

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI 2019-2023

AGGIORNAMENTO 2021

versione: 1.1

data: 31 marzo 2021

redatto da: Cristina Maia Buzuleciu

Chiara Cesareo

Chiara Morandini (Dirigente servizio Innovazione, ricerca e transizione digitale e RTD)

rivisto da: Chiara Morandini (Dirigente servizio Innovazione, ricerca e transizione digitale e RTD)

Giacomo Fioroni

approvato da: Giunta Comunale

Abstract

Questo documento contiene la rendicontazione delle attività svolte nel 2020 ed il conseguente aggiornamento a marzo 2021 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.



INDICE

1. PREMESSA	4
2. RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ	4
Il metodo adottato	4
Coinvolgimento personale e stakeholder	4
Nuovi moduli	6
Comunicazione interna	6
Gruppi di lavoro, formazione dedicata e incentivazione	6
Strumenti di accompagnamento alla trasformazione digitale	8
Risultati raggiunti nel 2020	8
SERVIZIO INNOVAZIONE, RICERCA E TRANSIZIONE DIGITALE	11
DIREZIONE GENERALE	11
GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI	11
POLIZIA LOCALE	11
SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	12
OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	12
GESTIONE STRADE E PARCHI	12
CULTURA, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI	12
SERVIZI FUNERARI	13
SVILUPPO ECONOMICO, STUDI E STATISTICA	13
ATTIVITÀ EDILIZIA	13
URBANISTICA E AMBIENTE	14
BENI COMUNI E ACQUISTI	14
SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	15
PROGETTO MOBILITÀ E SICUREZZA DEI LAVORATORI	15
3. PROGRAMMAZIONE AGGIORNATA ATTIVITÀ 2021	15
Programmazione anno 2021 prevista nel piano 2019	15
Programmazione aggiornata anno 2021	15
Procedimenti - programmazione al 31 marzo 2021	15
4. ALTRE INIZIATIVE	21
SPID	21
ANPR	22
PagoPA	22
IO Italia	23
Area Personale	23
La mia Trento	24



COMUNE DI TRENTO

Smart Point	24
Back-end	24
Attività di comunicazione	25
Attività di formazione interna	26
5. PROGRAMMAZIONE ANNI SUCCESSIVI	27
Cronologia delle versioni	28



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. Il primo aggiornamento, per l'anno 2020, è stato approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 137 di data 29 giugno 2020.

2. RENDICONTAZIONE ATTIVITÀ

Il metodo adottato

Coinvolgimento personale e stakeholder

A seguito dell'approvazione del piano la Direttrice Generale ed 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)¹ per le Pubbliche Amministrazioni, è stato impostato con il coinvolgimento costante di

¹ Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82. Codice dell'amministrazione digitale (da ultimo aggiornato al decreto legge 13 luglio 2020, n. 76, convertito con legge n. 120/2020). Ai sensi dell'art. 64-bis, co. 1quater del CAD "I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale e, al fine di attuare il presente articolo, avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021. L'art. 15 inoltre 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.



COMUNE DI TRENTO

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 ulteriormente e semplificare i servizi per cittadini e imprese².

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.



Figura 1: Il metodo adottato

² 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.



COMUNE DI TRENTO

Nuovi moduli

Con l'approvazione del Piano, **tutti i nuovi moduli nascono direttamente in formato digitale** (cd. nativi digitali), ovvero predisposti in un formato idoneo per la pubblicazione e compilazione sullo [sportello online](#) del Comune di Trento.

La compilazione online diventa l'unica modalità di presentazione di moduli ed istanze. In particolare per professionisti e imprese è obbligatorio l'utilizzo dello sportello online, mentre per i cittadini si valuta di volta in volta con il/la 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 deve informare preventivamente il Servizio Innovazione³ 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 attiva per ciascun Servizio il conseguente supporto e accompagnamento a cura del Servizio Innovazione. Al fine di agevolare la digitalizzazione e la contestuale semplificazione sia per i servizi coinvolti sia per gli utenti, nella prima fase (2019-20) si è operato congiuntamente e con il supporto della Direzione generale.

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 del Piano.

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 nel biennio 2019/20 ha promosso la costituzione di gruppi di lavoro composti da operatori direttamente coinvolti nei servizi da digitalizzare su segnalazione dei rispettivi Dirigenti di merito.

³ con una mail all'indirizzo servizio.innovazione digitale@comune.trento.it



COMUNE DI TRENTO

I gruppi sono stati 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.

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.

PIANO DIGITALIZZAZIONE 2020 AGGIORNATO POSTCOVID – 23 PROCEDIMENTI		
TIPO	ATTIVITÀ	CHI
Sportello	Permesso transito in ZTL	POLIZIA LOCALE
Sportello	Richiesta di cambio di abitazione e di pratica immigratoria	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO
Sportello	Autorizzazione allo scarico (allacciamento alla fognatura comunale e scarichi alternativi) - DA COMPLETARE	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA
Sportello	Richiesta dell'ordinanza traffico	GESTIONE STRADE E PARCHI
Sportello	Richiesta occupazione per cantieri o lavori - DA COMPLETARE	GESTIONE STRADE E PARCHI
Stanza del cittadino	Bonus famiglia (COMPLETATO)	CULTURA TURISMO E POLITICHE GIOVANILI
Sportello	Autorizzazione a trasporti fuori dal territorio comunale - COMPLETATO	SERVIZI FUNERARI

Figura 2: Alcuni dei gruppi di lavoro (CHI) coinvolti nella digitalizzazione

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 stata inoltre incentivata per il 2019/20 con specifiche risorse Foreg dedicate all'informatizzazione, in coerenza con quanto previsto dall'art. 15 CAD



COMUNE DI TRENTO

4.

Strumenti di accompagnamento alla trasformazione digitale

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

- una [guida allo sportello online](#), pubblicata sul sito e [sul Catalogo servizi](#) 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 e sulle funzionalità dello sportello online;
- 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 alla richiesta del certificato di destinazione urbanistica - CDU](#)), e altre guide in corso di realizzazione per i singoli servizi digitalizzati

Risultati raggiunti nel 2020

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 considerazione dei vincoli di costo di Meet
- condivisione di file e lavoro collaborativo sui documenti mediante *Google Drive*, anche

⁴ 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.



COMUNE DI TRENTO

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) e SPID⁵ su più sportelli su tutto il territorio comunale

Per approfondire le esigenze dei cittadini e gli 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 disponibili qui:

<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Statistiche-e-dati-elettorali/Statistiche/Studi-e-analisi/TrentoTiAscolta-Impatto-del-Coronavirus-sui-cittadini-di-Trento>.

Tra gli elementi che hanno caratterizzato l'attività di digitalizzazione del 2020, anche in collegamento con le specificità derivanti dalla pandemia e dalle misure adottate per la sua gestione, anche sotto il profilo dei risvolti economici merita ricordare il ricorso alla gestione dei bonus (bonus bicicletta, bonus famiglia e bonus alimentare) tramite "stanza del cittadino", in collaborazione con Consorzio dei Comuni e Provincia Autonoma di Trento, sperimentando così una diversa piattaforma che è stata migliorata tramite il collegamento automatico con banche dati esterne e che permette anche la gestione dell'attività istruttoria fino alla chiusura del procedimento.

Ancora si evidenzia come, anche in considerazione delle risorse umane disponibili, la programmazione dei procedimenti/moduli da digitalizzare ha subito in concreto una revisione nel senso di inserire procedimenti non previsti in quanto coinvolgenti numeri elevati di cittadini e per ridurre l'accesso fisico (es. procedimenti legati all'edilizia abitativa) e posticipandone altri, pur numerosi ed importanti, ma comunque gestibili ed inviabili anche da remoto (es. modulistica edilizia privata utilizzata prevalentemente da professionisti).

La messa a disposizione di un numero sempre maggiore di servizi online così come anche le limitazioni legate alla pandemia hanno incrementato notevolmente il numero dei cittadini ed utenti che hanno presentato domande e richieste in rete; a fine marzo 2021 infatti risultano i seguenti numeri:

⁵ Dal 1 marzo 2021 gli uffici comunali potranno rilasciare solamente le credenziali di SPID in base alla convenzione stipulata dalla Provincia di Trento con il provider pubblico Lepida:

<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Smart-city/Utilita/Attiviamo-SPID-in-Comune>



COMUNE DI TRENTO

- Sportello online: **9939** pratiche presentate
- Stanza del cittadino
 - **1329** domande per il bonus bici
 - **1594** domande per il bonus alimentare
 - **4533** domande per il bonus famiglia
- Spazi comuni: **2662** prenotazioni

Rispetto a quanto originariamente previsto per il 2020 nel Piano approvato nel 2019 (**23 procedimenti/attività** con copertura del 70,08% della numerosità delle istanze annuali totali) e tenuto conto delle 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, al 31.12.2020 l'elenco completo delle attività per il 2020 si possono suddividere in 3 tipologie:

- **COMPLETATE (n. 13 procedimenti/attività)**: pubblicazione del servizio digitalizzato disponibile su sportello online/altri applicativi digitali (es. Spazi Comuni) al 31.12.2020. A queste vanno aggiunte **n. 3 ulteriori attività completate**, inerenti all'accompagnamento alla trasformazione digitale e il supporto ai Gruppi di lavoro, a carico dei Servizi Innovazione, ricerca e transizione digitale, Direzione Generale e Gabinetto e Pubbliche relazioni;
- **DA COMPLETARE / AVVIARE 2021 (n. 12 procedimenti/attività)**: attività di digitalizzazione richieste/moduli iniziate nel 2019 o nel 2020 e da completare entro il 31.12.2021 o attività previste per il 2020 da avviare ex novo nel 2021;
- **RINVIATE (n. 3 procedimenti/attività)**: attività posticipate o ritenute non digitalizzabili entro il 31.12.2020 per impossibilità di far fronte alle mutate esigenze e priorità con le risorse disponibili e/o perché, stante le nuove condizioni imposte dalla pandemia, non era più prevista l'urgenza o l'utilizzo con numeri significativi 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 e aggiornate al 31.12.2020, comprensivo delle attività di accompagnamento alla trasformazione digitale e supporto ai gruppi di lavoro.



COMUNE DI TRENTO

SERVIZIO INNOVAZIONE, RICERCA E TRANSIZIONE DIGITALE

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Implementazione del piano di digitalizzazione dei procedimenti	COMPLETATA

DIREZIONE GENERALE

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Supporto ai Servizi nella semplificazione delle procedure per gli utenti	COMPLETATA

GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Gestione di tutte le attività legate alla pubblicazione delle nuove schede informative nel catalogo dei servizi seguendo le nuove linee guida di design e a quelle legate alla comunicazione, collaborando con tutte le strutture coinvolte	COMPLETATA

POLIZIA LOCALE

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Permesso transito in ZTL	RINVIATA



COMUNE DI TRENTO

SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Cambio di abitazione e immigrazione da altro Comune o dall'estero	DA COMPLETARE 2021

OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Autorizzazione allo scarico (allacciamento alla fognatura comunale e scarichi alternativi)	DA COMPLETARE 2021
Nullaosta scarico insediamenti civili	NUOVA - DA COMPLETARE 2021

GESTIONE STRADE E PARCHI

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Concessione di occupazione temporanea di suolo pubblico per cantieri o lavori	RINVIATA
Richiesta dell'ordinanza traffico	RINVIATA

CULTURA, TURISMO E POLITICHE GIOVANILI

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Bonus famiglia	COMPLETATA



COMUNE DI TRENTO

SERVIZI FUNERARI

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Autorizzazione a trasporti fuori dal territorio comunale	DA COMPLETARE 2021
Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati aderenti alla Convenzione di Berlino	DA COMPLETARE 2021
Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati non aderenti alla Convenzione di Berlino	DA COMPLETARE 2021

SVILUPPO ECONOMICO, STUDI E STATISTICA

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Bonus alimentare	COMPLETATA
Rilascio tesserino per lo svolgimento dell'attività di hobbista	DA COMPLETARE 2021

ATTIVITÀ EDILIZIA

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Segnalazione certificata inizio attività con delega	COMPLETATA
Trasmissione documentazione integrativa	COMPLETATA
Controllo SCIA in materia edilizia	COMPLETATA
Dichiarazione ultimazione lavori	COMPLETATA
Controllo segnalazione certificata di agibilità /	COMPLETATA



COMUNE DI TRENTO

Ultimazione lavori / Conformità impianti	
Rilascio elenco titoli edilizi	COMPLETATA
Autorizzazioni paesaggistiche di competenza del Sindaco	DA AVVIARE 2021
Tutti i permessi di costruire	DA AVVIARE 2021
Controllo comunicazioni ex art. 78, comma 3, della L.P. 15/2015 - opere libere (ex manutenzione straordinaria)	DA COMPLETARE 2021
Controllo CILA in materia edilizia	DA COMPLETARE 2021

URBANISTICA E AMBIENTE

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Rilascio certificato di destinazione urbanistica	COMPLETATA
Deroga acustica	COMPLETATA

BENI COMUNI E ACQUISTI

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Registrazione/aggiornamento dei dati delle associazioni	DA COMPLETARE 2021



SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Domanda alloggi a canone moderato	COMPLETATA
Domande di locazione alloggio ITEA Domande di concessione contributo integrativo	COMPLETATA

PROGETTO MOBILITÀ E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Procedimento/Attività	Rendicontazione attività al 31.12.2020
Bonus bici	COMPLETATA

Tabella 1: Rendicontazione attività 2020

3. PROGRAMMAZIONE AGGIORNATA ATTIVITÀ 2021

Programmazione anno 2021 prevista nel piano 2019

Il Piano approvato nel 2019 prevedeva per il 2021 il rilascio di **24 procedimenti/attività** con numerosità ≥ 100 e < 200 con copertura del 77,91% della numerosità delle istanze annuali totali.

Programmazione aggiornata anno 2021

Procedimenti - programmazione al 31 marzo 2021

In base all'esperienza acquisita, per la programmazione 2021, oltre a portare a termine le attività iniziate nel 2019/2020, si è ritenuto opportuno concentrare le energie sugli ambiti strategicamente e numericamente più importanti in coerenza con gli obiettivi indicati nel PEG 2021:



COMUNE DI TRENTO

- **organizzazione eventi**
- **edilizia privata**
- **concorsi/selezioni**
- **aggiornamento/riedizione di moduli già implementati**

Sono quindi posticipati 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 ambiti specifici 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 privata con lo sportello online consentendo un caricamento in back-end dei dati ricevuti dal front-end. Nel Piano di informatizzazione approvato nel 2019 la scelta di fondo, dopo la sperimentazione effettuata per l'iscrizione al servizio di nido d'infanzia, è stata quella di accelerare sulla digitalizzazione dei procedimenti lato cittadino/utente assente negli anni scorsi, rinviando ad una seconda fase l'integrazione con i numerosi applicativi per la gestione successiva dell'istruttoria e conclusione dei procedimenti stessi, integrazione che permette la totale digitalizzazione e sicuramente notevoli vantaggi ma presenta anche diverse complessità. Si ritiene ora necessario avviare anche questa seconda fase soprattutto per procedimenti, come quelli legati all'edilizia privata, che vedono un gestionale molto sviluppato ed articolato e supportato da tecnologia web. Con la stessa logica, ma in assenza di un gestionale già adeguatamente sviluppato, si intende procedere per quanto concerne le procedure di concorso/selezione, acquisendo (possibilmente in collaborazione con gli altri soggetti pubblici del territorio) una piattaforma per la gestione digitalizzata dell'intero procedimento, dalla presentazione della domanda di partecipazione alla graduatoria finale. In attesa e vista l'urgenza di riattivare le procedure di assunzione dopo il blocco dovuto all'emergenza COVID 19, si è già avviata la digitalizzazione di alcune domande tramite sportello online.

Per quanto riguarda l'occupazione suolo pubblico si intende avviare un'analisi a 360° degli applicativi e dei procedimenti esistenti per raggiungere nel corso dei due anni successivi i seguenti risultati: digitalizzazione del front-end (ad iniziare dal modulo unico eventi), revisione degli applicativi di back-end e condivisione strutturata all'interno dell'Amministrazione delle informazioni geolocalizzate e temporizzate delle diverse



COMUNE DI TRENTO

fattispecie di occupazione suolo pubblico. Per rendere l'idea della complessità che comporta la digitalizzazione della modulistica per l'organizzazione degli eventi, nella seguente tabella vengono elencati i procedimenti e relativi servizi/enti coinvolti:

N.	PROCEDIMENTO	SERVIZIO / ENTE
1	Occupazione suolo pubblico per eventi su aree verdi o parchi	Gestione strade e parchi
2	Occupazione suolo pubblico per eventi su altro spazio pubblico (strade, piazze ecc)	Polizia locale
3	SCIA somministrazione temporanea di alimenti e bevande	Sviluppo economico
4	SCIA attività di vendita al dettaglio temporanea	Sviluppo economico
5	Comunicazione di vendita temporanea e occasionale	Sviluppo economico
6	Autorizzazione per l'esecuzione di intrattenimenti musicali	Sostenibilità e transizione ecologica
7	Richiesta emissione di ordinanza per provvedimenti sul traffico	Gestione strade e parchi
8	Richiesta a Dolomiti Ambiente Srl dei contenitori per l'asporto di rifiuti	Sostenibilità e transizione ecologica e Dolomiti Ambiente
9	Richiesta utilizzo torrette elettriche comunali	Gestione fabbricati



COMUNE DI TRENTO

	per la manifestazione (solo per iniziative di natura non commerciale)	
10	Richiesta spegnimento impianti di illuminazione pubblica	Opere di urbanizzazione primaria

Tabella 2: Procedimenti e servizi coinvolti nel modulo unico eventi

L'approccio focalizzato sulla digitalizzazione in ambiti strategicamente e numericamente più importanti appare quindi 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 individua tra i servizi di front-office alle imprese più digitalizzati, quelli in materia di edilizia e di occupazione suolo, in particolare per eventi.

Le attività previste per il 2021 si possono quindi suddividere in 3 tipologie:

- **NUOVE (n. 2 procedimenti/attività):** da avviare ex novo con previsione di pubblicazione del servizio digitalizzato su sportello online/altri applicativi entro il 31.12.2021;
- **DA COMPLETARE / AVVIARE (n. 13 procedimenti/attività):** attività iniziate o previste nel 2019 o nel 2020 e da completare/avviare nel 2021;
- **DA AGGIORNARE (n. 5 procedimenti/attività):** attività completate nel 2020 o 2021 ma da aggiornare durante l'anno in base a bandi e scadenze 2021 (domanda di partecipazione a bandi/selezioni e domande di alloggi di edilizia residenziale pubblica e a canone moderato, nonché attività di supporto ai gruppi di lavoro)

Si riporta di seguito l'elenco completo delle attività per il 2021 suddivise per Servizio di merito, comprensivo delle attività programmate per il 2019 o 2020 e da completare o da avviare nel 2021 e delle attività di accompagnamento alla trasformazione digitale e supporto ai gruppi di lavoro che, per loro natura, vengono riproposte ogni anno⁶.

Servizio di competenza	Attività/procedimento	Stato	Note
------------------------	-----------------------	-------	------

⁶ A seguito dell'esperienza maturata nel corso del 2019 e del 2020 e del confronto con i Dirigenti dei Servizi di merito, i procedimenti/attività da digitalizzare nel corso del 2021 sono stati aggiornati ed inseriti nella programmazione PEG 2021.



COMUNE DI TRENTO

INNOVAZIONE, RICERCA E TRANSIZIONE DIGITALE	Implementazione del piano di digitalizzazione dei procedimenti	DA AGGIORNARE	Attività che si ripropone annualmente
GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI	Supporto per le attività legate alla pubblicazione delle nuove schede informative nel catalogo dei servizi seguendo le nuove linee guida di design e per quelle legate alla comunicazione, collaborando con tutte le strutture coinvolte	DA AGGIORNARE	Attività che si ripropone annualmente
CORPO POLIZIA LOCALE / GESTIONE STRADE E PARCHI + ALTRI SERVIZI	Modulo unico eventi	NUOVA	Il modulo unico eventi coinvolge 10 diversi procedimenti come elencato nella <i>Tabella 2: Procedimenti e servizi coinvolti nel modulo unico eventi</i>
ATTIVITÀ EDILIZIA	Comunicazioni opere libere	DA COMPLETARE	
	Controllo CILA in materia edilizia	DA COMPLETARE	
	Autorizzazioni paesaggistiche di Competenza del Sindaco	DA AVVIARE	
	Tutti i permessi di costruire	DA AVVIARE	
RISORSE UMANE	Domande di partecipazione a concorsi/selezioni	DA AGGIORNARE	Attività già digitalizzata a marzo 2021, da aggiornare in corso d'anno



COMUNE DI TRENTO

	Gestionale concorsi	NUOVA	
DEMOGRAFICI	Richiesta di cambio di abitazione e immigrazione da altro Comune o dall'estero	DA COMPLETARE	In rilascio
	Dichiarazione di residenza	DA COMPLETARE	
OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	Richiesta autorizzazione scarico insediamenti civili	DA COMPLETARE	In rilascio
	Nullaosta scarico insediamenti civili	DA COMPLETARE	In rilascio
SVILUPPO ECONOMICO E STATISTICA	Rilascio tesserino attività hobbista	DA COMPLETARE	In rilascio
SERVIZI FUNERARI	Autorizzazione a trasporti fuori dal territorio comunale	DA COMPLETARE	In rilascio
	Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati aderenti alla Convenzione di Berlino	DA COMPLETARE	In rilascio
	Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati non aderenti alla Convenzione di Berlino	DA COMPLETARE	In rilascio
BENI COMUNI E GESTIONE ACQUISTI	Registrazione / aggiornamento dati associazioni	DA COMPLETARE	In rilascio
POLITICHE ABITATIVE	Alloggio edilizia residenziale pubblica + contributo integrativo all'affitto	DA AGGIORNARE	Attività già digitalizzata nel 2020, da aggiornare in corso d'anno
	Domanda alloggi a canone moderato	DA AGGIORNARE	Attività già digitalizzata nel 2020, da aggiornare in



COMUNE DI TRENTO

			corso d'anno
--	--	--	--------------

Tabella 3: Programmazione attività 2021

In base all'esperienza acquisita si ritiene opportuno prevedere, oltre ai servizi elencati sopra, eventuali richieste estemporanee che verranno avanzate in corso d'anno dai Servizi di merito e che richiederanno opportuna valutazione. Ugualmente, potrebbero essere richiesti interventi di manutenzione per servizi già digitalizzati, come avvenuto ad esempio nel caso del servizio di iscrizione al nido d'infanzia per il quale sono stati richiesti interventi di adeguamento nel corso degli anni.

Per una visione globale dello stato dei procedimenti dal 2018 al 2021 è possibile consultare il foglio di calcolo in cui vengono riassunti in formato tabellare tutti i procedimenti e il relativo stato di implementazione:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JIYN445gU5cy4HYng4eVQ42rNC0tsW8LcNxa0SN7aM/edit?usp=sharing>

4. ALTRE INIZIATIVE

SPID

Accedere ai servizi con SPID

Dopo aver reso accessibili tramite SPID un gran numero di servizi comunali, 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.

Attivare SPID in Comune

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 sul territorio provinciale per permettere il rilascio di credenziali SPID da parte dell'Amministrazione. Nel corso del mese di giugno 2020 ha avuto luogo 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



COMUNE DI TRENTO

per primi hanno rilasciato SPID, e a seguire per gli altri Servizi che sono stati coinvolti progressivamente, in parallelo alla digitalizzazione dei rispettivi servizi. Una volta formato il personale dei suddetti servizi è iniziato inoltre il rilascio di SPID, su base volontaria, per i dipendenti del Comune di Trento, a partire dagli appartenenti ai Gruppi di lavoro per la digitalizzazione dei procedimenti. Da luglio 2020 il Comune di Trento è quindi impegnato nel rilascio di SPID ai cittadini e alle cittadine nonché al personale interno: al 31 marzo 2021 sono state rilasciate 2114 identità⁷.

Comunicazione e supporto SPID

L'attività di rilascio di SPID in Comune è stata periodicamente sponsorizzata tramite sito e canali social ufficiali di Trento Smart City e del Comune di Trento con istruzioni puntuali su come richiedere l'identità:

<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Smart-city/Utilita/Attiviamo-SPID-in-Comune> attivando anche la possibilità di richiedere direttamente online l'appuntamento per il riconoscimento di persona presso gli uffici comunali, tramite l'applicativo Richiesta appuntamento: <https://servizi.comune.trento.it/Servizi/Richiesta-appuntamento>. A inizio 2021 sono stati attivati ulteriori punti per il rilascio di SPID oltre all'URP e all'Anagrafe di Piazza Fiera quindi cittadini e cittadine possono ora attivare le proprie credenziali anche presso tutte le sedi circoscrizionali e il servizio Innovazione, ricerca e transizione digitale di via Maccani 148. Parallelamente a questo ampliamento del servizio di erogazione dell'identità digitale è emersa la necessità di supportare i cittadini durante tutto il processo di ottenimento di SPID, dalla fase di pre-registrazione, all'attivazione di persona, all'utilizzo delle credenziali. Per questo motivo è stato attivato un servizio di supporto personalizzato per chi vuole ottenere e utilizzare gli strumenti digitali ad oggi disponibili, tra cui SPID. Cittadini e cittadine possono scrivere alla mail dedicata (cittadinanzadigitale@comune.trento.it) per richiedere supporto via mail/telefono/videoconferenza o un appuntamento di persona, ove le regole in vigore per il contrasto al Coronavirus lo permettano. Il servizio è gestito dal personale del progetto Trento Smart City che include i/le tirocinanti che svolgono la propria esperienza di stage presso il progetto.

⁷ Numeri dei rilasci settimanali e totali nel Comune di Trento:

<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Smart-city/News/Diamo-i-numeri-dei-Rilasci-di-SPID>



COMUNE DI TRENTO

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 ed è iniziata l'attività di integrazione per sportello online (è stata integrata con lo sportello la piattaforma per la gestione dei pagamenti PagoPA per permettere la riconciliazione automatica dei pagamenti spontanei) 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). È 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.

Al fine di supportare la cittadinanza nell'utilizzo di questo nuovo strumento, oltre all'aggiornamento delle schede informative sul sito del Comune⁸ sono state redatte e pubblicate sul Catalogo servizi due guide:

1. Guida al pagamento PagoPA di pratiche dello sportello online:
<https://servizi.comune.trento.it/Documenti-e-dati/Documenti-tecnici-di-supporto/Guida-al-pagamento-PagoPA-di-pratiche-dello-Sportello-online>
2. Guida al pagamento spontaneo tramite sportello online:
<https://servizi.comune.trento.it/Documenti-e-dati/Documenti-tecnici-di-supporto/Guida-pagamento-spontaneo-tramite-Sportello-online>

IO Italia

È stato completato il test per l'utilizzo del middleware dedicato "IO Trentino" e 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 online 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.

⁸ Modalità di pagamento PagoPA: <https://www.comune.trento.it/Comunicazione/In-evidenza/Modalita-di-pagamento>



COMUNE DI TRENTO

Area Personale

È in fase di completamento e rilascio l'area personale dove cittadini e cittadine connessi tramite SPID potranno visualizzare 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. È in fase di sviluppo l'integrazione dell'area nel sito del Comune di Trento.

La mia Trento

L'app ufficiale del Comune di Trento deve essere evoluta in collaborazione con FBK completando la parte relativa alla fruizione delle funzionalità che richiedono l'autenticazione, come la prenotazione delle sale (integrandosi con Spazi Comuni), l'invio di segnalazioni, suggerimenti e reclami (integrandosi con SensoRcivico), la visualizzazione delle informazioni presenti in Area Personale (utilizzando gli stessi webservice) e progressivamente tante altre. L'evoluzione de La mia Trento così come la gestione delle altre app del Comune di Trento⁹ è obiettivo PEG del servizio per un maggiore coordinamento tra tutte le app disponibili e valorizzazione de La mia Trento come unico punto di accesso per cittadini e turisti.

Smart Point

È in corso la valutazione dell'installazione e diffusione degli Smart Point¹⁰ negli uffici comunali e circoscrizionali per permettere a cittadini e cittadine di utilizzare i servizi online anche in situazioni di *digital divide*.

Al 1° marzo 2021, le postazioni smart point installate e funzionanti si trovano presso:

- URP - Via Roma
- Via Alfieri - Servizio Sviluppo economico
- Top Center - piano terra
- Via Maccani - piano terra
- Circoscrizione di Gardolo
- Circoscrizione di Povo

⁹ Elenco delle app disponibili a Trento: <https://www.comune.trento.it/app>

¹⁰ Utilizzabili dalla cittadinanza solamente ove permesso dalle norme per il contrasto al Coronavirus



COMUNE DI TRENTO

- Circoscrizione Centro storico
- Circoscrizione di Mattarello
- Circoscrizione di Villazzano
- Circoscrizione di Ravina

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 famiglia.

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

In ragione della situazione emergenziale che persiste tuttora e che vieta gli assembramenti di persone non è possibile programmare alcuna iniziativa di comunicazione in presenza come la Trento Smart City Week o gli incontri mensili nelle circoscrizioni che hanno avuto tanto successo negli anni passati¹¹. Tuttavia, prosegue la comunicazione istituzionale dei servizi, app, progetti e attività smart attraverso i seguenti strumenti:

- Conferenze stampa, comunicati
- Avvisi, istruzioni, iniziative ecc sull'[area tematica Smart City](#) sul sito comunale
- Post sui principali [canali social di Trento Smart City](#) (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube) in stretta e proficua collaborazione con l'Ufficio stampa del Comune
- Newsletter Trento Smart per raggiungere direttamente via mail le persone iscritte
- Materiale grafico informativo (poster, cartoline, locandine A3 ecc) a contenuto specifico per l'affissione negli uffici comunali e negli spazi pubblici (bacheche circoscrizionali, fioriere ecc)

¹¹ Le iniziative di Trento Smart City: <https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Smart-city/Le-nostre-iniziative>



COMUNE DI TRENTO

A livello contenutistico, la comunicazione viene decisa e programmata in base alle priorità del momento perseguendo tre obiettivi: informare, persuadere e ricordare e concentrandosi sui servizi ai cittadini quali:

- strumenti digitali come SPID, PagoPA, appIO ecc
- i nuovi servizi digitalizzati, annunciando quando saranno disponibili e spiegando come poterli utilizzare
- veicolazione di informazioni da fonti nazionali come AGID, Ministero per l'innovazione e locali come Provincia, altri servizi e uffici comunali

L'obiettivo ultimo è di informare e persuadere gli utenti potenziali circa l'esistenza e l'utilizzo di strumenti e servizi digitali con argomentazioni convincenti sui vantaggi ottenibili, la facilità d'utilizzo e la possibilità di ricevere assistenza. A tal proposito si ricorda l'attivazione del servizio di supporto alla cittadinanza tramite la mail dedicata cittadinanzadigitale@comune.trento.it a cui è possibile rivolgersi per informazioni o per richiedere un accompagnamento personalizzato via telefono/videoconferenza e, ove possibile, in presenza. 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 è stato pubblicato in intranet un kit di formazione interna, proponendo inoltre una formazione mirata su Documento Digitale e Libro Firma.

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

Per SPID si è effettuata 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.



COMUNE DI TRENTO

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

Infine, è prevista la formazione per lo sviluppo, a diversi livelli, delle competenze digitali di tutti i dipendenti e dei Referenti informatici in particolare, che viene pianificata ed implementata in coordinamento con l'ufficio formazione del Servizio Risorse umane. Nello specifico, per i Referenti informatici si prevede una ridefinizione del loro ruolo come referenti digitali ed un conseguente supporto formativo ad hoc.

5. PROGRAMMAZIONE ANNI SUCCESSIVI

La programmazione per gli anni dal 2022 al 2023, tenuto conto delle attività posticipate e non già previste nel 2021 e dei procedimenti originariamente previsti a piano, sarà oggetto di definizione in corso d'anno.



COMUNE DI TRENTO

Cronologia delle versioni

Versione	Data	Descrizione
1.0	08.04.2020	Prima redazione con aggiornamento delle attività svolte al 31.12.2020 con Chiara Morandini, Maia Buzuleciu, Chiara Cesareo
1.1		Versione approvata dalla Giunta

PIANO DIGITALIZZAZIONE - PROCESSI COMPLETATI/DA COMPLETARE/DA AVVIARE 2021							
TIPO	ATTIVITÀ	CHI	STATO				LEGENDA
BASE	Modulo unico eventi	POLIZIA LOCALE / GESTIONE STRADE E PARCHI + ALTRI SERVIZI	DA AVVIARE 2021				COMPLETATO 2018/19/20/21
SPECIFICA	Concessione occupazione di suolo pubblico per eventi	POLIZIA LOCALE / GESTIONE STRADE E PARCHI	DA AVVIARE 2021				DA COMPLETARE 2021
SPECIFICA	Richiesta dell'ordinanza traffico	GESTIONE STRADE E PARCHI / POLIZIA LOCALE	DA AVVIARE 2021				DA AVVIARE 2021
SPECIFICA	Richiesta spegnimento impianti illuminazione pubblica	GESTIONE STRADE E PARCHI / OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	DA AVVIARE 2021				
SPECIFICA	Scia somministrazione temporanea alimenti bevande	GESTIONE STRADE E PARCHI /	DA AVVIARE 2021				
SPECIFICA	Comunicazione vendita temporanea e occasionale	GESTIONE STRADE E PARCHI / SVILUPPO ECONOMICO	DA AVVIARE 2021				
SPECIFICA	Scia vendita al dettaglio temporanea	GESTIONE STRADE E PARCHI / SVILUPPO ECONOMICO	DA AVVIARE 2021				

SPECIFICA	Richiesta utilizzo torrette elettriche per eventi	GESTIONE STRADE E PARCHI / GESTIONE FABBRICATI	DA AVVIARE 2021				
SPECIFICA	Autorizzazione per l'esecuzione di intrattenimenti musicali	SOSTENIBILITA' E TRANSIZIONE ECOLOGICA	DA AVVIARE 2021				
SPECIFICA	Richiesta a Dolomiti Ambiente Srl dei contenitori per l'asporto di rifiuti	SOSTENIBILITA' E TRANSIZIONE ECOLOGICA / DOLOMITI AMBIENTE	DA AVVIARE 2021				
	Richiesta autorizzazione scarico insediamenti civili	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	DA COMPLETARE 2021				
	Nullaosta scarico insediamenti civili	OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA	DA COMPLETARE 2021				
	Comunicazione inizio lavori	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2019				
	Domanda di accesso/consultazione agli atti in materia edilizia	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2019				
	Segnalazione certificata inizio attività con delega	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2020				

	Trasmissione documentazione integrativa	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2020				
	Controllo SCIA in materia edilizia	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2020				
	Dichiarazione ultimazione lavori	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2020				
	Rilascio elenco titoli edilizi	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2020				
	Controllo segnalazione certificata di agibilità / Ultimazione lavori / Conformità impianti	ATTIVITA' EDILIZIA	COMPLETATO 2020				
	Controllo comunicazioni ex art. 78, comma 3, della L.P. 15/2015 - opere libere (ex manutenzione straordinaria)	ATTIVITA' EDILIZIA	DA COMPLETARE 2021				
	Controllo CILA in materia edilizia	ATTIVITA' EDILIZIA	DA COMPLETARE 2021				
	Autorizzazioni paesaggistiche di competenza del Sindaco	ATTIVITA' EDILIZIA	DA AVVIARE 2021				
	Tutti i permessi di costruire	ATTIVITA' EDILIZIA	DA AVVIARE 2021				

	Rilascio certificato destinazione urbanistica	URBANISTICA E AMBIENTE	COMPLETATO 2020				
	Deroga acustica	URBANISTICA E AMBIENTE	COMPLETATO 2020				
	Comunicazione recapito per invio IMIS	RISORSE FINANZIARIE	COMPLETATO 2019				
STANZA DEL CITTADINO	Bonus alimentare	SVILUPPO ECONOMICO STUDI E STATISTICA	COMPLETATO 2020				
	Rilascio tesserino per lo svolgimento dell'attività di hobbista	SVILUPPO ECONOMICO STUDI E STATISTICA	DA COMPLETARE 2021				
	Autorizzazione a trasporti fuori dal territorio comunale	SERVIZI FUNERARI	DA COMPLETARE 2021				
	Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati aderenti alla Convenzione di Berlino	SERVIZI FUNERARI	DA COMPLETARE 2021				
	Autorizzazione a trasporti all'estero per Stati non aderenti alla Convenzione di Berlino	SERVIZI FUNERARI	DA COMPLETARE 2021				

	Concessione di utilizzo di spazi assegnati - Biblioteca e Archivio storico	BENI COMUNI E GESTIONE ACQUISTI	COMPLETATO 2019				
	Registrazione / aggiornamento dati associazioni	BENI COMUNI E GESTIONE ACQUISTI	DA COMPLETARE 2021				
	Domanda alloggi a canone moderato	SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	COMPLETATO 2020				
AGGIORNAMENTO	Domanda alloggi a canone moderato	SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	DA AVVIARE 2021				
	Domanda di locazione alloggio di edilizia residenziale pubblica (alloggio Itea)	SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	COMPLETATO 2020				
	Domanda di contributo integrativo al canone di locazione (contributo affitto)	SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	COMPLETATO 2020				
AGGIORNAMENTO	Domanda di contributo integrativo al canone di locazione (contributo affitto)	SPAZIO ARGENTO E POLITICHE ABITATIVE	DA AVVIARE 2021				
STANZA DEL CITTADINO	Bonus famiglia	CULTURA TURISMO E POLITICHE GIOVANILI	COMPLETATO 2020				

	Iscrizione al nido	SERVIZI ALL'INFANZIA, ISTRUZIONE E SPORT	COMPLETATO 2019				
STANZA DEL CITTADINO	Bonus bici	PROGETTO MOBILITÀ	COMPLETATO 2020				
	Disponibilità scrutatore	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Disponibilità presidente seggio	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Iscrizione albo scrutatori	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Iscrizione albo presidenti seggio	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Cancellazione albo presidenti	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Cancellazione albo scrutatori	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				

	Integrazione contatti scrutatore	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Integrazione contatti presidente	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	COMPLETATO 2019				
	Richiesta di cambio di abitazione e di pratica immigratoria	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	DA COMPLETARE 2021				
	Dichiarazione di residenza	SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	DA COMPLETARE 2021				
	Domanda partecipazione a selezione funzionario amministrativo	RISORSE UMANE	COMPLETATO 2021				
	Domanda partecipazione a Concorso funzionario tecnico abilitato	RISORSE UMANE	COMPLETATO 2021				
NUOVA PIATTAFORMA	Gestionale concorsi (implementazione piattaforma a regime)	RISORSE UMANE	DA AVVIARE 2021				
	Coordinamento e supporto per semplificazione verso uffici e utenti	DIREZIONE GENERALE	COMPLETATO 2019, 2020				

	Collaborazione con Comunicazione per attività legate alla pubblicazione delle nuove schede informative nel catalogo dei servizi + altro	GABINETTO E PUBBLICHE RELAZIONI	COMPLETATO 2019, 2020	DA COMPLETARE 2021			
	Realizzazione operativa e supporto tecnico Piano informatizzazione	INNOVAZIONE RICERCA E TRANSIZIONE DIGITALE	COMPLETATO 2019, 2020	DA COMPLETARE 2021			
	TSCW 2019	VARIO	COMPLETATO 2019				
	Bollettino pagamento	VARIO	COMPLETATO 2021	DA COMPLETARE 2021			