

# A tutta velocità

## Le azioni per migliorare le prestazioni della burocrazia

La Giunta provinciale ha esaminato le principali azioni che devono essere concretamente intraprese nel corso del 2011 per migliorare ulteriormente le prestazioni erogate dalla pubblica amministrazione a cittadini e imprese, anche alla luce dei risultati importanti conseguiti nel 2010.

In primo luogo il piano straordinario di interventi per la riduzione degli oneri burocratici a carico delle imprese, previsto dalla legge finanziaria per il 2011.

Esso prevede l'effettuazione di una specifica indagine per individuare e misurare i "costi" sostenuti dalle imprese per adempiere ad obblighi informativi imposti dalla normativa provinciale, vale a dire per produrre, elaborare e trasmettere informazioni e documenti alla pubblica amministrazione. Sulla scorta degli esiti dell'indagine la Giunta provinciale – con il forte coinvolgimento delle associazioni di categoria – adotterà un piano straordinario di azioni,

di durata non superiore al quinquennio, che dovrà prevedere, tra l'altro, l'obiettivo di ridurre gli oneri in questione del 25 % entro il termine del periodo.

Previsto inoltre un uso ancora più intensivo delle tecnologie per favorire l'integrazione telematica tra la pubblica amministrazione e le imprese e i cittadini, da declinare nelle seguenti linee di azione:

- comunicazioni telematiche tra la pubblica amministrazione e i privati: ulteriore aggiornamento delle direttive sull'utilizzo della posta elettronica tradizionale e della posta elettronica certificata (Pec), che diventa obbligatoria nei rapporti con le imprese e con tutti i cittadini che lo richiedano, a seguito dell'adozione del nuovo Codice dell'amministrazione digitale, in vigore dal 25 gennaio 2011;
- ulteriore semplificazione della documentazione necessaria per ogni procedimento amministrativo e pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'elenco dei documenti richiesti, da realizzarsi entro il giugno 2011;
- procedimenti amministrativi on line: disponibilità sul sito internet istituzionale, a decorrere da giugno 2011, di puntuali

schede informative per ciascun procedimento, con tutte le informazioni di interesse per cittadini, imprese e professionisti;

- "certificazione" della modulistica già disponibile on line: la pubblicazione sul sito internet della Provincia sarà fonte di certezza istituzionale per il cittadino;
- digitalizzazione dei servizi in rete: prevista l'organizzazione del portale dei servizi on line e l'utilizzo della carta provinciale dei servizi (TS-CPS) – sostitutiva del codice fiscale, oltre che della tessera sanitaria provinciale e della tessera sanitaria europea – quale strumento di identificazione certa dell'utente per accedere ai servizi innovativi della pubblica amministrazione trentina;
- acquisizione automatica delle informazioni mediante l'integrazione delle banche dati e l'interoperabilità tra gli applicativi, per favorire l'efficienza interna e ridurre le incombenze per gli utenti.



Saranno infine proseguite nel corso del 2011 le attività di semplificazione delle procedure nei settori strategici (fra cui aiuti alle imprese, sostegno alla famiglia, agricoltura).

Vediamo ora quali sono i traguardi già tagliati nel corso del 2010.

### 1. La riduzione dei termini dei procedimenti e dei pagamenti

La Giunta provinciale ha approvato alla fine del 2010 un provvedimento con il quale, proseguendo nell'impegno di rendere sempre più semplici, trasparenti e veloci le proprie procedure, ha fissato agli uffici provinciali i termini massimi per la conclusione dei procedimenti amministrativi, ove non già fissati in legge o regolamento: nell'85 % dei casi la durata delle pratiche non può superare i 90 giorni.

Nel 2011, quindi, l'85% dei procedimenti amministrativi sarà definito entro il termine massimo di 90 giorni. Solo per i procedimenti i cui termini non possono essere mantenuti entro i 90 giorni, il provvedimento evidenzia le ragioni di complessità procedurale o la delicatezza degli interessi pubblici tutelati che ne giustificano una durata più lunga.

Sul versante dei pagamenti delle somme dovute dalla Provincia a cittadini e imprese, nel corso del 2010 l'87% dei pagamenti è avvenuto entro 30 giorni dalla consegna della regolare documentazione di spesa, a fronte di tempi medi della pubblica amministrazione



## 25%

Gli oneri che si cerca di ridurre in 5 anni

statale e locale (regionale) superiori a 125 giorni.

## 2. La digitalizzazione dell'attività amministrativa

In relazione all'utilizzo intensivo delle tecnologie digitali – sia per quanto riguarda le comunicazioni interne, sia per quelle esterne rivolte ad altre amministrazioni ma anche agli utenti (cittadini, imprese, professionisti) – la Provincia ha provveduto all'aggiornamento delle indicazioni riguardanti la posta elettronica e la posta elettronica certificata (Pec). L'obiettivo è creare un canale sicuro per i rapporti tra privati e pubblica amministrazione, riducendo in modo massiccio il ricorso alla carta e le code agli sportelli, e coniugando la semplicità di utilizzo con le garanzie proprie di una comunicazione sicura e rapida. La posta elettronica certificata, infatti, equivale all'invio di una raccomandata con avviso di ricevimento. A tutt'oggi sono 248 le scuole e le strutture provinciali in possesso della Pec, 150 i Comuni, 10 le Comunità. Nel 2011 la posta elettronica certificata sarà estesa a tutti gli enti trentini.

Entro il 2011 sarà esteso a tutti gli enti anche il Protocollo elettronico federato, attualmente utilizzato da tutte le strutture provinciali, da una cinquantina di Comuni e da diversi altri soggetti.

Tra le nuove modalità di comunicazione a disposizione della pubblica amministrazione centrale, delle sue sedi periferiche e degli altri enti locali vi è anche la videoconferenza. Sono attive attualmente 25 postazioni, di cui 14 in Provincia, 7 presso gli ospedali del Trentino, 2 presso l'Apss, 2 presso le Comunità.

## 3. La semplificazione delle procedure

Nel corso del 2010 è stato inoltre assicurato il necessario impulso e coordinamento degli interventi di razionalizzazione e di snellimento delle procedure, avviati e in alcuni casi completati nel corso dell'anno, nei seguenti settori



particolarmente critici o maggiormente impattanti sull'utenza:

*Incentivi alle imprese:* è proseguito il progetto finalizzato all'attivazione dei nuovi servizi on line per le imprese, fra i quali si segnalano: l'avvio del portale dedicato

[www.sportelloimpresa.provincia.tn.it](http://www.sportelloimpresa.provincia.tn.it)

la presentazione della domanda elettronica, con o senza utilizzo della firma digitale, previo accreditamento sul portale; la presentazione delle domande elettroniche anche da parte di soggetti terzi (come le associazioni di categoria), su delega di una o più imprese; la possibilità per gli utenti di alcune tipologie di servizi, sia tramite il portale web sia con altri canali comunicativi (sms, posta elettronica, Pec) di conoscere in ogni momento lo stato di avanzamento della pratica.

*A agevolazioni in materia di edilizia abitativa*

*agevolata:* si è provveduto alla radicale semplificazione dei criteri relativi alla predisposizione del Piano straordinario per il 2010, con l'obiettivo della semplificazione e accelerazione dei processi attuali finalizzata all'abbattimento dei precedenti tempi di istruttoria di almeno il 50%. Gli obiettivi raggiunti a seguito della razionalizzazione delle procedure in questione sono così sintetizzabili: anticipazione dell'approvazione delle graduatorie da parte degli enti proposti con riduzione dei tempi di approvazione di oltre il 60%; anticipazione dell'adozione del Piano straordinario per il 2010 e contestuale ripartizione delle risorse tra gli enti con riduzione dei tempi di adozione dell'80%.

*Urbanistica:* è stato completato il quadro degli strumenti, regolamentari e amministrativi, di attuazione della riforma, esemplificati dal "Codice dell'urbanistica e dell'edilizia", strumento di semplice

e rapida consultazione per tutti gli operatori del settore, pubblici e privati.

*Beni culturali:* si è provveduto alla semplificazione dei criteri di concessione dei contributi e alla drastica riduzione dei termini di conclusione dei procedimenti non fissati direttamente dalla normativa statale (codice dei beni culturali).

*Agricoltura:* è stata completata la fase di analisi dei processi, finalizzata a ridisegnare sia le procedure relative alla legge provinciale di settore che quelle derivanti dal Piano di sviluppo rurale 2007-2013, con l'obiettivo della significativa riduzione dei "tempi di attraversamento" delle pratiche e degli oneri informativi e documentali a carico degli utenti, oltre che alla drastica accelerazione tanto dei tempi di concessione dei contributi che di quelli di pagamento. Sulla base delle proposte emerse dall'attività di analisi e condivise dal settore di riferimento, sono state avviate negli ultimi mesi dell'anno le attività volte alla predisposizione dei nuovi bandi "semplificati".

III

