

Trento Smart City | Sportello online: un nuovo passo verso la semplificazione

22 Novembre 2017

Un nuovo portale che consente un accesso semplice e veloce ai servizi della municipalità, sviluppato nell'ambito del progetto europeo Simpatico, del quale il Comune di Trento è partner con FBK

Un **nuovo portale** che consente un **accesso semplice e veloce ai servizi della municipalità** e alla relativa modulistica in formato digitale: il primo passo ufficiale del nuovo sportello online del Comune riguarda il modulo per la richiesta di autorizzazione paesaggistica e pareri obbligatori sulla qualità architettonica degli interventi, che diverrà l'unica modalità di avvio del procedimento a partire dal prossimo 1° gennaio.

Il modulo, costruito sulla piattaforma della società [Globo Srl](#), già in uso in numerose amministrazioni in Italia, è stato integrato con un set di strumenti di semplificazione ed aiuto per la compilazione sviluppati ad hoc nell'ambito del **progetto europeo Simpatico**, del quale il Comune di Trento è partner con la **Fondazione Bruno Kessler come coordinatore**.

Il percorso di costruzione dello sportello online parte da una precisa scelta basata sul riuso di un prodotto maturo, aperto e flessibile e dalla collaborazione con il Consorzio dei Comuni trentini che ha cofinanziato l'intero progetto.

L'offerta di Globo è stata quindi migliorata sviluppando l'integrazione con i servizi già utilizzati dal Comune di Trento (sistema di autenticazione, protocollazione tramite PI-Tre, applicativi interni) e servizi di interoperabilità più sofisticati (webservices), curando contemporaneamente l'integrazione con gli strumenti di semplificazione alla base del progetto Simpatico.

Lo sportello vede coinvolti quattro attori principali: gli utenti (cittadini o imprese) che avviano il procedimento compilando il relativo modulo online, agenti automatici che protocollano e importando i dati negli applicativi, gli uffici comunali competenti che cambiano il modo di lavorare seguendo la pratica in ambiente digitale e il servizio innovazione che predispone il sistema e crea i moduli.

Per avviare il procedimento, l'utente si autentica sul portale e compila la modulistica seguendo i vari blocchi che gli vengono proposti e illustrati passo passo. Alcuni dati, già in possesso dell'Amministrazione, vengono recuperati in automatico. Appena l'istanza inviata viene ricevuta dal

Comune, in automatico vengono espletate le operazioni di segreteria come protocollazione e inserimento nel sistema di gestione documentale, invio dell'esito della protocollazione, importazione dei dati negli applicativi. Per gli uffici cambia quindi radicalmente il modo di operare, prevedendo anche servizi di consulenza e momenti di aiuto nell'avvicinamento al nuovo strumento per i cittadini meno abituati al mondo digitale.

Il lavoro di sviluppo ha riguardato tre procedimenti diversi, scelti per il diverso grado di complessità e di soggetti coinvolti: l'iscrizione all'asilo nido (attiva dallo scorso 14 settembre, ha finora coinvolto 60 cittadini, 10 utenti con difficoltà nell'uso della tecnologia -digital divide-, 5 dipendenti e 1 tirocinante), la richiesta di deroga acustica (online dal 17 ottobre, ha coinvolto 10 professionisti che hanno partecipato ad un caffè scientifico di presentazione, 1 professionista che ha presentato una pratica reale, 7 cittadini che hanno inviato pratiche di prova e 2 dipendenti) e l'autorizzazione paesaggistica.

Quest'ultimo procedimento presenta diversi fattori di complessità: coinvolge più soggetti interessati (richiedente e progettista incaricato), ciascuno responsabile di una parte della documentazione inviata, presenta differenti tipologie di firme elettroniche richieste, richiede una documentazione strutturata, diversificata e importante anche dal punto di vista delle dimensioni, prevede controlli formali e sostanziali, la normativa di riferimento è in continuo aggiornamento.

Dal 1° gennaio l'autorizzazione potrà essere richiesta solo online. Per agevolare questo passaggio al digitale viene fornita una guida completa, gli strumenti di semplificazione del progetto Simpatico (compilazione guidata, guida passo/passo, domande e risposte). In una prima fase verrà previsto un supporto alla compilazione digitale con una postazione dedicata presso gli uffici del servizio attività edilizia, che l'utente potrà utilizzare in affiancamento al personale del servizio.

Il percorso di semplificazione e digitalizzazione proseguirà nel corso del prossimo anno prendendo in esame procedimenti ad alto impatto ed affiancandosi ad altri progetti di riorganizzazione come l'integrazione del sistema di pagamenti online (PagoPAT), la visualizzazione di tutti i documenti in uno spazio dedicato ("Casa del cittadino"), l'utilizzo del domicilio digitale e di nuove modalità di firma per i cittadini.

LINK

<https://magazine.fbk.eu/it/news/trento-smart-city-sportello-online-un-nuovo-passo-verso-la-semplificazione/>

TAG

- #Comune di Trento
- #Simpatico Project
- #sportello online
- #Trento Smart City

MEDIA COLLEGATI

- Il Comunicato Stampa: <http://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Smart-city/News/Sportello-online-un-nuovo-passo-verso-la-semplificazione>
- Simpatico Project: <http://www.simpatico-project.eu/>