referenti all'interno dell'organizzazione dell'ufficio SAUP ha competenze tali da assolvere autonomamente l'iter di un'istanza presentata mediante sportello tematico; il restante 42,9% dei tecnici, come è emerso dal tavolo tecnico di concertazione, inoltrano l'istanza all'ufficio di competenza (settore edilizia).

Domanda 6

Le istanze di **edilizia produttiva** vengono presentate telematicamente attraverso la piattaforma SUAP?

Se **NO** indicare il motivo e la modalità alternativa di presentazione della pratica.



Nel 42,9% dei casi le istanze di edilizia produttiva non vengono presentate mediante il portale tematico SUAP, ma gli utenti utilizzano i mezzi tradizionali, come la presentazione al Comune della pratica cartacea e la comunicazione all'Ente mediante Posta Elettronica Certificata (PEC).

Domanda 7

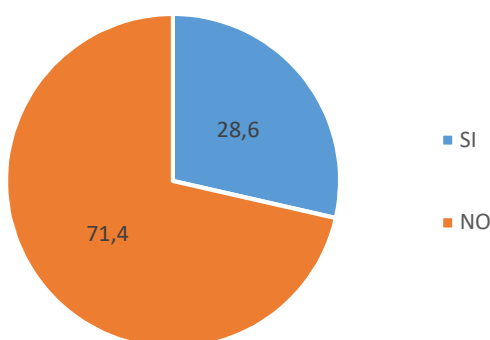
Oltre alla piattaforma SUAP che offre funzionalità di frontoffice, l'ufficio dispone di ulteriori soluzioni applicative per la gestione dell'iter delle istanze presentate (si chiede di specificare l'utilizzo di eventuali altri software aggiuntivi all'applicativo SUAP)?

Se **SI** indicare quali (nome prodotto e produttore).

Esiste un sistema di acquisizione automatica dei dati delle istanze prodotti dal portale SUAP?

Il livello di acquisizione è ritenuto soddisfacente?

Se **NO** ritenete sia necessario uno strumento aggiuntivo vi guidi nella gestione dell'iter delle pratiche?



Dalle risposte pervenute si evince che la piattaforma informatica SUAP sopra indicata è l'unico strumento, nel 71,4% dei casi, a disposizione dagli Enti intervistati per la gestione delle istanze. Negli uffici SUAP che non dispongono di ulteriori soluzioni applicative:

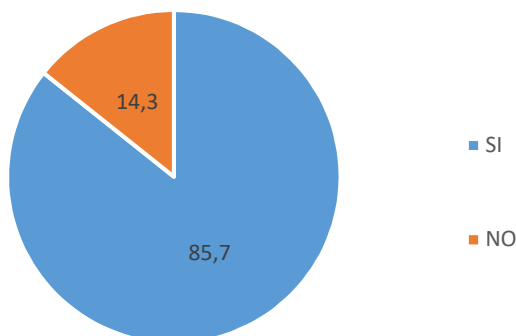
- il 60% dei casi ritiene non necessario uno strumento aggiuntivo per la gestione dell'iter delle istanze;
- il 20% manifesta l'esigenza di un software aggiuntivo;
- il restante 20% non si esprime a riguardo.

Il 28,6% dei comuni usufruiscono di un'ulteriore soluzione applicativa derivante dall'azienda fornitrice Halley Informatica srl, prodotto che a detta degli intervistati permette un'acquisizione automatica dei dati delle istanze prodotte dal portale SUAP. Nelle 2 realtà comunali che hanno in dotazione tale prodotto, 1 su 2 si ritiene soddisfatto del livello di acquisizione dei dati.

Domanda 8

La piattaforma SUAP indicata viene utilizzata anche per la **gestione del commercio** e delle fiere/mercati?

Se **NO** quali soluzioni applicative si utilizzano per la gestione del commercio?

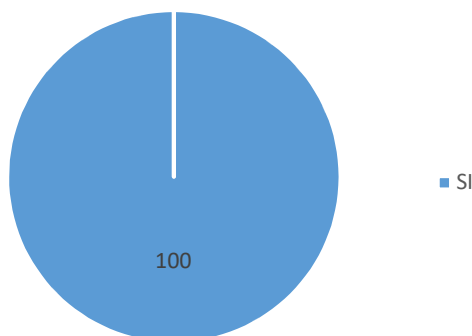


Nel 85,7% dei comuni intervistati il portale tematico indicato viene utilizzato per la gestione del commercio e delle fiere/mercati, solo 1 caso su 7 utilizza un applicativo software esterno al portale fornito dall'azienda Halley Informatica srl.

Domanda 9

Per la presentazione delle istanze dei cittadini attraverso il portale SUAP è previsto l'utilizzo di **procura**?

Se **SI** è prevista una procura notarile?

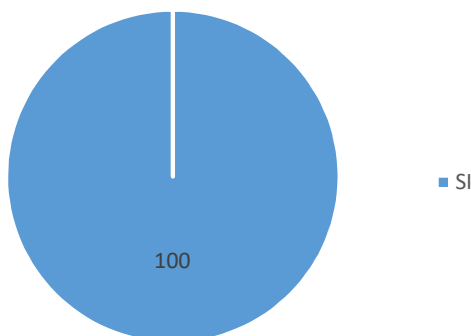


La totalità dei comuni intervistati utilizzano il modulo della procura speciale fornito dalla piattaforma informatica SUAP. Non è previsto l'utilizzo della procura notarile.

30

Domanda 10

Le istanze presentate al SUAP vengono protocollate utilizzando il sistema di **Protocollo Informatico** in uso presso l'ente?



La totalità degli intervistati indicano che le pratiche compilate mediante lo sportello tematico vengono gestite dal sistema di Protocollo Informatico presso l'Ente. In realtà, come emerso dal tavolo tecnico dell'8 marzo, non vi è un sistema di protocollazione interna automatico, ma è il singolo ufficio competente che deve accedere al portale di Infocamere e inviare al proprio protocollo la pratica compilata dall'utente.

Riteniamo possa essere utile un approfondimento sul tema protocollo informatico unico.

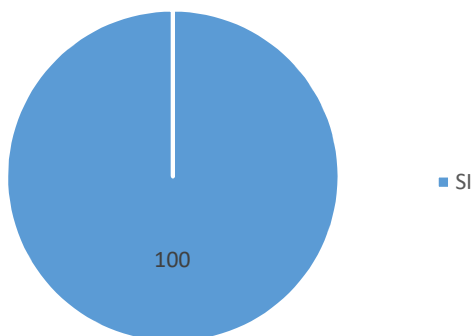
Domanda 11

Chi è il fornitore del Protocollo Informatico?

Il 57,1% degli intervistati utilizzano il sistema di protocollo informatico fornito dall'azienda Halley Informatica srl, nei restanti casi vengono utilizzati prodotti forniti rispettivamente dalle aziende Datagraph srl, Accatre srl e Maggioli Informatica.

Domanda 12

In riferimento all'articolo 40 del Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82 e alle regole tecniche del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, l'ente forma i propri documenti con **mezzi informatici**?



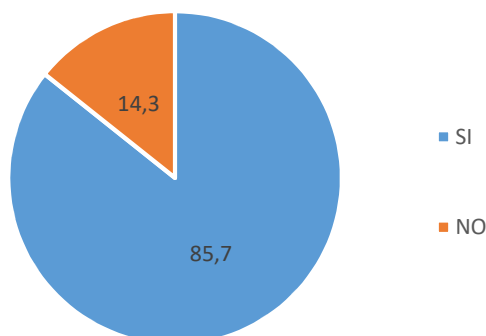
Dalle risposte pervenute si evince che le amministrazioni sono in linea con le normative sopra indicate, in quanto formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni previste.

Domanda 13

Ai sensi del articolo 5 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 le pubbliche amministrazioni sono obbligate ad accettare i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico, ivi inclusi, per i micro-pagamenti, quelli basati sull'uso del credito telefonico.

La soluzione SUAP prevede sistemi di pagamento informatici (diritti, imposte, oneri)?

Se **SI** quali?



L'85,7% degli intervistati riconosce la possibilità agli utenti di effettuare pagamenti informatici mediante la piattaforma SUAP indicata. Solo 1 comune su 7 dichiara di non prevedere l'uso di pagamenti informatici. Secondo la normativa gli enti sono **obbligati** ad accettare tramite la piattaforma i pagamenti spettanti a qualsiasi titolo attraverso sistemi di pagamento elettronico. Il 50% degli enti utilizza il sistema di pagamento informatico PAGO PA, il 16,6% il sistema MY PAY, il 16,6% CartaSI ed il 16,6% non sa indicare il sistema in uso.

Domanda 14

Indicare a quale istituto bancario e filiale è affidato il servizio di tesoreria.

Si riportano di seguito gli istituti bancari a cui fanno affidamento i singoli enti intervistati:

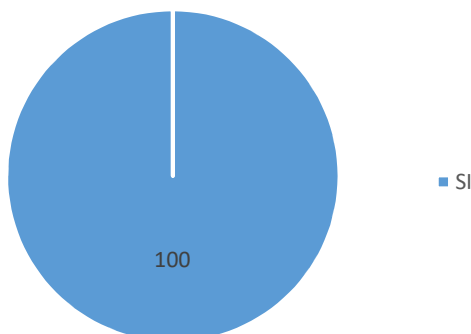
Istituto bancario	n.
Monte dei Paschi di Siena	2 Comuni su 7
Banca FriulAdria	2 Comuni su 7
Intesa San Paolo	1 Comune su 7
Unicredit	2 Comuni su 7

Domanda 15

All'articolo 47 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 è previsto che gli atti della pubblica amministrazione trasmessi telematicamente siano firmati digitalmente.

L'utilizzo della **firma digitale** è una prassi consueta all'interno della sua organizzazione?

Se **SI** qual è il sistema di firma utilizzato più frequentemente?



La totalità dei comuni intervistati affermano la diffusione dell'utilizzo della firma digitale nella trasmissione telematica dei documenti. L'85,7% utilizza il sistema di firma Infocert spa, il restante non ha fornito nominativi sull'azienda fornitrice.

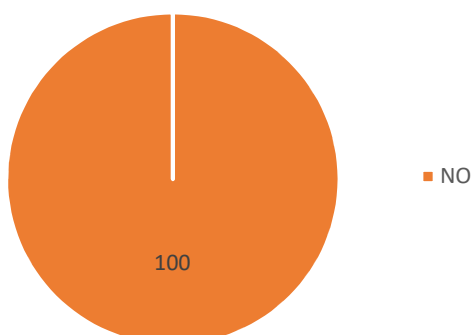
Per **firma digitale** si intende un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro che consente al titolare, tramite chiave privata e al destinatario tramite chiave pubblica, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico.

Si deduce che l'utilizzo della firma digitale sembra essere una prassi consolidata all'interno delle pubbliche amministrazioni.

Domanda 16

Avete seguito corsi formativi sull'utilizzo dei sistemi di firma digitale, accreditamento dell'identità digitali (CNS)?

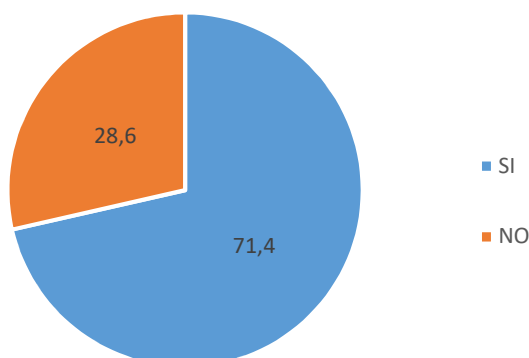
Se **SI** riterreste utile approfondire ulteriormente questi temi?



Nessuna amministrazione ha previsto corsi di formazione sui temi e strumenti del digitale sebbene normati all'articolo 13 del Decreto Legislativo 14 marzo 2005, n. 82. I tecnici comunali hanno quindi provveduto in maniera autonoma all'utilizzo di strumenti e allo studio delle normative.

Domanda 17

Le comunicazioni tra il **cittadino/professionista** e il **SUAP** avvengono prevalentemente mediante Posta Elettronica Certificata?

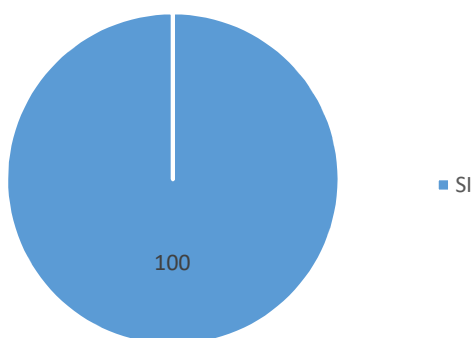


Solo il 71,4% dei comuni intervistati gestiscono le comunicazioni con i cittadini/professionisti in modo telematico mediante comunicazioni PEC to PEC, questo è deducibile anche dal fatto che le pratiche edilizie produttive vengono ancora accettate in forma cartacea.

Domanda 18

In riferimento agli articoli 14 e 47 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 le comunicazioni tra il suo **Ente** e gli altri **enti coinvolti nei procedimenti SUAP** avvengono telematicamente tramite posta elettronica certificata?

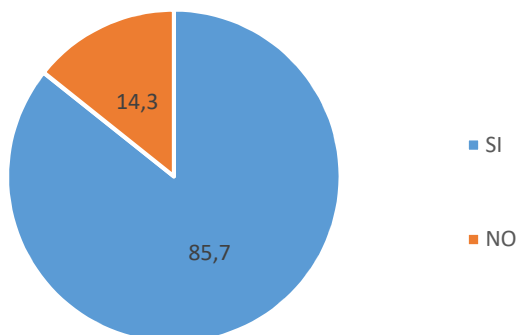
Se **NO** indicare la modalità alternativa utilizzata



La totalità degli enti sono perfettamente in linea con le normative sopra elencate.

Domanda 19

Ritenete soddisfacente la procedura utilizzata dal SUAP per l'avvio degli endoprocedimenti necessari all'iter di una pratica?

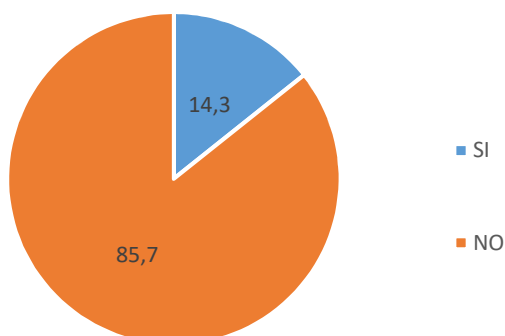


Dalle risposte pervenute risulta che 6 Comuni su 7 ritengono soddisfacente la procedura utilizzata dal SUAP per l'avvio degli endoprocedimenti necessari all'iter di una pratica. Solo un Ente manifesta delle problematiche legate alla troppa complessità dell'iter che comporta a suo dire notevoli perdite di tempo.

Domanda 20

Nell'ambito dei procedimenti SUAP esistono difficoltà di dialogo tra enti terzi e la Pubblica Amministrazione?

Se **SI** indicare gli enti e una breve descrizione della difficoltà



L'85,7% dei comuni intervistati non manifestano difficoltà di dialogo tra la pubblica amministrazione e gli enti terzi; solo 1 caso su 7 esprime alcune problematiche dovute alla mancata sottoscrizione al SUAP

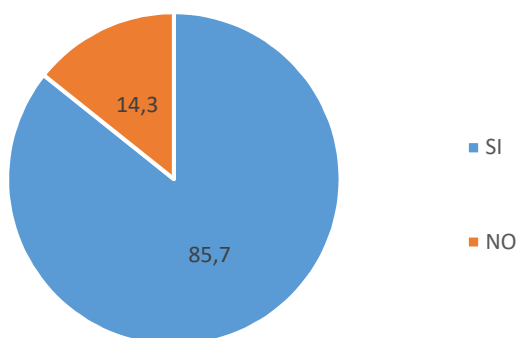
36

camerale della Città Metropolitana di Venezia, ciò comporta che le comunicazioni avvengano esternamente alla procedura.

Domanda 21

In riferimento all'articolo 42 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 il suo Ente ha previsto l'adozione di un sistema di **dematerializzazione** dei documenti e atti cartacei per i quali sia obbligatoria od opportuna la conservazione?

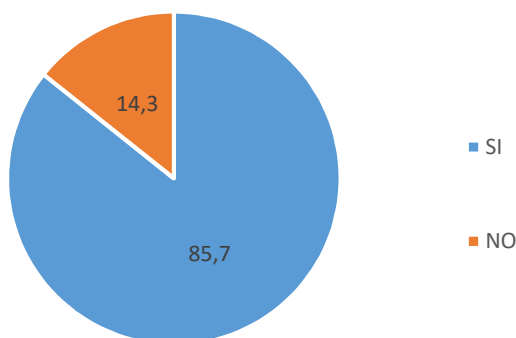
Se **SI** indicare in quali settori dell'Ente



La dematerializzazione dei documenti e atti cartacei avviene per 3 comuni su 7 in tutti i settori dell'ente, 1 comune su 7 avviene per i settori del protocollo informatico/fatture elettroniche/contratti, 1 comune su 7 avviene nel settore della segreteria affari generali, 1 comune su 7 in riferimento all'anagrafe.

Domanda 22

Per i documenti informatici prodotti dal SUAP è in atto un servizio di **conservazione sostitutiva** secondo i requisiti definiti all'articolo 44 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82?



Solamente 1 caso su 7 dei Comuni intervistati non prevede un servizio di conservazione sostitutiva.

Come emerso durante il tavolo tecnico dell'8 marzo 2017 Infocamere offre un servizio gratuito di conservazione sostitutiva per tutti i comuni aderenti.

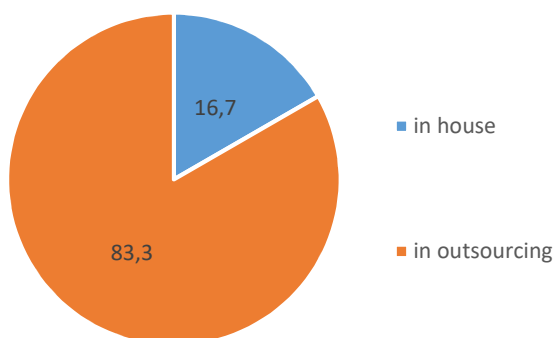
Domanda 23

Rispondere solo se si è risposto **SI** alla precedente domanda: la conservazione dei documenti avviene secondo quale modalità (articolo 44 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, articolo 5 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013)?

In house - processo completamente governato all'interno dell'ente

In outsourcing – processo esternalizzato a ditta terza abilitata alla conservatoria

Nel caso di outsourcing indicare il fornitore.

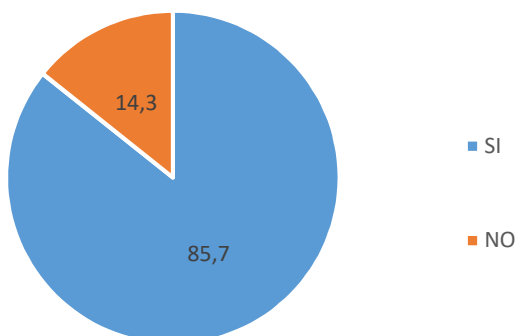


Dei 6 comuni su 7 intervistati che hanno un servizio di conservazione sostitutiva, il 16,7% prevedono una modalità in house mediante un processo completamente governato all'interno del proprio ente, il restante 83,3% demandano ad enti terzi esterni abilitati il compito della conservazione, in particolare con il supporto di Infocamere (Infocert spa).

Domanda 24

Ritieni soddisfacente al bisogno degli uffici e al carico di lavoro la **dotazione hardware** in uso?

Se **NO** indicare le esigenze aggiuntive

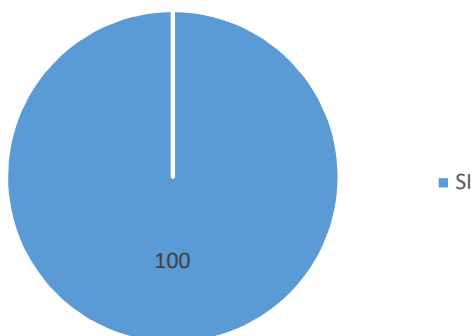


Dei comuni intervistati 6 su 7 si ritengono soddisfatti delle dotazioni hardware in uso presso il proprio ente. Solo in un caso è emersa la necessità di uno scanner.

Domanda 25

Ritieni soddisfacente al bisogno degli uffici e al carico di lavoro la **dotazione software** in uso?

Se **NO** indicare le esigenze aggiuntive



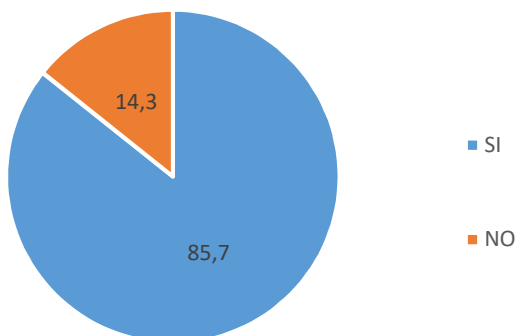
La totalità dei soggetti intervistati si dichiarano soddisfatti delle dotazioni software del proprio ente.

39

Domanda 26

Ritieni soddisfacente al bisogno degli uffici e al carico di lavoro le **prestazioni di rete** interna e internet in uso?

Se **NO** indicare le esigenze migliorative

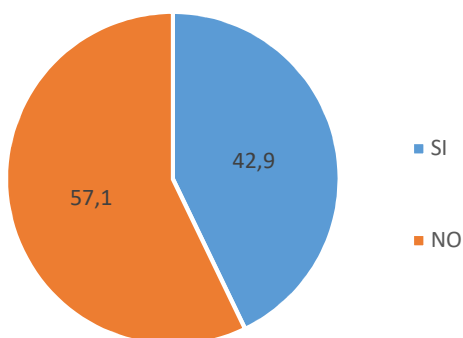


Solamente 1 ente su 7 riporta la propria insoddisfazione nei confronti delle prestazioni di rete interna e internet in uso, in particolare lamenta la non connessione del Comune ad una rete internet adeguatamente veloce.

Domanda 27

La **banca dati SUAP** è collocata presso l'ente?

Se **NO** indicare chi ne è garante ed eventualmente se è data la disponibilità di accesso.

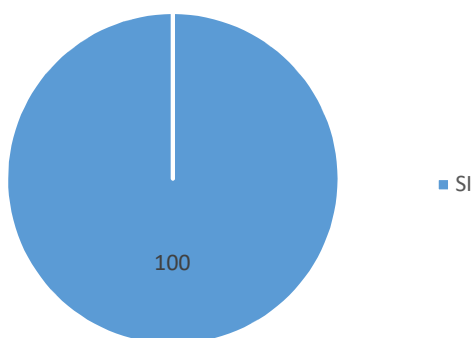


Il 42,9% dei comuni indicano che la banca dati delle pratiche è collocata presso il proprio ente. In realtà ogni singola banca dati riferita agli enti intervistati è in possesso dell'ente fornitore della piattaforma informatica SUAP, presso quindi Infocamere. Il 57,1% dei comuni intervistati infatti, riconosce tale situazione.

Domanda 28

La **modulistica** del SUAP è confacente alle esigenze (in riferimento alle Leggi dello Stato, Leggi regionali e regolamenti comunali)?

Se si è risposto **NO** in almeno una sezione precedente, allegare i moduli non confacenti con l'indicazione dei correttivi.



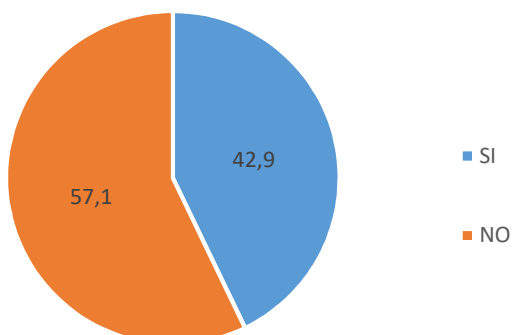
La totalità degli enti intervistati manifesta la propria soddisfazione nei confronti della modulistica ritenuta confacente alle esigenze e alle normative nazionali, regionali e adeguata ai regolamenti comunali.

SEZIONE INFORMATIVA

Domanda 29

L'Ente dispone di uno **sportello telematico per l'edilizia residenziale**?

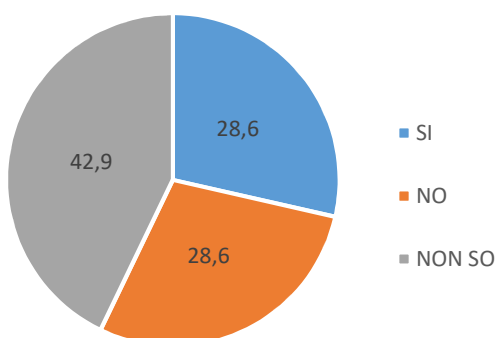
Se **SI** indicare il fornitore.



Il 57,1% dei casi indicano l'assenza di uno sportello telematico per l'edilizia residenziale. Il 42,9% dei comuni intervistati possiedono uno sportello tematico SUE differente rispetto allo sportello tematico SUAP. Tali piattaforme sono fornite da Halley informatica e Datapiano srl.

Domanda 30

Il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 agli articoli 3 e 5 prevede che l'**accesso ai documenti amministrativi** consultabile liberamente da chiunque ne abbia necessità, questo requisito è ottemperato dal SUAP?

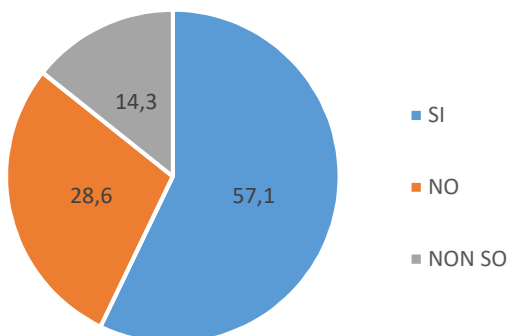


Si evidenzia una mancata informazione sulle regole del decreto Trasparenza.

42

Domanda 31

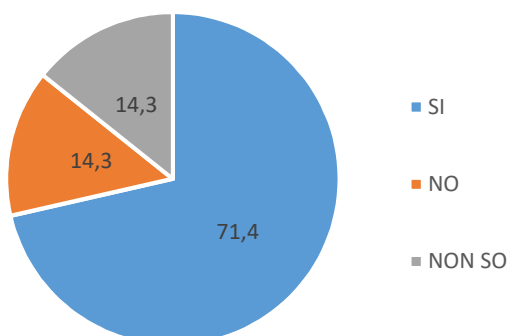
La modulistica dei settori dell'Ente è unificata e pubblicata nel sito istituzionale in relazione all'articolo 12 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33?



Non esiste una omogeneità di pensiero. È ancora evidente come il decreto Trasparenza sia poco applicato e conosciuto.

Domanda 32

I **procedimenti amministrativi** dei settori dell'Ente sono **pubblicati** nel sito istituzionale in relazione all'articolo 35 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33?

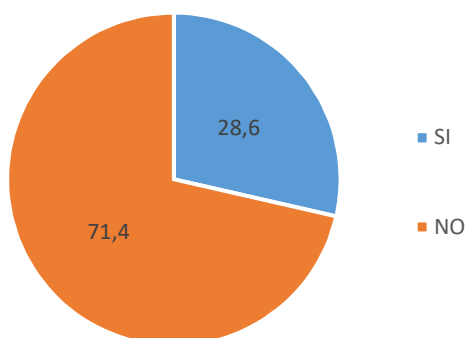


La gestione di queste tematiche è realizzata in maniera eterogenea dai singoli settori e non sembra essere frutto di un disegno generale.

Domanda 33

È previsto un ufficio o addetto responsabile del coordinamento dello sviluppo digitale dell'amministrazione ai sensi dell'articolo 17 del Decreto Legislativo Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82?

Se **SI** indicare il nominativo referente.

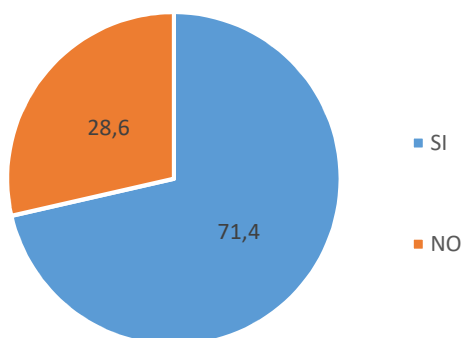


La figura richiesta in realtà sarebbe contemplata dalla norma.

Domanda 34

L'ente dispone di un servizio di elaborazione dati autonomo (CED)?

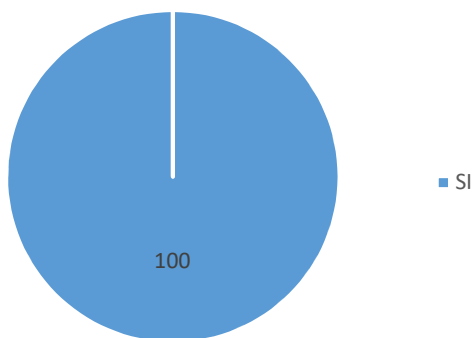
Se **NO** indicare il fornitore esterno.



Il 28,6% dei comuni intervistati non hanno un servizio di elaborazione dati autonomo, ma si affidano ad aziende esterne quali Halley Informatica e SAIES srl.

Domanda 35

Viene aggiornato regolarmente l'**Indice** degli **indirizzi** della Pubblica Amministrazione e dei gestori di pubblici servizi ai sensi dell'articolo 6 ter e 47 del Decreto Legislativo Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82?



La totalità degli enti intervistati indicano di aggiornare regolarmente l'Indice degli indirizzi della Pubblica Amministrazione e dei gestori di pubblici servizi al fine di garantire la pubblicità dei riferimenti telematici. Gli indirizzi e i contenuti dell'Indice vanno tempestivamente aggiornati e comunque con una cadenza almeno semestrale.

7. ANALISI DELLE PIATTAFORME SUAP

A seguito dell'analisi effettuata è stato importante esaminare la piattaforma adottata e le modalità di presentazione di una pratica al fine di individuare degli elementi di forza e i possibili miglioramenti da segnalare al gestore del portale Impresainungiorno.

Elementi di forza:

- prodotto unico per tutti i comuni del territorio;
- adozione di uno standard unico per tutti i comuni;
- Infocamere partecipa ai tavoli tecnici istituzionali;
- canale diretto con Regione Veneto per il recepimento di modifiche normative;
- canale preferenziale per la presentazione delle pratiche al Registro Imprese attraverso la piattaforma Comunica-StarWeb di Infocamere;
- maggiore comodità per gli utenti nel presentare pratiche in comuni diversi;
- firma dei documenti on-line direttamente dal portale senza scaricarlo in locale;
- maggior facilità di compilazione del modulo per sezioni distinte;
- guida alla compilazione mediante campi obbligatori;
- presenza di una guida/manuale online;
- pre-caricamento dei dati del procuratore recuperati dalla precedente pratica;
- servizio di conservazione sostitutiva delle pratiche SUAP;
- costo del servizio SUAP contenuto;
- sezione Mypage per invio integrazioni, consultazioni pratiche inviate e verifica stato di avanzamento pratica;
- consultazione dei procedimenti SUAP (allegati, riferimenti normativi ed endoprocedimenti);
- validazione della Partita IVA su Registro Imprese.

Questo si traduce per l'utente degli enti in:

- la modulistica è sempre aggiornata rispetto alle modifiche normative;
- l'ufficio tecnico non viene impegnato in attività di assistenza per la presentazione della pratica;
- risparmio per l'ente rispetto agli obblighi normativi del portale istituzionale SUAP e della conservazione sostitutiva;
- rispetto degli obblighi di pubblicazione dei procedimenti relativi alle attività economiche e dei riferimenti normativi;
- maggior velocità nell'acquisizione dei pareri degli enti terzi.

Elementi migliorabili:

- modulistica della pratica da presentare non pubblicata per la consultazione;
- i moduli non presentano controlli formali nella compilazione da parte dell'utente (ad esempio validazione dei dati anagrafici e Codice Fiscale, validazione del CAP inserito nei dati degli immobili e nelle anagrafiche);
- manca il controllo sull'indirizzo del domicilio elettronico. La normativa prevede che venga comunicato un indirizzo PEC ma il portale accetta anche email normali;
- manca l'obbligatorietà sull'inserimento della ricevuta di pagamento quando prevista;
- i riferimenti normativi all'interno della pagina dell'istanza non prevedono il relativo link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati "Normattiva" (Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 art. 12 comma 1);
- il portale accetta anche documenti non in formato PDF/A;
- non viene richiesta la procura notarile;
- alcuni documenti facenti parte integrante dell'istanza non sono compilabili in maniera telematica, ma allegati in formato word (ad esempio la Relazione Tecnica Asseverata del Permesso di costruire e la lista degli allegati relativi dell'edilizia produttiva);
- il sistema di protocollazione non fa capo all'ente;
- il tema dell'edilizia produttiva non è completamente assolto;
- il sistema di accreditamento non è unicamente digitale;
- il portale non è Responsive Web Designed (RWD).

Questo si traduce per l'utente degli enti in:

- possibile banca dati delle pratiche non normalizzata;
- non viene garantito un dialogo PEC to PEC tra gli utenti e la pubblica amministrazione;
- necessità di richiedere integrazioni della pratica se manca un allegato obbligatorio ma non richiesto nella sezione allegati;
- mancato rispetto degli obblighi di pubblicazione della modulistica dell'istanza da presentare (Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 art. 35);
- archiviazione di documenti in formato PDF che non garantisce l'archiviazione nel lungo periodo di documenti elettronici prevista invece dallo standard PDF/A. La conservazione di lungo periodo dei documenti è necessario poter dimostrare nel tempo la formazione della volontà negoziale delle parti;
- accettando la procura speciale, l'Amministrazione affida la conservazione dell'originale della procura, critico nel caso di contenzioso, a un soggetto privato che non ha alcun obbligo di conservazione.
- non vi è coerenza nel sistema di protocollazione rispetto al protocollo informatico degli enti.

8. ANALISI SULLO STATO DEI PORTALI ISTITUZIONALI

Per comprendere i livelli di accessibilità alle informazioni e la cifra comunicativa dei portali istituzionali è stata condotta un'analisi speditiva di ogni singolo sito istituzionale.

Elementi di forza:

- nella totalità dei siti è presente la sezione Amministrazione Trasparente nel rispetto della normativa vigente;
- l'elenco dei procedimenti è reso pubblico, salvo in un solo comune;
- la modulistica è sempre pubblicata per la presentazione di pratiche di edilizia residenziale;
- la modulistica per l'edilizia residenziale sembra essere unificata e standardizzata come previsto da deliberazione di Giunta regionale n. 234 del 3 marzo 2015 e successiva deliberazione di Giunta regionale n. 1583 del 10 novembre 2015;
- il collegamento dal sito istituzionale ai servizi del SUAP di Impresainungiorno è diretto, l'utente può immediatamente consultare i servizi telematici riferiti al proprio Comune;
- la maggior parte dei portali istituzionali rispondono alla tecnica del Responsive Web Design (RWD), mediante la quale i siti sono in grado di adattarsi graficamente ai diversi dispositivi di lettura ovvero sono accessibili con dispositivi mobili.

Elementi migliorabili:

- porre attenzione sull'aggiornamento degli atti della trasparenza pubblicati sul portale istituzionale;
- in 2 comuni su 7 manca il Piano triennale per la prevenzione della corruzione;
- la modulistica relativa alle attività produttive è assente nei siti istituzionali dei 7 comuni;
- tutta la modulistica dei settori comunali non è presente;
- nella sezione modulistica a volte vengono pubblicati anche avvisi e note integrative al procedimento;
- manca uniformità formale, ovvero i moduli sono realizzati senza un criterio unificato di comunicazione tra i vari settori. Questo si traduce in:
 - utilizzo di più formati (zip, word, pdf, pdf compilabili, scansioni pdf, odt);
 - utilizzo di molteplici font;
 - disomogeneità delle intestazioni;
- tariffari SUAP assenti o di difficile reperimento;
- non tutti i siti istituzionali riportano la certificazione World Wide Web Consortium (W3C), indice di elevata qualità costruttiva nella realizzazione del sito web;
- tranne in 2 casi, il collegamento al portale SUAP è generico in quanto rimanda alla homepage Impresainungiorno, l'utente per la compilazione delle pratiche deve prima effettuare una ricerca in base al Comune di riferimento.

9. LINEE GUIDA E PROGETTI FUTURI

L'analisi effettuata ha evidenziato che la piattaforma applicativa utilizzata per i Suap è aderente alle esigenze dei singoli comuni esaminati.

L'applicazione dei dettami normativi vigenti in materia di Agenda Digitale ed e-government è per larga parte attuata, tuttavia si evidenziano nel seguito alcuni aspetti che potrebbero essere attuati per affinare i processi di digitalizzazione degli enti locali coinvolti:

- lo studio attuato potrebbe essere esteso ad un campione di enti locali del territorio delle Venezia Orientale diversificandolo ad enti di grosse dimensioni, enti con vocazione turistica e coinvolgendo in aggiunta gli Ordini Professionali provinciali e le Associazioni di categoria quali utenti fruitori del servizio SUAP;
- data la dimensione dei 7 comuni coinvolti nella indagine attuata, si potrebbe realizzare uno studio di fattibilità per la gestione in convenzione del servizio SUAP tra i 7 comuni ambito di sperimentazione con redazione di un funzionigramma;
- alla luce dell'interesse maturato dalla nostra indagine sul tema Decreto Trasparenza si suggerisce una estensione di studio mirata a definire nel dettaglio le esigenze/carenze presenti nei siti dei 7 comuni capofila. Lo studio potrebbe essere guidato dal decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 e smi sul piano dell'informatizzazione della Pubblica Amministrazione;
- in riferimento al tema della formazione informatica dei dipendenti pubblici (art. 13 CAD) e alle risposte acquisite da sondaggio, si suggerisce l'erogazione di un piano formativo comprendente tematiche di uso quotidiano da parte dei soggetti coinvolti nell'ambito SUAP e, dati gli argomenti comunque di interesse generale, da estendersi anche ad altri ambiti, prevedendo l'approfondimento sui temi cardine del CAD (Codice per l'Amministrazione Digitale) sulla base degli interessi manifestati in sede di riunione in data 26/4/2017.

Per approfondire il secondo tema succitato, che sembra essere stato positivamente accolto dagli enti presenti negli incontri, si espone quanto segue.

Lo studio di fattibilità si avvarrà della banca dati ottenuta dall'esito dei questionari effettuati nell'incarico già espletato, nonché di una analisi aggiuntiva sulle modalità operative attuate negli enti coinvolti.

L'esigenza di questo studio è maturata poiché i settori di riferimento dei referenti dei Suap dei singoli enti sono di natura variegata (Economico Finanziario, Area Amministrativa, Segreteria generale, Settore Tecnico) lasciando presumere un gruppo di lavoro che, se unificato, potrebbe esprimere competenze multidisciplinari.

La risultanza dello studio evidenzierà la realizzazione di una struttura operativa comprensiva di organigramma e di un modello organizzativo per la gestione delle istanze del SUAP in convenzione.

Particolare attenzione sarà volta alla descrizione di uno scenario concreto di operatività per la gestione delle istanze di edilizia produttiva che, come noto, coinvolge i referenti degli uffici tecnici comunali, per operare una analisi in grado di definire la completezza formale dell'istanza.

Lo studio avrà l'obiettivo di snellire l'iter delle istanze con particolare riguardo agli endoprocedimenti interni alle Pubbliche Amministrazioni.



La Convenzione è la forma associativa che più si adatta alle esigenze del territorio poiché permette ad ogni singolo Comune di mantenere la propria identità, pur beneficiando di tutti i vantaggi che derivano dal “far rete” con altri enti.

L’assegnazione di questa funzione, insieme alle richieste da parte dei cittadini di servizi di maggiore qualità, presuppone da parte delle amministrazioni locali un elevato grado di preparazione tecnica e notevoli capacità amministrative e gestionali.

Gli enti locali devono, quindi, confrontarsi con maggiori responsabilità e con ristrettezze della finanza pubblica, mettendo a dura prova la loro capacità di rispondere alle aspettative dell’opinione pubblica e della cittadinanza.

STUDIOSMA S.R.L.

GREEN AND SMART SOLUTIONS

VENEZIA: P.ZZA S. MICHELE, 19/P – 30020 QUARTO D’ALTINO (ITALY)

TREVISO: VIA TINTORETTO 11/2 – 31021 MOGLIANO VENETO (ITALY)

TEL +39 0414574053 FAX +39 0415971249 E-mail: info@studiosma.it

WEB: www.studiosma.it

CAPITAL STOCK €10.000 – TAX CODE/VAT N. 04150350272 – CHAMBER OF COMMERCE REGISTRATION CERTIFICATE 369875

Gemmlab srl

Sede Legale: Via Jappelli 4 – 35031 Abano Terme (PD)

Sede Operativa: Piazzetta Maestri del Lavoro d’Italia, 13 int. 5 - 35026 Conselve (PD)

Tel +39 049 7991357 - Fax +39 049 7336933

Sito: <http://www.gemmlab.com> email: info@gemmlab.com pec:

gemmlab@pec.gemmlab.com

Reg.Impr. di PD – Cod.Fisc. – P.IVA : 04192440289 – Capitale Sociale € 10.000,00 I.V.



10. NOTE CONCLUSIVE AL PROGETTO

Per la conclusione del progetto è doveroso specificare alcune note relative allo svolgimento della fase di concertazione. Diversamente da quanto inizialmente previsto, si è deciso durante lo svolgimento dell'incarico di non prevedere la giornata dedicata all'incontro dei referenti di Infocamere e degli ordini professionali e associazioni di categoria:

Coinvolgimento di Infocamere

nella giornata del 19/04, in occasione dell'incontro istituzionale del Tavolo di Concertazione IPA, è stato illustrato il progetto oggetto della presente relazione. Poiché Infocamere, presente al Tavolo di Concertazione, non ha dimostrato un immediato interesse al progetto illustrato si è deciso di non prevedere una giornata dedicata. Si è invece concordato con Vegal e il comune capofila Concordia Sagittaria di procedere a conclusione del progetto all'inoltro a Infocamere della relazione tecnica, in particolare del capitolo 7 "Analisi delle piattaforme SUAP" dove sono stati riassunti gli elementi migliorabili relativi alla piattaforma risultati dalle analisi condotte;

Coinvolgimento degli ordini professionali e associazioni di categoria

a seguito delle indagini condotte Infocamere è risultato essere l'unico solutore del prodotto SUAP per tutti i comuni oggetto dell'incarico. Le informazioni raccolte durante gli incontri di concertazione con i tecnici dei comuni coinvolti e i test di compilazione di pratiche condotti dallo scrivente hanno permesso di raccogliere una molteplicità di informazioni relative alla piattaforma SUAP, sia dal lato ufficio SUAP che lato utente, e di sintetizzare le principali criticità e azioni migliorabile nel capitolo 7 della presente relazione. Si è ritenuto quindi non più necessario procedere al coinvolgimento degli ordini professionali e associazioni categoria durante la fase di concertazione.

Sviluppo dell'analisi sul decreto trasparenza

A seguito di quanto suindicato è stato concordato con il committente ed i comuni interessati di sviluppare maggiormente l'analisi sulla coerenza dei siti istituzionali rispetto al decreto trasparenza (Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33).

Tale analisi riteniamo possa essere propedeutica allo sviluppo di un piano di comunicazione digitale in totale garanzia di aderenza normativa sia per gli operatori degli enti che per i cittadini.



BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

Documento Programmatico d'Area della Venezia Orientale 2007-2013

Documento Programmatico d'Area della Venezia Orientale 2014-2020

Accordo di Partenariato Italia 2014-2020

Delibera della Giunta Regionale del 11 maggio 2016, n. 631

Verbale della Conferenza dei Sindaci del Veneto Orientale del 06 luglio 2016

<http://www.vegal.net>

<http://vegal.smartdatacenter.it>

<http://opendatahandbook.org/guide/it/>

<http://www.agid.gov.it>

<http://www.funzionepubblica.gov.it>

<http://www.spid.gov.it>

<http://www.normattiva.it>

<http://www.impresainungiorno.gov.it>

<http://design.italia.it>

<http://www.comune.concordiasagittaria.ve.it>

<http://www.comune.cinto.ve.it>

<http://www.comune.gruaro.ve.it>

<http://www.comune.meolo.ve.it>

<http://www.comune.musile.ve.it>

<http://www.comune.noventadipiave.ve.it>

<http://www.comune.teglioaveneto.ve.it>

STUDIO SMA S.R.L.

GREEN AND SMART SOLUTIONS

VENEZIA: P.ZZA S. MICHELE, 19/P – 30020 QUARTO D'ALTINO (ITALY)

TREVISO: VIA TINTORETTO 11/2 – 31021 MOGLIANO VENETO (ITALY)

TEL +39 0414574053 FAX +39 0415971249 E-mail: info@studiosma.it

WEB: www.studiosma.it

CAPITAL STOCK €10.000 – TAX CODE/VAT N. 04150350272 – CHAMBER OF COMMERCE REGISTRATION CERTIFICATE 369875

Gemmlab srl

Sede Legale: Via Jappelli 4 – 35031 Abano Terme (PD)

Sede Operativa: Piazzetta Maestri del Lavoro d'Italia, 13 int. 5 - 35026 Conselve (PD)

Tel +39 049 7991357 - Fax +39 049 7336933

Sito: <http://www.gemmlab.com> email: info@gemmlab.com pec:

gemmlab@pec.gemmlab.com

Reg.Impr. di PD – Cod.Fisc. – P.IVA : 04192440289 – Capitale Sociale € 10.000,00 I.V.