



COMUNE
DI TRENTO

L'esperienza del Comune di Trento

Lo sportello online
elemento centrale del piano di informatizzazione



9 maggio 2019

Giacomo Fioroni - Responsabile progetto Smart City - giacomo.fioroni@comune.trento.it



Buona pratica* del Comune di Trento che prevede di:

1. **Catalogare** tutti i servizi offerti *(secondo ontologia AgID “CPSV-AP_IT” e linee guida Team ID)*
2. **Presentarli** in modo semplice e accurato considerando il punto di vista degli utilizzatori (cittadini/impresе)
3. **Digitalizzarli semplificandoli** e rendendoli interoperabili
4. Automatizzare una serie di operazioni manuali degli uffici
5. Informare il cittadino sullo stato di avanzamento dei servizi avviati

* Finanziata tramite il progetto PON-GOV “SPRINT” dove Trento ha il compito di diffonderla in altre PA

Sportello online: Elemento centrale del percorso

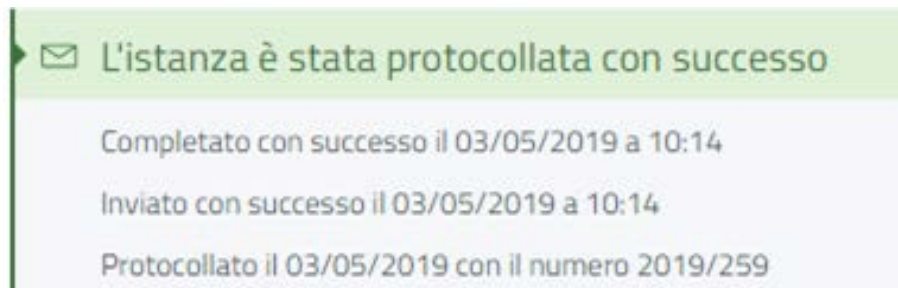
- **Punto unico** di presentazione delle istanze
- **Collegato al sito** del Comune dove sono catalogati e presentati in modo semplice e accurato i servizi disponibili
- **Integrato** con gli strumenti “trentini”
 - Autenticazione
 - Protocollo/Gestione documentale (PI-Tre)
 - Applicativi di backoffice
- **Potenziato** con:
 - Report di sessione per piena validità giuridica (*art. 65 CAD*)
 - Webservices
 - Strumenti di semplificazione

L'integrazione più importante: Protocollo PI-Tre



Dopo l'invio su sportello **tutte le operazioni di protocollazione vengono automatizzate:**

1. Creazione **protocollo in arrivo** (*tipologia “nuova istanza da sportello online”*)
2. Creazione **documento principale** (*modulo principale compilato*) più gli **allegati**
3. Assegnazione del **mittente** (*con eventuale creazione contatto in rubrica*)
4. **Fascicolazione** (*in fase di completamento*)
5. **Trasmissione** al ruolo che se ne occupa
6. Invio degli **estremi di registrazione** (data e numero di protocollo) allo sportello



I potenziamenti introdotti 1 : Webservices (+)

Recupero automatico dei dati già in possesso della PA (Webservices)

- **Campi pre-compilati** con dati certificati *(e non modificabili dagli utenti)*
- **Controllo sui dati:** orientano operazioni/scelte e possono vietare l'invio

Esempi realizzati:

- Anagrafica persona (**residenza**)
- Composizione
- Dati ICEF
- Catasto+topo

Il/La sottoscritto/a, avente codice fiscale:	 LVGNDR84M14L378Q	Carica dati anagrafici
--	--	------------------------

Dati anagrafici:			
Cognome		Nome	
LEVEGHI		ANDREA	
Data di nascita	Sesso	Cittadinanza	Luogo di nascita
14/8/1984	M ▼	ITALIANA	TRENTO

Residente a:					
Provincia	Comune	Indirizzo	Civico	Barra	CAP
TN ▼	TRENTO	VIALE VERONA	104		38123
Telefono fisso		Cellulare	E-mail (posta elettronica ordinaria)		E-mail PEC (domicilio digitale)

I potenziamenti introdotti ₂ : Strumenti di semplificazione

Strumenti di **semplificazione** (*grazie al progetto Simpatico*)

1. Guida passo passo + FAQ
2. Visualizzazione grafica dell'iter del servizio (*rapporto cittadino/PA*)
3. Semplificazione linguaggio



Semplificazione 1 : Guida passo passo + FAQ

Modulo **suddiviso in blocchi**. A sinistra l'elenco, in centro è evidenziato ciò su cui si lavora.

A destra è posta una **guida passo passo**, che spiega cosa inserire e come comportarsi in caso



Guida

Precedente Successiva

Caricamento dati del richiedente -

Anagrafica del richiedente

Quota di residenza del richiedente

Situazione lavorativa del richiedente

Dichiarazione iscrizione all'albo

Informazioni impiego richiesto

Verifica ammissibilità domanda

Indicazione IBAN per accredito compenso

Informativa trattamento dati personali

Conclusione della domanda

Al Comune di Trento
Codice ISTAT 022205
Ufficio destinato elettorale

26 MAGGIO 2019

ELEZIONI EUROPEE E CAMERA DEI DEPUTATI COLLEGIO UNINOMINALE DI TRENTO

DICHIARAZIONE DI DISPONIBILITÀ A SVOLGERE L'INCARICO DI SCRUTATORE

La sottoscritto/a, avente codice fiscale: Cancella dati anagrafici

Dati anagrafici:

Cognome	LEVEGHI			Nome	ANDREA
Data di nascita	14/05/1994	Sex	M	Città di nascita	TRENTO

Residente a:
Provincia: Comune: Località: Stato: CAP:

Avete la seguente occupazione:

1	lavoratore
2	studente regolarmente iscritto
3	infortunato, o persona con disabilità, o beneficiario di una pensione di invalidità o di una pensione di vecchiaia o di una pensione di reversibilità
4	studente laureato
5	senza occupazione

Aiuto

Descrizione del passo

Verificare i dati indicati automaticamente.
NOTA: Se il richiedente non risiede nell'Unione Europea, selezionare come provincia di residenza l'opzione "SE" e inserire la ragione di residenza nel campo "Indirizzo".

IMPORTANTE! La domanda può essere presentata solo da richiedenti aventi cittadinanza italiana.

ATTENZIONE! I tempi evidenziati in arancione sono obbligatori.

Domande Legate

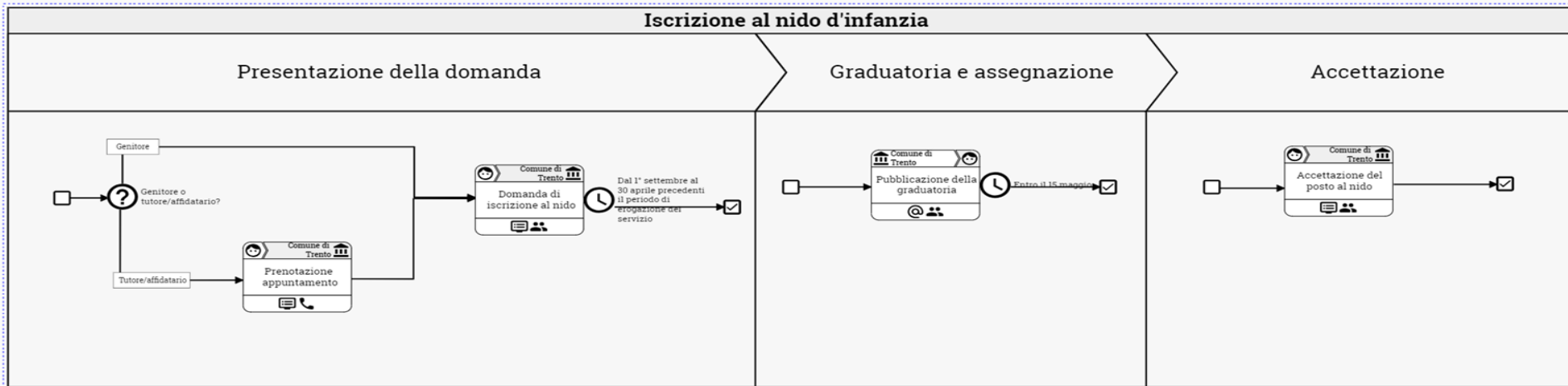
- residenza

Aggiungi una domanda

Simpatico

Semplificazione ₂ : Visualizzazione grafica dell'ITER

Iscrizione al nido d'infanzia



Semplificazione₃ : Analisi semplicità linguaggio

usato



Simpatico Authoring Tool

<http://dh-server.fbk.eu:19003/simp-engines/tae/webdemo/index-tn.html>

Periodi:	4
Parole:	130
Parole che danno contenuto al testo:	70

Appostamenti di caccia realizzati secondo le disposizioni provinciali **vigenti** in materia di protezione della fauna selvatica ed esercizio della caccia, realizzati in **difficoltà** **rispetto** ai **criteri** e alle **tipologie** approvati dalla **sottocommissione** della **CUP** con **riferimento** alle relazioni con il **contesto**, alle forme e ai **materiali** da impiegare nella **realizzazione**.

Lunghezza: 50	Livello 1: 0	Livello 2: 37.04	Livello 3: 55.58
Frase: 5	Densità lessicale: 0.54	Parole per frase: 10	Profondità sintattica: 10

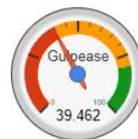
Il **proprietario** dichiara di essere a conoscenza l'autorizzazione **paesaggistica** è efficace per cinque anni dal **rilascio**.

Lunghezza: 17	Livello 1: 37.5	Livello 2: 50	Livello 3: 70
Frase: 3	Densità lessicale: 0.59	Parole per frase: 5.97	Profondità sintattica: 5

Se l'autorizzazione è necessaria per l'esecuzione di un intervento **soggetto** a **permesso** di costruire o a **SCIA**, la scadenza dell'autorizzazione **paesaggistica** coincide con quella del titolo **abilitativo** **edilizio**, anche nel caso di **proroga** del titolo.

Lunghezza: 38	Livello 1: 7.14	Livello 2: 30	Livello 3: 80
Frase: 3	Densità lessicale: 0.53	Parole per frase: 12.67	Profondità sintattica: 7

Metriche di leggibilità del documento



Il **gulpease** è un indice di leggibilità. Non tiene in considerazione gli aspetti lessicali, ma solo quelli sintattici relativi alla lunghezza delle frasi e delle parole.

La sintassi di questo testo è molto complessa (comprensibile da un utente che abbia una scolarizzazione pari o superiore al diploma), si consiglia di semplificarla.



Questo indicatore mostra quanto sia difficile la comprensione del testo per un utente che conosca solo le 500 parole più diffuse della lingua italiana.

Il vocabolario di base della lingua italiana è quasi assente da questo testo.



Questo indicatore mostra quanto sia difficile la comprensione del testo per un utente che conosca solo le 2.500 parole più diffuse della lingua italiana.


Il lessico di questo testo contiene molte parole del vocabolario di alta frequenza.




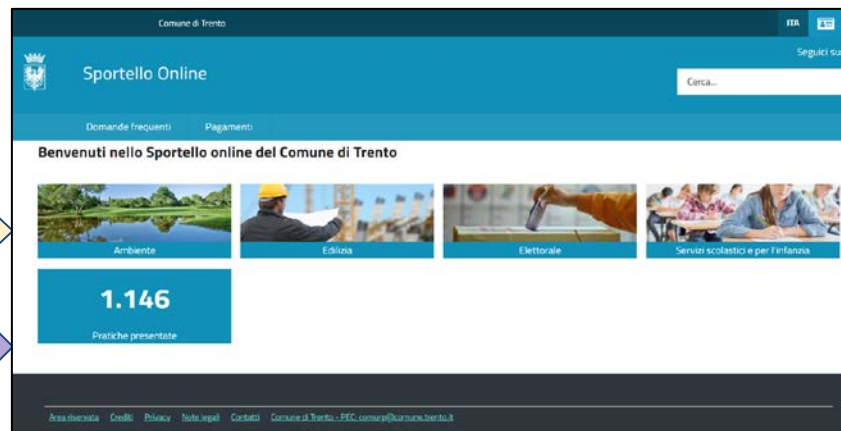
Questo indicatore mostra quanto sia difficile la comprensione del testo per un utente che conosca solo le 5.000 parole più diffuse della lingua italiana.


Il lessico di questo testo contiene molte parole tra le 5mila più frequenti della lingua italiana.


Uno strumento, diversi attori e

 **1. Utenti (cittadini/imprese)**
Avviano i procedimenti
compilando i moduli online

 **2. Agenti automatici**
Protocollano i documenti
e importano i dati negli applicativi



 **4. Innovazione/Semplificazione**
Supportano gli uffici su moduli,
processo e informazioni

 **3. Uffici del Comune**
Analizzano e rinnovano il
modo di lavorare (*All digital*)

Utilità e vantaggi per tutti

I **vantaggi** dell'informatizzazione tramite sportello sono **condivisi** fra cittadini e Comune



CITTADINO

- Quando vuole, dove vuole (H24)
- Minori errori di compilazione (guidato e controllato)
- Recupero automatico informazioni già conosciute
- Pagamento online
- Feedback immediato sulla ricezione

2° semestre 2019



COMUNE

- Minor impegno di sportello fisico
- Minore errori di compilazione (pre-istruttoria automatizzata)
- Protocollazione e fascicolazione automatica delle istanze
- Controllo dell'entrata semplificato
- Caricamento automatizzato dei dati nel gestionale

FASE 2

VENGONO ELIMINATE LE OPERAZIONI MANUALI

- Basta protocollare e (a tendere) fare data entry per l'import dei dati in applicativi

SI LAVORA SOLO IN DIGITALE

- Analisi di documenti e disegni tecnici in digitale (*con PC nuovi e monitor più grandi*)
- Produzione documenti/atti relativi al procedimento digitali (*con firma digitale fornita*)
- Invio comunicazioni (quando possibile) tramite e-mail

SI RINNOVA IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

- Lo **sportello fisico** non è più per raccogliere tutte le domande, ma occorre fornire strumenti di accesso (totem), aiutare i **cittadini con digital divide** e fornire consulenza specifica (su appuntamento)

Il nostro approccio: dal *Digital First* all' *All*

Digital

SOLO ISTANZE ONLINE (no presentazione cartacea)

- introduzione progressiva
- il nuovo nasce solo digitale
- Smart Point presso i servizi e le circoscrizioni assistite presso i servizi

**LA DOPPIA
MODALITÀ
CARTACEA/DIGITALE
NON È ECONOMICA**

OPPORTUNITÀ DI SEMPLIFICAZIONE

- revisione del processo
- **“fare le cose meglio”** e non “fare le stesse cose con strumenti diversi”

Uno sguardo sul futuro: Evoluzione dello Sportello

NUOVE FUNZIONALITA' (finanziate dal progetto SPRINT)

- Visualizzazione “responsive” (che si adatta agli schermi dei dispositivi);
- Accesso alla pratica a tutti i soggetti competenti (richiedente/professionista)
- Gestione migliore del workflow (anche tra blocchi distinti dello stesso modulo);
- **INTEGRAZIONE PagoPA**

NUOVI STRUMENTI INTEGRATI (finanziate dal progetto SPRINT)

- Stanza del Cittadino
- Sistema di catalogazione e presentazione dei servizi online
- Maggiore integrazione con COMUNWEB

AD ALTO IMPATTO

- Iscrizione nido d'infanzia [253] (92 nel 2017/18; 161/~700 nel 2018/19)
- Autorizzazione paesaggistica (solo online) [224]
- Invio documentazione integrativa (solo online) [133]
- Disponibilità scrutatori/presidenti di seggio (solo online) [~ 450 in soli 20 giorni]

IN FASE DI TEST CON GLI UTENTI O CON DOPPIO CANALE

- Richiesta di rilascio elenchi e titoli edilizi (a breve solo online) [49]
- Comunicazione di inizio lavori (test)
[6]
- Accesso/consultazione atti in materia edilizia (in test; solo online dal 31/5) [17]
- Deroa acustica (endoprocedimento) [1]

NUMERI ANNUALI

- 352 procedimenti
- 55.948 istanze

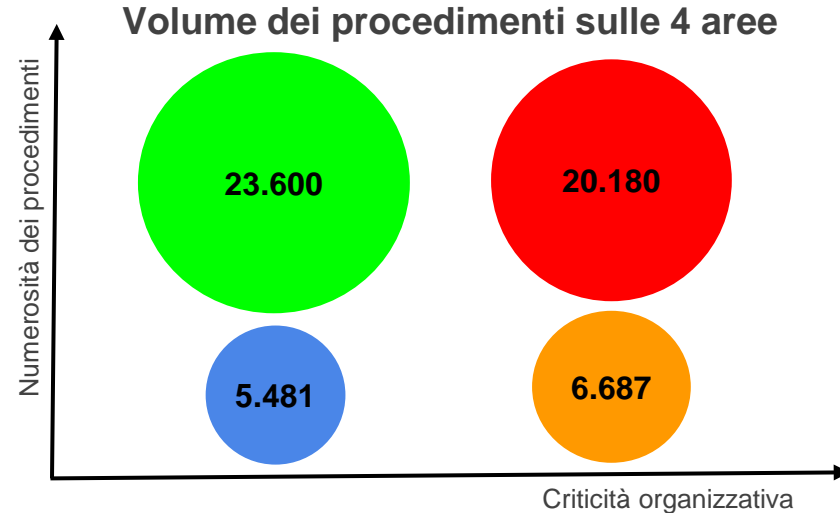
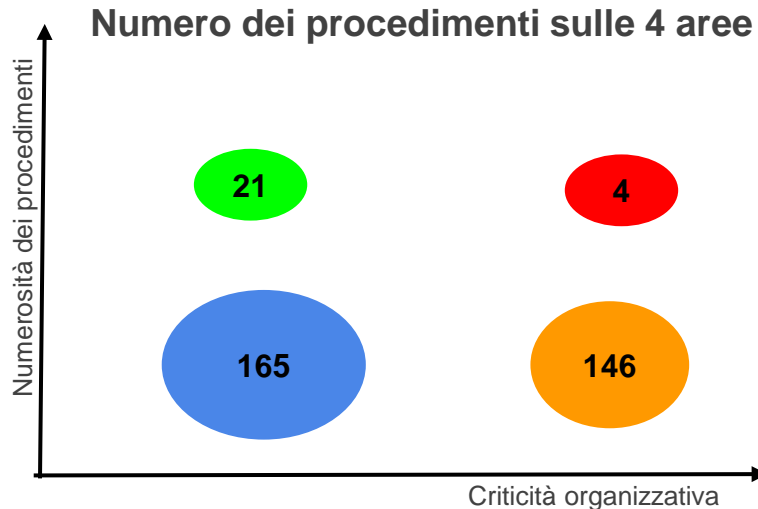
Il numero di procedimenti si riferisce sia a quelli di parte che quelli di ufficio.

Rilevazione 2017

Fonte: Segreteria generale e Controllo di gestione

METODO

Suddivisione dei procedimenti in 4 quadranti incrociando numerosità e criticità ed informatizzazione **partendo dal quadrante con numerosità e criticità maggiore**



I PROSSIMI SERVIZI DA INFORMATIZZARE

25 PROCEDIMENTI/ATTIVITA' DA DIGITALIZZARE NEL 2019	SERVIZIO
Concessione di occupazione di suolo pubblico [per traslochi, firme (no elettorali), piccole manutenzioni, deposito materiali]	POLIZIA LOCALE
Controllo comunicazioni ex art. 78, comma 3, della L.P. 15/2015 - opere libere (ex manutenzione straordinaria) Controllo SCIA in materia edilizia Controllo segnalazione certificata di agibilità	ATTIVITA' EDILIZIA
Valutazione Sociale per assegno unico provinciale (attività) Telesoccorso - telecontrollo (con rilascio nel 2020) [Domanda per l'accesso agli interventi agevolati di assistenza domiciliare]	ATTIVITÀ SOCIALI
Concessione di utilizzo di spazi assegnati	BIBLIOTECA E ARCHIVIO STORICO
Cambio di abitazione Immigrazione da altro Comune o dall'estero Disponibilità scrutatori (si tratta di una attività onerosa e non di un procedimento) Iscrizione Albo presidenti e scrutatori (si tratta di una attività onerosa e non di un procedimento)	DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO
Attivazione prenotazione per denuncia di nascita Attivazione prenotazione per passaggi di proprietà Accesso agli spazi ed ai servizi di palazzo Geremia + supporto altri Servizi per gli aspetti di comunicazione	GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI
Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri o lavori	GESTIONE STRADE E PARCHI
Autorizzazione allo scarico (allacciamento alla fognatura comunale e scarichi alternativi)	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA
Tariffa rifiuti - Sostituzione del Comune di Trento al soggetto tenuto al pagamento - Trasmissione dati all'ente gestore del servizio di igiene urbana (con rilascio nel 2020)	RISORSE FINANZIARIE
IMIS - Liberatoria posta elettronica non si tratta di un procedimento ma di una richiesta che consentirebbe una significativa dematerializzazione delle comunicazioni IMIS	
Autorizzazione per posa lapidi	SERVIZI FUNERARI
Autorizzazione a trasporti fuori dal territorio comunale	
Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati aderenti alla Convenzione di Berlino Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati non aderenti alla Convenzione di Berlino	
Rilascio tesserino per lo svolgimento dell'attività di hobbista	SVILUPPO ECONOMICO STUDI E STATISTICA
Rilascio certificato destinazione urbanistica	URBANISTICA E AMBIENTE
Realizzazione operativa e supporto tecnico.	INNOVAZIONE E SERVIZI DIGITALI
Domanda di accesso/consultazione agli atti in materia edilizia (attività)	
Coordinamento e supporto per semplificazione verso uffici e utenti.	DIREZIONE GENERALE



UN CASO CONCRETO: DICHIARAZIONE DISPONIBILITÀ SCRUTATORI



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020

DIGITALIZZAZIONE DICHIARAZIONI SCRUTATORI

**Approvazione piano
informatizzazione 2019-
2023 (Giunta)**

**Pubblicazione modulo
su sportello online e
informazioni su accesso
(SPID e CPS)**

**ELEZIONI
EUROPEE**

**Febbraio
2019**

**Marzo
2019**

**Aprile
2019**

**26 maggio
2019**

Analisi e revisione del
processo, revisione
informazioni sul sito,
nuovo Modulo digitale

2-20 aprile 2019
Raccolta dichiarazioni disponibilità
scrutatori e Presidenti
esclusivamente online
<https://sportello.comune.trento.it/>



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per lo
Sviluppo Territoriale*



GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020

ANALISI DEI DATI

**TOTALE
DISPONIBILITÀ
RACCOLTE**

Dal 2 al 20 aprile 2019 con obbligo di utilizzo dello sportello online:

- 384 disponibilità scrutatori per 400 posti
- 71 disponibilità presidenti per 106 posti

**RICHIESTE
COMPILATE IN
UFFICIO**

**26% scrutatori
35% presidenti**

compilazione in ufficio con l'ausilio degli operatori tramite sportello online e con autenticazione CPS o SPID.

**RICHIESTE FUORI
ORARIO D'UFFICIO**

Maggioranza delle disponibilità:

59% pervenute fuori dall'orario di ufficio

25% pervenute in orario serale (18.30-24.00)

**RISPARMIO ORE
UOMO**

**Risparmio stimato pari a 1 mese
ore/uomo**, considerata l'attività di ausilio telefonico dell'ufficio agli utenti per l'accompagnamento alla novità

**VANTAGGI PER
UTENTI E UFFICIO**

Dati anagrafica da SPID/CPS
Protocollo immediato
Generazione Report dati
Recupero IBAN da modulo