



COMUNE DI TRENTO

# PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI 2019-2023

## AGGIORNAMENTO 2020

---

versione: 1.1  
data: 10 giugno 2020  
redatto da: Francesca Merler  
Giacomo Fioroni  
Nicola Zanella (Responsabile della transizione al digitale fino al 16.03.20)  
rivisto da: Chiara Morandini (Direttore Generale e RTD)  
Michele Zanolli  
Katia Beatrici  
Gianni Caldonazzi  
Giacomo Fioroni  
approvato da: Giunta Comunale

---

### **Abstract**

Questo documento contiene la rendicontazione delle attività svolte nel 2019 ed il conseguente aggiornamento a giugno 2020 del piano di informatizzazione dei procedimenti del Comune di Trento 2019-2023. La revisione tiene conto dell'esperienza maturata nell'attuazione del piano originale e delle nuove esigenze e priorità emerse a marzo 2020 a seguito del lockdown dovuto all'emergenza COVID-19. Contiene informazioni in merito alla metodologia, al perimetro di azione e alle tempistiche di realizzazione.



### **Sede legale:**

via Belenzani, 19 I 38122 Trento I C.F e P. IVA: 00355870221  
tel. 0461/884111 I fax 0461/889370 I [www.comune.trento.it](http://www.comune.trento.it)



## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2. RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ</b>	<b>4</b>
Il metodo adottato	4
Coinvolgimento personale e stakeholder	4
Nuovi moduli	5
Comunicazione interna	6
Gruppi di lavoro, formazione dedicata e incentivazione	6
Strumenti di accompagnamento alla trasformazione digitale.	8
<b>Risultati raggiunti</b>	<b>8</b>
Polizia locale	9
Attività edilizia	9
Attività sociali	10
Biblioteca e Archivio storico	10
Servizi demografici e decentramento	10
Gabinetto e pubbliche relazioni	11
Gestione strade e parchi	11
Innovazione e servizi digitali	11
Opere di urbanizzazione primaria	12
Risorse finanziarie	12
Servizi funerari	12
Sviluppo economico e statistica	13
Urbanistica e ambiente	13
Direzione Generale	13
Altre iniziative	14
Digitalizzazione della prenotazione delle sale interne	14
SPID	15
PagoPA	15
Smart Point	16
Catalogo Servizi	16
Back-end	16
Attività di comunicazione	16
<b>3. PROGRAMMAZIONE AGGIORNATA ATTIVITÀ 2020</b>	<b>17</b>
Programmazione anno 2020 prevista nel piano 2019	17
Programmazione aggiornata anno 2020	18
Procedimenti	18



Altre iniziative	21
SPID	21
ANPR	21
PagoPA	21
Smart Point	21
Back-end	21
Attività di comunicazione	21
Attività di formazione	22
<b>4. PROGRAMMAZIONE ANNI SUCCESSIVI</b>	<b>22</b>



## 1. PREMESSA

Con delibera n. 34 di data 4 marzo 2019 la Giunta comunale ha approvato il Piano di informatizzazione dei procedimenti 2019-2023 (d'ora in poi Piano), che prevede la progressiva digitalizzazione dei procedimenti nel corso dei prossimi anni.

Con delibera di Giunta Comunale n. 19 del 10 febbraio 2020 si è approvata l'Agenda Digitale del Comune di Trento 2020-2023, che definisce le modalità di attuazione del Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione pubblicato da AGID ed indirizza le iniziative di collaborazione territoriale.

Il Piano prevede un aggiornamento annuale - espresso in questo documento - in quanto è emersa già in fase di costruzione dello stesso l'opportunità di un approccio agile, flessibile e resiliente nell'esecuzione, in un contesto in continuo cambiamento.

## 2. RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ

### Il metodo adottato

#### Coinvolgimento personale e stakeholder

A seguito dell'approvazione del piano il Direttore Generale e il responsabile della Transizione al Digitale hanno programmato congiuntamente tutte le successive attività per l'esecuzione dello stesso, seguendo un metodo basato sul coinvolgimento del personale e degli stakeholder esterni.

Tutto il percorso, che rientra negli obblighi previsti dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)<sup>1</sup> per le Pubbliche Amministrazioni, è stato impostato con il coinvolgimento costante di tutto il personale, con l'obiettivo di riflettersi in modo positivo sull'attività quotidiana degli uffici e sulla qualità dei servizi resi ai cittadini.

Nell'ottica della Qualità totale propria di questa Amministrazione, l'attuazione del Piano costituisce infatti una preziosa opportunità di revisione dell'attività gestionale e di crescita professionale all'interno di ciascun ufficio, e contestualmente un'occasione per migliorare

---

<sup>1</sup> Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82. Codice dell'amministrazione digitale (da ultimo aggiornato al decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217). L'articolo 15 del CAD afferma che le pubbliche amministrazioni provvedono in particolare a **razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze** da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'articolo 71.



ulteriormente e semplificare i servizi per cittadini e imprese<sup>2</sup>.

Il coinvolgimento degli stakeholder, ritenuto essenziale in un processo di forte cambiamento, viene programmato e strutturato in forme diverse a seconda dei processi, in fase preliminare e in fase di sperimentazione del servizio (consultazioni, focus group, indagini di soddisfazione, tavoli di lavoro, ecc.).

Le fasi del metodo sono riassunte nell'immagine sotto riportata.

Il metodo adottato, oggetto di interesse da parte di un gruppo di lavoro del Dipartimento di Economia e Management dell'Università degli Studi di Trento, è oggetto di un apposito progetto inserito nel programma di attività 2020 nell'ambito del Protocollo Unicità.

## IL METODO



### Nuovi moduli

Con l'approvazione del piano, **tutti i nuovi moduli nasceranno direttamente in formato digitale** (cd. nativi digitali), ovvero predisposti in un formato idoneo per la pubblicazione e

<sup>2</sup> Art. 1 legge 7 agosto 2015 n.124 (riforma Madia) Carta della cittadinanza digitale: prevede di **ridefinire e semplificare i procedimenti amministrativi**, in relazione alle esigenze di celerità, certezza dei tempi e trasparenza **nei confronti dei cittadini e delle imprese**, mediante una disciplina basata sulla loro digitalizzazione e per la piena realizzazione del **principio «innanzitutto digitale»** (*digital first*), nonché l'organizzazione e le procedure interne a ciascuna amministrazione.



compilazione sullo [sportello online](#) del Comune di Trento.

La compilazione online dovrà diventare l'unica modalità di presentazione di moduli ed istanze. In particolare per professionisti e imprese sarà obbligatorio l'utilizzo dello sportello online, mentre per i cittadini si valuterà di volta in volta con il Dirigente di merito l'eventuale obbligatorietà, a seconda delle specificità del servizio e della tipologia di utenza.

In tutti i casi in cui emerga la necessità di pubblicare nuovi moduli o di apportare modifiche sostanziali a moduli già esistenti (esclusi semplici aggiornamenti di forma), il Servizio di merito dovrà informare preventivamente il Servizio Innovazione<sup>3</sup>, per permettere la valutazione dell'esigenza e dell'impatto sul Piano, a seconda di diversi parametri (numerosità, criticità, tipologia di utenza, ecc.) e calendarizzare l'eventuale digitalizzazione.

Per tutte le attività inserite nel Piano, si attiverà per ciascun Servizio il conseguente supporto e accompagnamento a cura del Servizio Innovazione congiuntamente con la Direzione generale, al fine di agevolare la digitalizzazione e la contestuale semplificazione sia per i servizi coinvolti sia per gli utenti.

## **Comunicazione interna**

Con nota prot.78491 dd. 20 marzo 2019 è stato condiviso con tutte le Aree, Servizi, Progetti l'avvio del piano, gli obiettivi e le modalità di attuazione dello stesso.

Contestualmente è stata creata un'apposita sezione disponibile in [intranet](#) dedicata al Piano di informatizzazione e finalizzata ad aggiornare tutto il personale sul percorso, i servizi progressivamente digitalizzati e i nuovi strumenti digitali.

## **Gruppi di lavoro, formazione dedicata e incentivazione**

Valorizzando le esigenze emerse dal personale nell'ultima indagine sul benessere organizzativo, la Direzione Generale ha promosso la costituzione dei seguenti gruppi di lavoro, composti da operatori direttamente coinvolti nei servizi da digitalizzare, su segnalazione dei rispettivi Dirigenti di merito.

I gruppi sono coordinati e supportati da un gruppo di lavoro trasversale costituito da personale della Direzione generale e del Servizio Innovazione per l'analisi, semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione dei processi. Inoltre, per gli aspetti di comunicazione mirata e revisione delle informazioni sul sito, ciascun gruppo è supportato da personale del Progetto Comunicazione.

---

<sup>3</sup> con una mail all'indirizzo [servizio.innovazionedigitale@comune.trento.it](mailto:servizio.innovazionedigitale@comune.trento.it)



## COMUNE DI TRENTO

Prima dell'avvio dell'attività è stata organizzata un'apposita formazione generale dedicata per tutti i gruppi di lavoro (due edizioni) sul metodo per la semplificazione e la digitalizzazione e sui nuovi strumenti digitali per gli uffici e i cittadini.

25 PROCEDIMENTI/ATTIVITA' DA DIGITALIZZARE NEL 2019	SERVIZIO
Concessione di occupazione di suolo pubblico <i>[per traslochi, firme (no elettorali), piccole manutenzioni, deposito materiali]</i>	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) <i>[Domanda per l'accesso agli interventi agevolati di assistenza domiciliare]</i>	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)	
IMIS - Liberatoria posta elettronica non si tratta di un procedimento ma di una richiesta che consentirebbe una significativa dematerializzazione delle comunicazioni IMIS	RISORSE FINANZIARIE
Autorizzazione per posa lapidi	
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	SERVIZI FUNERARI
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.	
Domanda di accesso/consultazione agli atti in materia edilizia (attività)	INNOVAZIONE E SERVIZI DIGITALI
Coordinamento e supporto per semplificazione verso uffici e utenti.	DIREZIONE GENERALE

I gruppi che hanno concluso la digitalizzazione del servizio, prima della pubblicazione dello stesso, hanno ricevuto anche una formazione specifica, allargata a tutti gli operatori dell'ufficio interessati, per l'accesso ai servizi online e il supporto all'utenza.

L'attività dei Gruppi dedicati all'informatizzazione è inoltre incentivata con specifiche risorse Foreg dedicate all'informatizzazione, in coerenza con quanto previsto dall'art. 15 CAD.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Art.15 Digitalizzazione e riorganizzazione. [...] c.2-ter. Le pubbliche amministrazioni, quantificano annualmente, ai sensi dell'articolo 27, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, i risparmi effettivamente conseguiti in attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. Tali risparmi sono utilizzati, per due terzi secondo quanto previsto dall'articolo 27, comma 1, del citato decreto legislativo n. 150 del 2009 e in misura pari ad un terzo per il finanziamento di ulteriori progetti di innovazione.



## Strumenti di accompagnamento alla trasformazione digitale.

Sono stati realizzati appositi strumenti per agevolare e semplificazione l'accesso ai servizi digitalizzati per cittadini e imprese, finalizzate a supportare qualunque utente, anche con un basso livello di digitalizzazione:

- una [guida allo sportello online](#), pubblicata sul sito in versione digitale e stampata e distribuita presso tutti i Servizi interessati, per informare in modo semplice ed immediato tutti i cittadini sulle modalità di accesso a sportello online (SPID, CPS, CNS);
- guide passo passo in versione digitale specificatamente dedicate all'utilizzo di singoli servizi offerti, per illustrare graficamente tutti i passaggi necessari per poter fruire del servizio tramite lo sportello online chiarendo anche tutti i casi particolari (es. guida al servizio di accesso agli atti in materia edilizia, trasmessa a Ordini e Collegi professionali), e altre guide in corso di realizzazione per i singoli servizi digitalizzati

## Risultati raggiunti al 1° marzo 2020

Il Piano prevedeva per il 2019 il rilascio di **25 procedimenti/attività** con copertura del 52,94% della numerosità delle istanze annuali totali.

Al 31.12.2019 le attività previste per il 2019 risultano suddivise in 3 tipologie:

1. **COMPLETATE (n. 5 procedimenti/attività)**: pubblicazione del servizio digitalizzato disponibile su sportello online/altri applicativi digitali (es. Spazi Comuni) al 31.12.2019. A queste vanno aggiunte **n. 3 ulteriori attività completate**, inerenti l'accompagnamento alla trasformazione digitale e il supporto ai Gruppi di lavoro, a carico dei Servizi Innovazione e Servizi Digitali, Direzione Generale e Gabinetto e Pubbliche relazioni;
2. **DA COMPLETARE (n. 15 procedimenti/attività)**: attività iniziate nel 2019 e da completare entro il 31.12.2020, e attività spostate al 2020 e da completare entro il 31.12.2020;
3. **ELIMINATE (n. 5 procedimenti/attività)**: attività che, previa analisi e confronto con i Dirigenti di merito, sono state ritenute non digitalizzabili entro il 31.12.2019 e la cui digitalizzazione è stata rinviata a data da destinarsi.

Si riporta di seguito l'elenco di tali attività suddivise per Servizio di merito, aggiornate al 31.12.2019.



### Polizia locale

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Concessione di occupazione suolo pubblico per traslochi, firme (no elettorali), piccole manutenzioni, deposito materiali	<b>SPOSTATA AL 2020</b>

### Attività edilizia

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Controllo comunicazioni ex art. 78, comma 3, della L.P. 15/2015 - opere libere (ex manutenzione straordinaria)	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Modulo in bozza Da effettuare: Modulo da completare TEST interno da avviare SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE      MODULO      SU SPORTELLO
Controllo SCIA in materia edilizia	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> modulo e TEST interno realizzato Da effettuare: SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE      MODULO      SU SPORTELLO
Controllo segnalazione certificata di agibilità	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Moduli realizzati: SCAGI, Dichiarazione di Ultimazione lavori, Dichiarazione di conformità impianti Da effettuare: TEST interno da avviare SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE      MODULO      SU SPORTELLO



### Attività sociali

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Valutazione Sociale per assegno unico provinciale (attività)	<b>CANCELLATA</b>
Telesoccorso - telecontrollo (con rilascio nel 2020) Domanda per l'accesso agli interventi agevolati di assistenza domiciliare	<b>CANCELLATA</b>

### Biblioteca e Archivio storico

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
<b>Concessione di utilizzo di spazi assegnati</b>	<b>COMPLETATA</b> prenotazione online della sala degli Affreschi disponibile sul sito mediante applicativo Spazi Comuni

### Servizi demografici e decentramento

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
<b>Disponibilità scrutatori</b> (si tratta di una attività onerosa e non di un procedimento)	<b>COMPLETATA</b> modulo digitale disponibile su sportello online supporto ai cittadini nel passaggio alla modalità esclusivamente digitale
<b>Iscrizione Albo presidenti e scrutatori</b> (si tratta di una attività onerosa e non di un procedimento)	<b>COMPLETATA</b> modulo digitale disponibile su sportello online supporto ai cittadini nel passaggio alla modalità esclusivamente digitale
<b>Cancellazione Albo presidenti e scrutatori</b> (si tratta di una attività onerosa e non di un procedimento)	<b>NON PREVISTA - COMPLETATA</b> modulo digitale disponibile su sportello online supporto ai cittadini nel passaggio alla modalità esclusivamente digitale



Aggiornamento dati Albo presidenti e scrutatori (si tratta di una attività onerosa e non di un procedimento)	<b>NON PREVISTA - COMPLETATA</b> modulo digitale disponibile su sportello online supporto ai cittadini nel passaggio alla modalità esclusivamente digitale
Cambio di abitazione Immigrazione da altro Comune o dall'estero	<b>SPOSTATA AL 2020</b>
Attivazione prenotazione per passaggi di proprietà	<b>CANCELLATA</b>
Attivazione prenotazione per denuncia di nascita	<b>CANCELLATA</b>

### Gabinetto e pubbliche relazioni

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Accesso agli spazi ed ai servizi di palazzo Geremia	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Analisi processo per semplificazione Modulo nuovo impostato in bozza Da effettuare: Modulo da realizzare in formato digitale TEST interno da avviare SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE           MODULO           SU SPORTELLO
Supporto altri Servizi per gli aspetti di comunicazione	<b>COMPLETATA:</b> supporto per aspetti di comunicazione di Gruppi che hanno digitalizzato i servizi entro il 31.12.19

### Gestione strade e parchi

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri o lavori	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Effettuata analisi processo e revisione interazioni con deroga rumore per semplificazione Da effettuare:



	Modulo da realizzare in formato digitale TEST interno SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE MODULO SU SPORTELLO
--	--

### Innovazione e servizi digitali

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
<b>Realizzazione operativa e supporto tecnico Piano informatizzazione</b>	<b>COMPLETATA:</b> realizzazione operativa e supporto per tutti i gruppi, differenziata a seconda della fase di avanzamento di ciascun gruppo
<b>Domanda di accesso/consultazione agli atti in materia edilizia (attività)</b>	<b>COMPLETATA:</b> modulo digitale disponibile su sportello online

### Opere di urbanizzazione primaria

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Autorizzazione allo scarico (allacciamento alla fognatura comunale e scarichi alternativi)	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Modulo realizzato TEST interno effettuato Da effettuare: SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE           MODULO           SU SPORTELLO

### Risorse finanziarie

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
<b>IMIS - Liberatoria posta elettronica</b> non si tratta di un procedimento ma di una richiesta che consentirebbe una significativa dematerializzazione delle comunicazioni IMIS	<b>COMPLETATA</b> modulo disponibile su sportello online
Tariffa rifiuti - Sostituzione del Comune di	<b>CANCELLATA</b>



Trento al soggetto tenuto al pagamento - Trasmissione dati all'ente gestore del servizio di igiene urbana (con rilascio nel 2020)	
---	--

### Servizi funerari

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Autorizzazione per posa lapidi. 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.	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Modulo realizzato in bozza Da effettuare: TEST interno da effettuare SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE          MODULO          SU SPORTELLLO

### Sviluppo economico e statistica

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Rilascio tesserino per lo svolgimento dell'attività di hobbista	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Modulo realizzato TEST interno effettuato Da effettuare: SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE          MODULO          SU SPORTELLLO con doppio canale digitale e cartaceo

### Urbanistica e ambiente

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
Rilascio certificato destinazione urbanistica	<b>DA COMPLETARE NEL 2020:</b> Modulo realizzato TEST interno effettuato Da effettuare: SPERIMENTAZIONE STAKEHOLDER da avviare



	REVISIONE INFORMAZIONI E PROCESSO COMUNICAZIONE MIRATA PUBBLICAZIONE           MODULO           SU SPORTELLO
--	---

### Direzione Generale

Procedimenti/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2019
<b>Coordinamento e supporto per semplificazione verso uffici e utenti.</b>	<b>COMPLETATO.</b> Supporto per tutti i gruppi, differenziato a seconda della fase di avanzamento di ciascun gruppo. Coordinamento, analisi e semplificazione processo e modulistica, coinvolgimento stakeholder interni ed esterni, supporto comunicazione.

### Altre iniziative

#### Digitalizzazione della prenotazione delle sale interne

È stato avviato il nuovo sistema di prenotazione Sale riunioni interne. Il nuovo sistema è integrato con il calendario di Google e rende possibile, autonomamente ed in una sola operazione, programmare una riunione, invitare le persone interessate e prenotare la sala.

Le sale sono state configurate con due modalità diverse di prenotazione, sulla base delle indicazioni dei Dirigenti di merito:

- “con autorizzazione” : per ritenere definitiva la prenotazione è necessario attendere la ricezione della email di accettazione
- “automatica” : la prenotazione è definitiva subito dopo il salvataggio dell’evento

Si è promossa e supportata, anche con la redazione di un’apposita guida, la prenotazione interna online delle sale per incontri, e l’utilizzo dei nuovi strumenti digitali presenti nelle sale, in particolare l’organizzazione di videoconferenze, finalizzate a snellimento delle attività e risparmi.

Ad oggi le sale disponibili con il nuovo sistema sono le seguenti:



Luogo	Nome sala	Modalità di prenotazione*
Casa del Capitolo	Sala Cavalieri Crociati	con autorizzazione
Casa del Capitolo	Sala riunioni Sottotetto - Ala Est	con autorizzazione
Top Center	Sala riunioni 6° piano (grande)	con autorizzazione
Top Center	Sala riunioni 6° piano (piccola)	con autorizzazione
Top Center	Sala riunioni 2° piano	automatica
via Alfieri	Sala riunioni 1° piano	con autorizzazione
via Maccani 148	Sala biblioteca 2° piano	automatica
via Maccani 148	Sala riunioni 2° piano	automatica
via Maccani 148	Sala riunioni 1° piano	automatica
via Bronzetti 1	Sala riunioni piano terra	automatica
via Bronzetti 1	Sala riunioni 1° piano	automatica
via Bronzetti 1	Sala riunioni 2° piano	automatica
via Bronzetti 1	Sala riunioni 3° piano	automatica
via Bronzetti 1	Sala riunioni 4° piano	automatica
Palazzo Thun	Sala Blu	con autorizzazione
Palazzo Thun	Sala Tridentum	con autorizzazione

## SPID

L'adozione della modalità di autenticazione prevista dal Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione è completa su tutti i servizi online ad eccezione di quelli basati sulla tecnologia ComunWeb.

Non si è riusciti ad attivare i punti di rilascio dell'identità digitale negli uffici comunali perché l'accordo fra PAT e Lepida (provider pubblico) non ha incluso, come ci si aspettava, la diffusione dell'iniziativa coordinata da PAT presso gli enti locali.



### **ANPR**

Il subentro in anagrafe unica nazionale ANPR (prevista dal Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione) si è completa fino alla fase di normalizzazione dei dati propedeutica al conferimento degli stessi in ANPR. In particolare si è normalizzata - con il benestare del Commissario del Governo - l'informazione in Anagrafe e Stato Civile relativa al luogo di registrazione di un atto portando le diciture Trento - xxx (dove xxx è uno dei sobborghi un tempo comuni) a Trento sanando una situazione che si protraeva dal 1926.

### **PagoPA**

L'adozione della modalità di pagamento prevista dal Piano Triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione è stata parzialmente completata: sono stati coperti tutti i pagamenti massivi (rette asilo, fatture sociale, ecc.) e parte dei pagamenti puntuali (quelli che nascono da un procedimento). Per questi ultimi sono state predisposte modalità e applicativi per una diffusione capillare che però è stata più lenta del previsto perché è necessario un accompagnamento all'avvio più oneroso di quanto immaginato.

Per i pagamenti online si è avviato il pagamento della refezione scuola materna, ma non si sono coperti i servizi disponibili su tutte le altre piattaforme online che permettono la presentazione di una pratica che richiedono un pagamento, come sportello online, prenotazione sale e pagamento ZTL perché si sono resi necessari ulteriori approfondimenti relativi, in particolare, alla riconciliazione contabile delle entrate.

Rimangono infine da gestire tramite PagoPA anche i pagamenti legati all'avvio dei procedimenti di parte, in particolare quelli che prevedono il pagamento suddiviso in diverse tipologie (es. bollo + diritti di istruttoria).

### **IO Italia**

Dopo una sperimentazione di un anno assieme a Provincia, APSS e Trentino Digitale, collaborando attivamente con il Team digitale, è stata completata l'adesione al progetto e sono stati testati parzialmente alcuni servizi.

Si stanno inoltre sviluppando le attività con Provincia, Trentino digitale e FBK, all'interno di un laboratorio congiunto, per utilizzare un middleware dedicato "IO Trentino" .



## **Smart Point**

Sono stati progettati e realizzati 25 smart point da distribuire negli uffici comunali, anche circoscrizionali, per permettere ai cittadini di utilizzare i servizi online anche in situazioni di *digital divide*.

## **Catalogo Servizi**

Si è collaborato con il Team digitale e con altre amministrazioni nella definizione ed implementazione della modalità di presentazione dei servizi offerti secondo le linee guida di design per i servizi digitali della PA, utilizzando una tassonomia e predisponendo i contenuti nel "Catalogo Servizi" del Comune di Trento, rilasciato nel corso dell'anno<sup>5</sup>.

## **Area Personale del cittadino**

Grazie al progetto SPRINT si sta completando il rilascio di un'area personale, prevista anch'essa dalle linee guida di design per i servizi digitali della PA, con cui fornire ad un cittadino connesso tramite SPID tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento delle proprie pratiche, ai pagamenti richiesti/effettuati, ai propri dati conosciuti dall'Amministrazione e alle proprie notifiche. Dopo aver realizzato i servizi per esporre tali dati, si sta completando il rilascio che avverrà al termine del progetto PON-GOV SPRINT.

## **La mia Trento**

Grazie alla collaborazione con FBK è stata rilasciata l'applicazione modulare "La mia Trento" che permette ad oggi di accedere a numerose informazioni disponibili tramite singole app o servizi digitali dedicati (orari funerali, percorsi turistici, calendario di pulizia strade, eventi del Comune, avvisi e notizie fornite dal Comune), fornendo anche notifiche puntuali. Rimane da completare la parte relativa alla fruizione di funzionalità che richiedono l'autenticazione, come la prenotazione delle sale (integrandosi con spazi comuni), l'invio di segnalazioni, suggerimenti e reclami (integrandosi con sensor civico), la visualizzazione delle informazioni presenti in Area personale (utilizzando gli stessi webservices) e progressivamente tanti altri

## **Back-end**

È stato rilasciato il nuovo applicativo per gestionale per anagrafe, stato civile, elettorale, militare abilitante al subentro in ANPR.

---

<sup>5</sup> <https://servizi.comune.trento.it>



Sono stati modificati gli applicativi per consentire l'estrazione dei campioni degli atti per controllo successivo di regolarità.

## Attività di comunicazione

In rispetto del CAD che all'art. 8 prevede vengano promosse iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra i cittadini 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, è stata organizzata - con un significativo successo di pubblico e mediatico - la 3<sup>a</sup> edizione di Trento Smart City Week dedicata quest'anno al tema "Essere cittadini digitali". Sono stati inoltre promossi 12 incontri - denominati Trento Smart City Lab - nelle 12 circoscrizioni e numerosi altri incontri nelle scuole superiori e in altri luoghi di Trento.

## 3. PROGRAMMAZIONE AGGIORNATA ATTIVITÀ 2020

### Programmazione anno 2020 prevista nel piano 2019

Il Piano approvato nel 2019 prevedeva per il 2020 il rilascio di **23 procedimenti/attività** con numerosità  $\geq 200$  e  $< 300$  con copertura del 70,08% della numerosità delle istanze annuali totali.

Servizio di competenza	Titolo procedimento
ATTIVITÀ EDILIZIA	Certificazione di idoneità alloggio
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 104, comma 3
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 109
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 112
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 117
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 59
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 60
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 84
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 90
	Permesso di costruire convenzionato ex art. 91
	Permesso di costruire in deroga
	Permesso di costruire ex art. 106



ATTIVITÀ SOCIALI	Ammissione a interventi di assistenza domiciliare convenzionata
	Ammissione a prestazioni presso i Centri servizi: cura e di igiene alla persona e animazione
	Ammissione a interventi di assistenza domiciliare - Pasti a domicilio o somministrazione presso struttura
CASA E RESIDENZE PROTETTE	Edilizia abitativa pubblica - Autorizzazione alla locazione
	Edilizia abitativa agevolata - Liquidazione contributo
CORPO POLIZIA LOCALE DI TRENTO - MONTE BONDONE	Concessione di occupazione di suolo pubblico per avvenimenti e manifestazioni
	Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico per esercizi pubblici ed attività commerciali
GESTIONE STRADE E PARCHI	Ordinanze per limitazione di traffico
OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	Espressione parere in merito all'idoneità delle opere di urbanizzazione primaria
SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	Rettifica di dati anagrafici
SVILUPPO ECONOMICO STUDI E STATISTICA	Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico nei mercati saltuari (spuntisti)

## Programmazione aggiornata anno 2020

### Procedimenti - programmazione al 1° marzo 2020

Per la programmazione 2020, in base all'esperienza acquisita, si è ritenuto opportuno concentrare le energie sui due ambiti strategicamente e numericamente più importanti: **edilizia e occupazione suolo pubblico posticipando agli anni successivi gli interventi su procedimenti, anche molto numerosi, ma appartenenti ad ambiti diversi.** In questo modo si focalizzano le energie e la specializzazione su due soli ambiti abilitando una significativa economia di scopo e permettendo una valutazione della catena di servizio end-to-end che comprenda sia il front-end che il back-end. In particolare l'intenzione è di integrare l'applicativo dedicato all'edilizia con lo sportello online consentendo un caricamento in back-end dei dati ricevuti dal front-end.

Per quanto riguarda l'occupazione suolo pubblico si intende avviare un'analisi a 360° degli



applicativi e dei procedimenti esistenti per raggiungere il risultato, nel corso dei due anni successivi, di digitalizzazione del front-end - ad iniziare dal modulo unico eventi - di revisione degli applicativi di back-end e di condivisione strutturata all'interno dell'amministrazione delle informazioni geolocalizzate e temporizzate delle diverse fattispecie di occupazione suolo pubblico.

Questo approccio appare inoltre in linea con il trend della digitalizzazione dei Comuni evidenziato nel rapporto "Switch-off dei servizi pubblici" dell'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano dd. 22 novembre 2019. Lo stesso infatti evidenzia tra i servizi di front-office alle imprese più digitalizzati quelli in materia di edilizia e di occupazione suolo, in particolare per eventi.

Rispetto a quanto originariamente previsto nel Piano approvato nel 2019 le attività previste per il 2020 si possono suddividere in 3 tipologie:

- **NUOVA (n. 9 procedimenti/attività):** con previsione pubblicazione del servizio digitalizzato su sportello online/altri applicativi entro il 31.12.2020;
- **DA COMPLETARE (n. 15 procedimenti/attività):** attività iniziate nel 2019 e attività spostate al 2020, da completare entro il 31.12.2020;
- **ELIMINATE DALLA PROGRAMMAZIONE 2020 (n. 10 procedimenti/attività):** attività ritenute non digitalizzabili entro il 31.12.2020 e la cui digitalizzazione è stata rinviata agli anni successivi.

Si riporta di seguito l'elenco completo delle attività per il 2020 suddivise per Servizio di merito, comprensivo delle attività programmate per il 2019 e da completare o spostate al 2020 e delle attività inerenti l'accompagnamento alla trasformazione digitale e il supporto ai Gruppi di lavoro.

Servizio di competenza	Titolo procedimento
GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI	Collaborare all'informatizzazione dei procedimenti.
	Accesso agli spazi ed ai servizi di palazzo Geremia
DIREZIONE GENERALE	Supportare i Servizi nella semplificazione delle procedure per gli utenti
POLIZIA LOCALE	<b>Occupazione di suolo pubblico - NUOVA</b>
	<b>Permesso transito in ZTL - NUOVA</b>
	<b>Modulo unico eventi - NUOVA</b>



	Concessione di occupazione suolo pubblico per traslochi, firme (no elettorali), piccole manutenzioni, deposito materiali
INNOVAZIONE E SERVIZI DIGITALI	Implementazione del piano di digitalizzazione dei procedimenti
SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	Cambio di abitazione
	Immigrazione da altro Comune o dall'estero
PATRIMONIO	<b>Digitalizzazione del modulo di richiesta di occupazione di suolo pubblico (permanente) - NUOVA</b>
OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	Autorizzazione allo scarico (allacciamento alla fognatura comunale e scarichi alternativi)
GESTIONE STRADE E PARCHI	<b>Digitalizzazione modulo occupazione suolo per eventi - NUOVA</b>
	<b>Digitalizzazione del modulo di richiesta dell'ordinanza traffico - NUOVA</b>
	Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri o lavori
CULTURA TURISMO E POLITICHE GIOVANILI	<b>Digitalizzazione del modulo di richiesta delle sale di Torre Mirana - NUOVA</b>
SERVIZI FUNERARI	Autorizzazione per posa lapidi. 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.
SVILUPPO ECONOMICO STUDI E STATISTICA	Rilascio tesserino per lo svolgimento dell'attività di hobbista
ATTIVITÀ EDILIZIA	<b>Autorizzazioni paesaggistiche di competenza del Sindaco - NUOVA</b>
	<b>Tutti i permessi di costruire - NUOVA</b>
	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 (include dichiarazione di fine lavori, dichiarazione di conformità impianti, comunicazione di subentro/integrazione imprese in cantiere)
URBANISTICA E AMBIENTE	Rilascio certificato destinazione urbanistica
BENI COMUNI E ACQUISTI	A seguito dell'estensione dell'uso dell'applicativo Spazi Comuni per la prenotazione delle sale, digitalizzazione del modulo di



A seguito dell'esperienza maturata nel corso del 2019, e del confronto con i Dirigenti dei Servizi di merito, sono stati aggiornati ed inseriti nella programmazione PEG 2020 i procedimenti/attività da digitalizzare nel corso del 2020.

## **Procedimenti - revisione e programmazione Post Emergenza COVID-19**

A seguito dell'emergenza COVID-19 e del lockdown, da marzo 2020 l'Amministrazione, con l'attivazione delle postazioni di più di 900 dipendenti in cd.lavoro agile, ha proseguito le attività, inclusa la digitalizzazione, in modalità "a distanza", sulla base delle esigenze emerse. Si è promosso ed incentivato l'uso di nuovi strumenti digitali, anche in esito alla sperimentazione attivata presso i Servizi Innovazione e Servizi Digitali, Direzione Generale e Gabinetto e Pubbliche Relazioni:

- videoconferenze con *Google Meet* per riunioni interne, giunte e consigli, oltre che per incontri ed appuntamenti con utenti esterni (con pubblicazione di una guida passo passo). Si è inoltre predisposta la piattaforma comunale OpenSource Jitsi, quale strumento alternativo ma con prestazioni analoghe, anche in caso di eventuali prossimi vincoli di costo di Meet
- condivisione di file e lavoro collaborativo sui documenti mediante *Google Drive*, anche nei gruppi di lavoro trasversali dedicati all'informatizzazione
- [applicativo per la richiesta di appuntamenti online](#), in particolare per supportare l'attivazione della Carta provinciale dei Servizi (CPS) su più sportelli su tutto il territorio comunale (Sede Anagrafe e Circoscrizioni). Il servizio è estendibile per altri sportelli ed è previsto l'aggiornamento dell'interfaccia in modalità responsive entro giugno 2020.

Per approfondire le esigenze dei cittadini e strumenti legati all'uso dei servizi online, inoltre, sono stati inseriti dei quesiti sulle competenze e le disponibilità di strumenti digitali nel questionario sulle esigenze PostCovid "TrentoTiAscolta", a cura del Servizio Sviluppo Economico Studi e Statistica, compilabile dal 7 al 24 maggio 2020. I risultati sono in fase di esame e potranno essere utilizzati per ulteriori valutazioni sul tema della digitalizzazione.

In questa fase, durante il lockdown, sono stati digitalizzati n.4 procedimenti/attività (2 in Piano 2019 e 2 nuovi), con nuovi strumenti per supporto agli stakeholder e semplificazione



dell'accesso a distanza (guida passo passo, corsi formazione in videoconferenza, pubblicazione video demo e FAQ):

1. **SCIA Segnalazione certificata di attività online dal 17 aprile 2020:** previa sperimentazione interna e formazione coi tecnici del Servizio Attività Edilizia, ed aggiornamento con la nuova delega introdotta dalla Provincia, corso di formazione dedicata in videoconferenza ai professionisti esterni, pubblicazione di demo e guida passo passo;
2. **CDU Richiesta di Certificato di destinazione urbanistica online dal 28 maggio 2020:** previa sperimentazione interna e formazione coi tecnici del Servizio Urbanistica, corso di formazione dedicata in videoconferenza ai professionisti esterni, pubblicazione di demo e guida passo passo;
3. **Domanda BONUS BICI online dal 18 maggio 2020 - NUOVA:** nuova procedura introdotta dalla Provincia Autonoma di Trento per erogare, attraverso il Comune, un contributo economico per l'acquisto di biciclette nuove, ai fini degli spostamenti casa lavoro, per lavoratori (dipendenti o autonomi) residenti in Provincia di Trento che si recano al lavoro nel Comune di Trento. Si è contribuito alla digitalizzazione della procedura provinciale in team con Provincia, Consorzio dei Comuni Trentini e Comuni di Rovereto, Pergine Valsugana, Arco e Riva del Garda. Sono state presentate oltre 1.400 domande.
4. **Domanda alloggi a canone moderato online dal 10 giugno 2020 - NUOVA:** nuova procedura non programmata nel 2019 ma valutata come prioritaria in emergenza, rivista con semplificazione avanzata del modulo e modalità responsive finalizzata a facilitare la richiesta a distanza

Sulla base dell'esperienza della digitalizzazione in fase di emergenza è stato richiesto a tutti i Dirigenti, in data 23 aprile 2020, un aggiornamento specifico sulle nuove esigenze e priorità di digitalizzazione alla luce dell'emergenza COVID, soprattutto finalizzate a ridurre al minimo l'accesso fisico agli uffici da parte dell'utenza, e al contempo per posticipare la digitalizzazione di servizi previsti in Piano dei quali non si prevede più l'urgenza o l'utilizzo con numeri significativi, stante le nuove condizioni.

Le esigenze segnalate, analizzate sulla base dei dati e delle motivazioni indicate e valutate alla luce delle risorse umane disponibili e competenti, hanno portato all'aggiornamento del programma dei procedimenti/attività da digitalizzare per il 2020 sottoriportato.



Rispetto a quanto originariamente previsto nel Piano approvato nel 2019 le attività ora previste per il 2020 si possono suddividere in 3 tipologie, tenendo conto della necessità di ampia flessibilità, già verificata nella digitalizzazione di emergenza durante il lockdown e della rendicontazione al 10.06.2020:

- **COMPLETATA AL 10 GIUGNO 2020 (n. 4 procedimenti/attività):** n. 2 attività iniziate nel 2019 e spostate al 2020, n. 2 nuove per esigenze prioritarie post lockdown
- **PROGRAMMATA 2020 (n. 14 procedimenti/attività):** attività programmate 2020, e inserite in PEG, incluse attività iniziate nel 2019 e spostate al 2020, con previsione pubblicazione del servizio digitalizzato su sportello online/altri applicativi entro il 31.12.2020;
- **NUOVA (n. 12 procedimenti/attività):** attività nuove, segnalate dai Dirigenti per la digitalizzazione in esito a esigenze emerse PostCovid .

Si riporta di seguito l'elenco completo delle attività per il 2020 suddivise per Servizio di merito, comprensivo delle attività inerenti l'accompagnamento alla trasformazione digitale e il supporto ai Gruppi di lavoro.

Servizio di competenza	Titolo procedimento
GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI	Gestire tutte le attività legate alla pubblicazione delle nuove schede informative dei servizi nel catalogo seguendo le nuove linee guida di design e a quelle legate alla comunicazione, collaborando con tutte le strutture coinvolte.
DIREZIONE GENERALE	Supportare i Servizi nella semplificazione delle procedure per gli utenti
CORPO POLIZIA LOCALE	<b>Permesso temporaneo transito in ZTL - PROGRAMMATO 2020</b>
INNOVAZIONE E SERVIZI DIGITALI	Implementazione del piano di digitalizzazione dei procedimenti
SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	Cambio di abitazione Immigrazione da altro Comune o dall'estero
OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	Autorizzazione allo scarico (allacciamento alla fognatura comunale e scarichi alternativi)
GESTIONE STRADE E PARCHI	<b>Richiesta dell'ordinanza traffico - PROGRAMMATO 2020</b> Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri o lavori
CULTURA TURISMO E	<b>BONUS FAMIGLIE - NUOVA</b>



POLITICHE GIOVANILI	
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.
SVILUPPO ECONOMICO STUDI E STATISTICA	Rilascio tesserino per lo svolgimento dell'attività di hobbista
ATTIVITÀ EDILIZIA	<b>Controllo CILA in materia edilizia - NUOVA 2020-21</b>
	Autorizzazioni paesaggistiche di competenza del Sindaco - <b>PROGRAMMATO 2020</b>
	Tutti i permessi di costruire - <b>PROGRAMMATO 2020 - Prevista prosecuzione nel 2021</b>
	Controllo comunicazioni ex art. 78, comma 3, della L.P. 15/2015 - opere libere (ex manutenzione straordinaria)
	<b>Controllo SCIA in materia edilizia - COMPLETATA</b>
Controllo segnalazione certificata di agibilità (include dichiarazione di fine lavori, dichiarazione di conformità impianti, comunicazione di subentro/integrazione imprese in cantiere)	
URBANISTICA E AMBIENTE	<b>Rilascio certificato destinazione urbanistica - COMPLETATA</b>
BENI COMUNI E ACQUISTI	<b>Registrazione/aggiornamento dei dati delle associazioni - NUOVA</b> Risulta necessaria a seguito dell'estensione dell'uso dell'applicativo Spazi Comuni per la prenotazione delle sale e propedeutica anche per una gestione centralizzata dei dati delle associazioni (culturali/sportive/...)
ATTIVITÀ SOCIALI	<b>Appuntamenti per accesso ad uffici (intervento in comune con Spazio argento - Applicativo web) - NUOVA</b>
SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	<b>Domanda alloggi a canone moderato -NUOVA -COMPLETATA</b>
	<b>Domande di locazione alloggi ITEA -NUOVA</b> <b>Domande di concessione contributo integrativo - NUOVA</b>
PROGETTO MOBILITA' E SICUREZZA DEI LAVORATORI	<b>Domanda BONUS BICI - NUOVA-COMPLETATA</b>

A seguito di valutazione complessiva, per la pianificazione della attività 2020, tenendo conto anche delle novità e priorità segnalate PostCovid e delle risorse umane disponibili, si posticipano agli anni successivi le seguenti attività/procedimenti:

**POSTICIPATE (n. 13 procedimenti/attività):** attività programmate per il 2020 o nuove segnalate PostCovid, ritenute non digitalizzabili entro il 31.12.2020 e la cui digitalizzazione è stata rinviata agli anni successivi.



Servizio di competenza	Titolo procedimento
GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI	Accesso agli spazi ed ai servizi di palazzo Geremia
CORPO POLIZIA LOCALE	<b>Concessione Occupazione di suolo pubblico</b>
	<b>Modulo unico eventi</b>
	Concessione di occupazione suolo pubblico per traslochi, firme (no elettorali), piccole manutenzioni, deposito materiali
PATRIMONIO	Digitalizzazione del modulo di richiesta di occupazione di suolo pubblico (permanente)
GESTIONE STRADE E PARCHI	<b>Digitalizzazione modulo occupazione suolo per eventi</b>
CULTURA TURISMO E POLITICHE GIOVANILI	Digitalizzazione del modulo di richiesta delle sale di Torre Mirana
SERVIZI FUNERARI	Autorizzazione per posa lapidi
ATTIVITÀ EDILIZIA	<b>Regolarizzazione opere abusive- NUOVA</b> <b>Permesso di costruire in sanatoria- NUOVA</b> <b>Provvedimento in sanatoria- NUOVA</b>
PERSONALE	<b>Presentazione domande concorso/selezione -NUOVA-DA VALUTARE</b> acquisto applicativo che gestisca presentazione domande (front end) comprensivo di gestione delle domande (backend)
SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	<b>Domande di accesso ai servizi domiciliari (attivazione SAD, pasti, telesoccorso e telecontrollo, soggiorni climatici protetti) -NUOVA</b>

Altre iniziative

## SPID

Si prevede l'adozione di SPID anche per il servizio di prenotazione sale pubbliche.

Per quanto riguarda SensorCivico si valuterà il miglior modo di implementazione, anche in virtù del fatto che non si vuole sfavorire l'utilizzo del servizio creando una barriera di ingresso nell'inserimento di una segnalazione.

Diversamente da quanto rilevato al 1° marzo 2020, ad oggi la Provincia Autonoma di Trento ha attivato la Convenzione con la società LEPIDA S.C.P.A. per l'attivazione di sportelli LEPIDAID nel territorio provinciale.

Per permettere il rilascio di credenziali SPID da parte dell'Amministrazione, facilitando così l'accesso ai servizi digitali per chi è sprovvisto di identità digitale, la Giunta Comunale ha previsto l'adesione del Comune di Trento alla Convenzione tra la Provincia autonoma di Trento e la società LEPIDA S.C.P.A. per l'attivazione di sportelli LEPIDAID nel territorio



provinciale al fine di promuovere il rilascio della identità digitale unica SPID per il cittadino. Segue nel corso del mese di giugno la formazione del personale individuato dai Servizi coinvolti, a partire dai Servizi Demografici e Decentramento, URP, Spazio Argento e Politiche Abitative, oltre al Servizio Innovazione e Servizi Digitali, che per primi rilasceranno SPID, ed a seguire per gli altri Servizi che verranno coinvolti progressivamente, in parallelo alla digitalizzazione dei rispettivi servizi.

Seguirà inoltre il rilascio di SPID, su base volontaria, per i dipendenti del Comune di Trento, a partire dagli appartenenti ai Gruppi di lavoro.

### **ANPR**

Si è concluso il processo di subentro in ANPR il 18 febbraio 2020.

### **PagoPA**

Si prevede l'integrazione di PagoPA per i pagamenti online su tutte le piattaforme online che richiedono un pagamento. È iniziata l'attività di integrazione per sportello online e per la gestione accessi in ZTL in collaborazione con Trentino Mobilità. Dovrà proseguire per Spazi Comuni e per ulteriori nuovi servizi online (come quelli della Stanza del cittadino, usata per il rilascio di nuovi bonus).

E' in corso di analisi per l'individuazione della migliore soluzione l'utilizzo di PagoPA per i pagamenti legati all'avvio dei procedimenti di parte, specie per quelli che prevedono il pagamento suddiviso in diverse tipologie (es. bollo + diritti di istruttoria) in modo da permettere la riconciliazione automatica.

### **IO Italia**

Completato il test per l'utilizzo del middleware dedicato "IO Trentino", si potrà procedere con le attività di configurazione e integrazione necessarie per mostrare i servizi digitalizzati su IO Italia e permettere l'invio dei messaggi legati alla corretta ricezione di richieste inviate tramite sportello o altro servizio e del numero di protocollo assegnato (via mail e su IO), nonché per i cambi di stato delle pratiche che vi potranno essere.

### **Area Personale**

In corso di completamento e rilascio, da sviluppare l'integrazione nel sito del Comune di Trento



## **La mia Trento**

Deve essere evoluta in collaborazione con FBK completando la parte relativa alla fruizione di funzionalità che richiedono l'autenticazione, come la prenotazione delle sale (integrandosi con spazi comuni), l'invio di segnalazioni, suggerimenti e reclami (integrandosi con sensor civico), la visualizzazione delle informazioni presenti in Area personale (utilizzando gli stessi webservice) e progressivamente tanti altri

## **Smart Point**

È in corso la valutazione dell'installazione e diffusione degli Smart Point negli uffici comunali e circoscrizionali.

## **Back-end**

Sulla scorta dell'esperienza della collaborazione e co-progettazione del servizio con Provincia e Consorzio dei Comuni per l'attivazione della richiesta online del Bonus Bici, si prevede di proseguire nella realizzazione di uno strumento specifico per gestire le attività di back end relative ai servizi più semplici, a partire dal Bonus Famiglie.

Si posticipa agli anni successivi, in base alle esigenze intervenute post lockdown, l'intervento previsto sugli applicativi di back-end, che si limiterà all'integrazione applicativa con il front-end per l'"ambito edilizia" e all'analisi a 360° dell'ambito "occupazione suolo pubblico".

Nel corso dell'anno, anche alla luce delle nuove esigenze e priorità emerse PostCovid, si farà una valutazione con la Segreteria Generale sulla eventuale modifica degli applicativi per consentire l'estrazione dei campioni degli atti per controllo successivo di regolarità.

## **Attività di comunicazione**

L'onerosità dell'organizzazione dell'evento Trento Smart City Week suggerisce una programmazione biennale. Nel corso del 2020 si organizzeranno quindi momenti di approfondimento sul modello degli incontri "Protagonisti Digitali" di TSCW19 in linea con quanto previsto dall'azione LAc3 - Sviluppare le competenze digitali della cittadinanza dell'Agenda Digitale. Si prevede il coinvolgimento dell'Associazione Parole Ostili per iniziative sul Manifesto della Comunicazione non ostile, considerata anche l'adesione da parte del Comune di Trento al Manifesto (delibera Consiglio Comunale n. 20 del 12 febbraio 2020).



Risulta inoltre necessario organizzare in modo integrato le attività comunicative relative ai singoli servizi digitalizzati, perseguendo tre obiettivi: informare, persuadere e ricordare. Occorre fornire informazioni sul nuovo servizio digitale, facendo sapere quando sarà disponibile e come poterlo utilizzare. Gli utenti potenziali devono essere persuasi a utilizzare la modalità digitale con argomentazioni convincenti sui vantaggi ottenibili, la facilità d'utilizzo e la possibilità di ricevere assistenza. Il ricordo serve sia per rinforzare le comunicazioni precedenti sia per far emergere l'esigenza di utilizzarlo nel momento più propizio. Vengono di volta in volta utilizzati gli strumenti online o tradizionali ritenuti più indicati appartenenti a tre macro-categorie: 1) informazione istituzionale (conferenze stampa, comunicati/social); 2) eventi/iniziative (dove incontrare stakeholder o promuovere quanto realizzato); 3) materiale informativo a contenuto specifico. Opportuno è infine operare in sinergia con tutti gli stakeholder così da ottenere una diffusione ancora maggiore e più veloce delle informazioni.

### **Attività di formazione interna**

In linea con quanto previsto dall'azione di Agenda Digitale LAc2 - Aggiornamento delle competenze e conoscenze del personale del Comune di Trento verranno proposti diversi momenti formativi.

A valle della pubblicazione delle Linee Guida di utilizzo del Documento Digitale si è pubblicato in intranet un kit di formazione interna, proponendo inoltre una formazione mirata su Documento Digitale e Libro Firma.

Per PagoPA si proseguirà la formazione già avviata con la realizzazione di una formazione diffusa su tutte le strutture.

Per SPID si prevede una formazione diffusa e il rilascio, su base volontaria, ai dipendenti del Comune di Trento.

L'obiettivo è dare a tutti una competenza di base sulle piattaforme AGID anche in uso ai cittadini.

A questo si aggiunge la formazione di accompagnamento (copertura SPID, Firma Digitale) in parallelo al rilascio dei moduli sullo sportello online.

## **4. PROGRAMMAZIONE ANNI SUCCESSIVI**

La programmazione per gli anni dal 2021 al 2023 sarà oggetto di definizione in corso d'anno.



### Cronologia delle versioni

Versione	Data	Descrizione
1.0	12.02.2020	Prima redazione con aggiornamento delle attività svolte a febbraio 2020 con ing. Zanella - rivista da Direttore Generale per presentazione in Giunta a marzo 2020
1.1	23.04.2020	A seguito dell'emergenza COVID aggiornamento sulla base delle esigenze segnalate dai Dirigenti al Direttore Generale: <ul style="list-style-type: none"><li>• introdotto BonusBici (piattaforma PAT stanza del cittadino)</li><li>• introdotto servizio online Domanda Alloggi Canone Moderato</li><li>• posticipate attività non più prioritarie o che richiedono presenza fisica (es.prenotazione sale)</li><li>• introdotte nuove attività segnalate come prioritarie in base a esigenze PostCovid motivate e corredate di dati</li><li>• aggiornamento procedimenti digitalizzati al 10 giugno 2020 (SCIA, CDU, Domanda Canone Moderato)</li></ul>
1.1	18.06.2020	Verifica e revisione del Direttore generale per presentazione alla Giunta
1.1		Versione approvata dalla Giunta