



Format

**INNOVAZIONE
DIGITALE
COMUNICAZIONE**

Gli articoli alle pagine 3-11 sono stati realizzati con la collaborazione di: Cristiana Pretto, Anna Rosa Cappelletti, Luca Surace (Servizio Semplificazione Amministrativa), Pier Francesco Fedrizzi e Lorena Benedetti.

Una Provincia semplice

La semplificazione amministrativa

Una Provincia più semplice e trasparente, una casa di vetro in cui il cittadino può rispecchiarsi, riconoscersi ed entrare con facilità, per sentirsi veramente "a casa". Questo grazie alla tecnologia, strumento in grado di migliorare la qualità dei servizi e, in ultima analisi, la qualità della vita.

L'amministrazione vicina al cittadino è l'obiettivo delle politiche di semplificazione messe in campo dalla Provincia autonoma di Trento negli ultimi tempi, azioni che hanno già portato importanti risultati e benefici per i cittadini trentini.

Ad esempio, una delle maggiori criticità era rappresentata dai tempi di risposta dell'amministrazione pubblica, che comportavano lunghe attese e disagi per imprese e persone comuni. La durata dei procedimenti amministrativi è stata drasticamente ridotta grazie all'introduzione di nuovi termini massimi per la chiusura dei procedimenti e alla riorganizzazione del lavoro. Ad oggi, infatti, in diversi settori - edilizia agevolata, urbanistica, beni culturali, agricoltura e politiche familiari - ben l'83% dei procedimenti amministrativi

(rispetto al 53% del 2008) si concludono entro il termine massimo di 90 giorni. Qualche anno fa, solo la metà delle pratiche avviate trovava una conclusione entro 3 mesi.

La Provincia autonoma di Trento, con il coordinamento di una struttura dedicata (Servizio semplificazione amministrativa), ha puntato soprattutto sulla semplificazione dei documenti necessari alle singole pratiche, sull'acquisizione d'ufficio dei dati e sulla razionalizzazione e automatizzazione delle procedure di concessione di contributi alle imprese. Anche in questo caso la tecnologia ha giocato un ruolo fondamentale - e con la società di sistema Informatica Trentina si sta lavorando in tale direzione - grazie all'introduzione di un applicativo (software) per la gestione delle pratiche di competenza dell'Agenzia provinciale per l'incentivazione delle attività economiche (APIAE), integrato con il nuovo sistema di protocollo federato PiTre, che permette di registrare e reperire in qualsiasi momento e da qualsiasi ufficio il singolo documento. Molta meno carta,

molta più tecnologia al servizio di imprese e persone.

Negli ultimi mesi del 2010 sono stati poi messi a disposizione delle imprese una serie di servizi *on line*. Un esempio su tutti: il nuovo portale dedicato (sportello impresa) che, oltre ad essere un canale informativo e di comunicazione con la pubblica amministrazione, offre direttamente alle imprese o alle associazioni di categoria la possibilità di presentare le domande di contributo in modalità telematica e di seguire in ogni momento lo stato di avanzamento della loro richiesta.

La comunicazione tra amministrazione pubblica e cittadino e la trasmissione di documenti corrono sempre più attraverso la fibra ottica e sono governate dalle nuove tecnologie: la posta elettronica certificata (PEC), il Protocollo Federato (PiTre), il telefono VoIP, le sale per la videoconferenza, allestite in molti centri periferici, oltre alla formazione a distanza sono gli elementi sui cui la Provincia intende puntare per ridurre ulteriormente costi e tempi della pubblica amministrazione.

La riduzione dei tempi

Come ti evado le pratiche

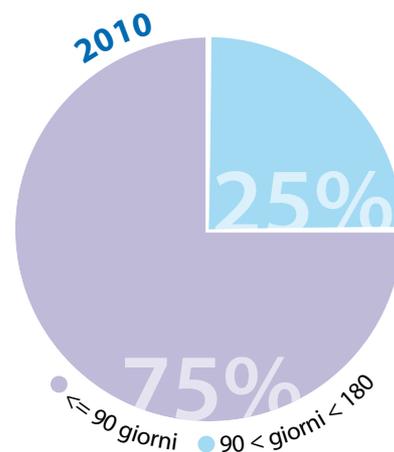
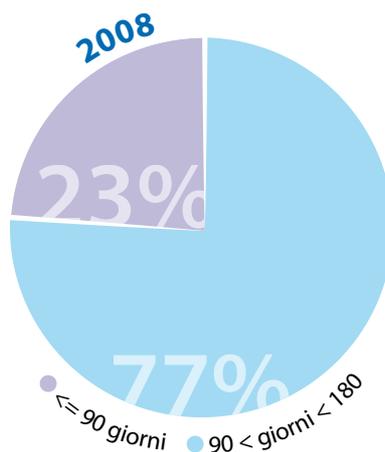
Semplificazione amministrativa significa anche riduzione dei tempi di "chiusura" dei procedimenti da parte della pubblica amministrazione, a vantaggio sia della Provincia stessa che, naturalmente, del cittadino e delle imprese. Grazie ad alcuni interventi mirati iniziati due anni fa, che hanno visto impegnata la Provincia con il coordinamento del Servizio semplificazione amministrativa e la fattiva collaborazione degli uffici competenti per la gestione delle pratiche, è stato possibile raggiungere, in proposito, risultati assai significativi. Basti pensare che, già nel 2009, la percentuale dei procedimenti che devono essere definiti entro tempistiche inferiori ai 90 giorni è salita dal 53% al 73%. Risultati ancora migliori per i procedimenti che riguardano i contributi e le agevolazioni a cittadini e imprese: a fine 2009, infatti, il 59% delle pratiche doveva essere definito entro il termine massimo di 90 giorni, contro il 22% dell'anno precedente.

Per sintetizzare: a fine 2009, ben 3 pratiche su 4 (quasi il 75% del totale) dovevano essere evase entro il termine massimo stabilito in 90 giorni. Ma l'attività di accelerazione complessiva dei tempi di svolgimento dell'attività amministrativa è proseguita a pieno ritmo anche nel 2010 ed ha visto un'ulteriore riduzione dei tempi di chiusura dei procedimenti, portando a 4 su 5 (cioè oltre l'80% del totale) le pratiche da evadere entro il termine massimo di 90 giorni.

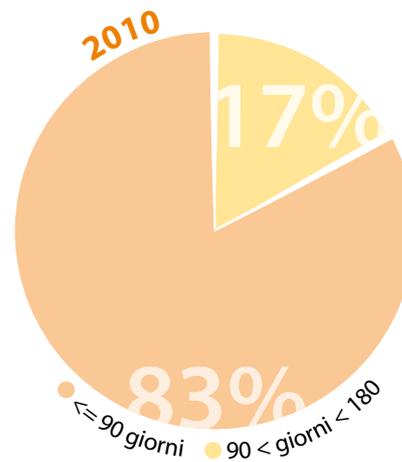
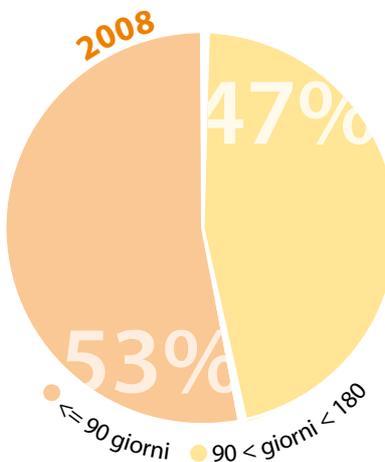
Tali tempi, naturalmente, sono da intendere quali tempi massimi di evasione delle pratiche (i tempi effettivi sono di solito inferiori) e soprattutto sono considerati "al netto" delle eventuali sospensioni del termine applicate dagli uffici, previste, nella maggior parte dei casi, quando l'amministrazione abbia la necessità, per definire la pratica, di richiedere in sede istruttoria un'integrazione della documentazione presentata.

Risultati ottenuti grazie ad un'ulteriore compressione dei tempi massimi di risposta degli uffici alle richieste di cittadini ed imprese e ad un lavoro di riorganizzazio-

Procedimenti contributivi



Tutti i procedimenti



ne delle attività dei servizi della Provincia che ha visto una stretta collaborazione tra il Servizio semplificazione amministrativa e gli uffici provinciali competenti.

Per la particolarità di alcune procedure che prevedono attività complesse, sono stati eccezionalmente stabiliti termini massimi di conclusione superiori a 90 giorni (ma comunque di regola inferiori a 180 giorni). Per queste tipologie di pratiche è stato previsto l'obbligo di predisporre e pubblicare una specifica relazione "giustificativa", che evidenzia nel

dettaglio le ragioni che hanno motivato la definizione di termini massimi di chiusura superiori rispetto agli altri procedimenti.

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 statale e locale (regionale) superiori a 125 giorni.

Agevolare l'economia

Il lavoro dell'APIAE

5

il Trentino • Maggio

L'Agenzia provinciale per l'incentivazione delle attività economiche (APIAE) è operativa da luglio 2009, con sessanta dipendenti provenienti dalle strutture provinciali fino a quel momento competenti nel settore. Compito dell'Agenzia è quello di gestire gli interventi agevolativi a favore di tutti i settori economici e di rendere più efficace l'attività di concessione ed erogazione di aiuti, contributi e agevolazioni finanziarie, semplificandone l'iter e riducendo gli adempimenti a carico delle imprese. In tutto, omogeneizzando le procedure per la concessione delle agevolazioni, fino ad allora diversificate per settore di intervento.

Tra gli obiettivi della manovra anticrisi del 2009 vi era la riduzione dei costi della pubblica amministrazione e l'ottimizzazione dei flussi. Per questo motivo sono state costituite diverse agenzie, tra le quali proprio l'Agenzia provinciale per l'incentivazione delle attività economiche.

L'attività dell'Agenzia – infatti – ha avuto il via nel mezzo della manovra anti-

crisi, con la necessità di erogare il più velocemente possibile i contributi alle imprese che stavano soffrendo la crisi. Nel corso del 2010 l'Agenzia si è concentrata in questo settore. È stato infatti messo a disposizione di tutti gli attori coinvolti un applicativo verticale che permette la gestione delle pratiche ed è integrato con il sistema di protocollo PiTre.

Il secondo semestre dello scorso anno ha visto inoltre l'attivazione di un portale tematico dedicato ai nuovi servizi on line per le imprese: www.sportelloimpresa.provincia.tn.it. La sperimentazione è stata realizzata con la collaborazione delle associazioni di categoria, in particolare l'associazione artigiani.

Le imprese artigiane e la loro associazione di categoria hanno risposto in maniera positiva all'innovazione introdotta: l'obiettivo del 2011 sarà quello di estendere i nuovi servizi on line anche agli altri settori di intervento di competenza dell'Agenzia provinciale per l'incentivazione delle attività economiche.

Il caso artigiani

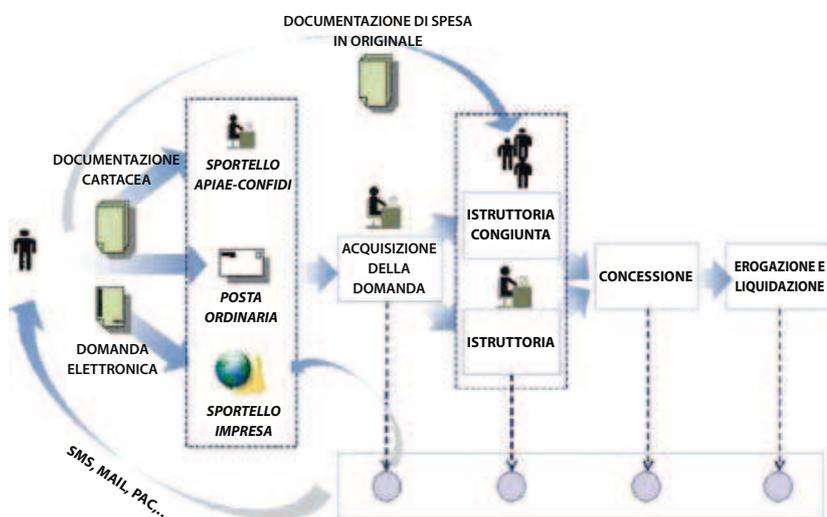
Il portale delle imprese

Nel corso del 2010 l'Agenzia provinciale per l'incentivazione delle attività economiche (APIAE) ha sperimentato, per favorire l'erogazione progressiva di servizi on line da parte dell'amministrazione, una massiccia semplificazione delle procedure di propria competenza. A questo proposito, è stato attivato il portale "sportello impresa" quale strumento per la trasmissione telematica delle domande di contributo da parte delle imprese, con la finalità di accelerare le procedure per l'erogazione di contributi per i settori economici interessati e, in prospettiva, di eliminare gran parte della "carta", anche tramite l'utilizzo delle tecnologie digitali e di strumenti informatici (web, pec, firma digitale, sms), favorendo così il colloquio telematico tra impresa e pubblica amministrazione.

Un portale non solo informativo, ma anche un canale di comunicazione sicuro e veloce tra la pubblica amministrazione e le imprese, che possono presentare – direttamente o attraverso le associazioni di categoria – le domande in formato elettronico e monitorare in ogni momento lo stato di avanzamento della loro richiesta. Come già evidenziato, il primo settore a sperimentare, dallo scorso novembre, questa innovativa modalità di trasmissione di istanze, tramite il sito dedicato, è stato il settore artigianato. In proposito, APIAE ha individuato come partner l'Associazione artigiani che, avendo sedi dislocate su tutto il territorio, si presta ad offrire una visione realistica della reazione all'innovazione sul territorio provinciale.

Questi, in sintesi, i risultati raggiunti: il 66% delle domande raccolte tra i mesi di novembre e dicembre è stato inoltrato on line (216 su 328). Alcune sedi di raccolta hanno infatti inviato il 100% delle pratiche on line (una sede ogni due), altre hanno attuato una "sperimentazione cauta", trasmettendo alcune domande con modalità cartacea ed altre in modalità telematica (una sede ogni quattro), altre infine hanno dimostrato ancora una certa diffidenza per gli strumenti telematici (una sede ogni quattro).

Flusso operativo del contesto APIAE



www.sportelloimpresa.provincia.tn.it

Risposte al cittadino

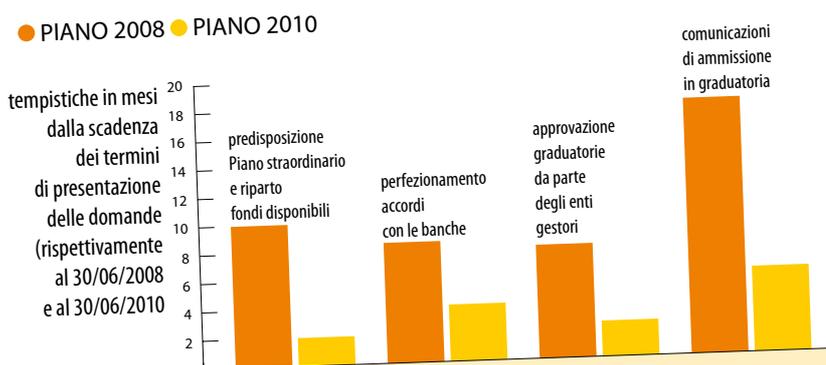
...e ricadute positive

Gli interventi introdotti in materia di semplificazione dalla Provincia non sono mirati solamente alla razionalizzazione delle procedure amministrative interne al fine di migliorare "il fare" degli uffici, ma sono evidentemente "pensati" per avere ricadute positive dirette anche per i destinatari delle attività, primi fra tutti i cittadini. Infatti la drastica riduzione dei termini massimi dei procedimenti permette di miglio-

rare i rapporti tra la pubblica amministrazione e i cittadini che oggi possono contare su tempi di risposta molto più brevi e certi.

Vediamo, in concreto, quali sono stati i cambiamenti e in sintesi i risultati nelle aree principali di intervento in cui sono state introdotte nuove disposizioni o realizzate le attività di semplificazione delle procedure e della documentazione.

2010: riduzione dei tempi delle procedure di edilizia abitativa agevolata



Edilizia abitativa agevolata

Per garantire al cittadino tempi di risposta più rapidi ed una procedura meno complessa, la Provincia ha provveduto nel 2010 alla radicale semplificazione delle procedure di concessione dei contributi sul Piano straordinario 2010 per gli interventi di edilizia abitativa agevolata. L'obiettivo di garantire agli utenti una riduzione nei tempi di istruttoria delle pratiche di almeno il 50% rispetto al Piano straordinario 2008 (considerato che nel 2009 non è stato adottato alcun Piano straordinario) è stato pienamente raggiunto.

Nel 2010, il cittadino che ha presentato domanda di contributo in questo settore ha potuto infatti "contare" su:

- una modulistica più semplice e la riduzione della documentazione da presentare unitamente alla domanda;
- tempi di approvazione delle graduatorie da parte degli enti competenti (comuni di Trento e Rovereto e Comunità) ridotti di oltre il 60% rispetto al 2008;
- tempi di adozione del Piano straordinario per il 2010, con la contestuale ripartizione delle risorse tra gli enti competenti, ridotti dell'80%;
- comunicazioni di ammissione in graduatoria effettuate entro dicembre 2010 (il termine per presentare le domande era il 30 giugno 2010), con una riduzione dei tempi di quasi il 70% rispetto al 2008.

Urbanistica

Nel corso del 2010, nel quadro della riforma degli strumenti normativi e amministrativi in materia urbanistica, è stato adottato il "Codice dell'urbanistica e dell'edilizia".

Si tratta di uno strumento di semplice e rapida consultazione per tutti gli operatori del settore, pubblici e privati, consultabile on-line nella pagina web del servizio urbanistica e tutela del paesaggio (www.urbanistica.provincia.tn.it), che assicura meno burocrazia al cittadino e più velocità e semplicità nella gestione delle pratiche. Numerosi sono i vantaggi per il cittadino, in seguito alle novità introdotte in questo settore:

- è stata semplificata la procedura per il rilascio della concessione edilizia: è ora infatti previsto il silenzio assenso, in caso di mancato rilascio della concessione entro 60 giorni (90 giorni per i progetti più complessi) dalla presentazione della documentazione richiesta, previa diffida;
- il cittadino può utilizzare una modulistica semplice, che è obbligatoriamente uniforme per tutti i comuni e che indica chiaramente quali sono i documenti essenziali da presentare al momento della richiesta, e quelli che invece potranno essere presentati anche in un momento successivo.





Politiche familiari

Qualche settimana fa è entrata in vigore la nuova legge provinciale in materia di promozione del benessere familiare e della natalità (L.P. 2 marzo 2011, n. 1).

Tra le molte novità della legge, si segnalano interventi significativi per le famiglie, che potranno beneficiare in futuro di un assegno unico, comprensivo dei diversi interventi di aiuto economico erogati dalla Provincia, nonché dagli enti locali, in questo settore (es. per trasporto alunni, per prolungamento d'orario nelle scuole dell'infanzia, per il sostegno del nucleo familiare, per fruire del servizio di mensa nelle scuole, per garantire a tutti il diritto allo studio, ecc.), ma potranno anche "contare" sul supporto di uno sportello, per avere informazioni su tutti i diritti e i servizi esistenti sul territorio provinciale.

A tal fine, sono già state avviate le attività di analisi delle procedure già esistenti in materia di agevolazioni alle famiglie con particolare attenzione alle risorse e ai costi derivanti dalla gestione "separata" degli interventi di sostegno economico sopra menzionati. L'obiettivo principale è rendere i servizi forniti dall'ente pubblico sempre più accessibili per le famiglie che ne hanno bisogno, aumentando l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa.

Beni culturali

Anche nel settore dei beni culturali, nel corso del 2010 si è provveduto alla semplificazione dei criteri di concessione dei contributi e alla drastica riduzione dei termini massimi di conclusione dei procedimenti amministrativi il cui termine non era direttamente fissato dalla normativa statale (ossia dal Codice dei beni culturali).

Il cittadino che presenta domanda di contributo in questo settore, si relaziona quindi ora con un'amministrazione più efficiente e veloce, soprattutto per quanto riguarda i tempi della concessione del contributo richiesto. Termini che po-

tranno comunque essere sospesi nel caso in cui l'amministrazione abbia la necessità, per definire la pratica, di richiedere in sede istruttoria un'integrazione della documentazione presentata.

Ecco i principali vantaggi, in termini di "tempo", per i cittadini:

- nel settore dei beni librari, archivistici e archeologici, il cittadino può ottenere la concessione del contributo in 90 giorni, anziché nei 150 giorni previsti precedentemente;
- nel settore dei beni architettonici e in quello dei beni storico-artistici, il cittadino deve attendere solo 90 giorni (e non più 180) per l'approvazione delle graduatorie e 15 giorni (non più 60) per la concessione del contributo.

Agricoltura



A fine 2010 si è conclusa una significativa attività di analisi dei procedimenti del settore agricoltura che prevedono la concessione di contributi e agevolazioni. A gennaio 2011 sono stati quindi approvati i primi bandi "semplificati", che non solo hanno considerevolmente ridotto la mole di documenti che il cittadino deve presentare per poter beneficiare di un contributo provinciale, ma hanno anche drasticamente ridotto i tempi di risposta e di pagamento dell'amministrazione (es. 30 giorni per la concessione del contributo per rinnovo frutteti). Un'altra importante novità, pensata sempre nell'ottica di andare incontro al cittadino e di non fargli perdere tempo inutile, è legata alla possibilità di effettuare istruttorie "immediate" – prevalentemente presso gli uffici periferici, con la conseguenza che l'utente non è costretto a presentarsi presso gli uffici competenti dislocati a Trento – alla presenza del richiedente, che potrà quindi subito sapere se la sua domanda è o meno ammissibile a contributo e anche, sostanzialmente, l'entità dello stesso.

Gli obiettivi per il 2011



Uno degli obiettivi prioritari in materia di semplificazione amministrativa che la Provincia ha fissato per l'anno 2011 è la riduzione di almeno il 25% degli oneri burocratici a carico delle imprese, previsto nell'ultima legge finanziaria. Obiettivo che verrà perseguito con il forte coinvolgimento delle associazioni di categoria in tutte le fasi di realizzazione del progetto, grazie all'effettuazione di un'attenta indagine statistica conoscitiva che riesca ad individuare e misurare gli oneri che gravano sulle imprese e all'introduzione del concetto di "invarianza" degli oneri: in sostanza, a fronte

dell'introduzione di nuovi oneri amministrativi per le imprese, dovranno esserne eliminati altri di pari "peso" economico. Per quanto riguarda invece il rapporto tra imprese, cittadini e pubblica amministrazione, il 2011 sarà l'anno che vedrà l'introduzione del nuovo portale dei servizi. Un portale che permetterà ai cittadini e alle imprese di avere un unico canale di accesso per le comunicazioni e le informazioni e per tutti i servizi innovativi messi a disposizione dalla pubblica amministrazione trentina. Inoltre, con il coordinamento del Servizio semplificazione amministrativa e la collaborazione delle strutture competenti per la gestione delle pratiche, l'amministrazione provinciale prose-

guirà nell'obiettivo di ridurre ulteriormente i tempi massimi di conclusione dei procedimenti, anche attraverso la misurazione dei tempi effettivi e dei tempi medi di chiusura degli stessi. Anche gli enti locali saranno sempre più coinvolti nelle attività di semplificazione attraverso l'istituzione di appositi tavoli di lavoro dedicati, che avranno come principale obiettivo la condivisione di metodologie e soluzioni di semplificazione, l'integrazione delle banche dati e quindi l'interoperabilità tra enti. Interoperabilità che permetterà una risoluzione omogenea delle problematiche e l'applicazione uniforme e diffusa dei medesimi strumenti di semplificazione amministrativa.

Riduzione degli oneri burocratici

Tra le azioni in materia di semplificazione messe in campo dalla Provincia nel 2011 merita un posto di rilievo il progetto di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi a carico delle imprese, ovvero dei costi sostenuti dalle stesse per gli adempimenti e gli obblighi di informazione previsti dalla normativa (es. per presentare una domanda di autorizzazione l'impresa deve innanzitutto cercare le informazioni necessarie, procurarsi e compilare uno o più moduli, reperire e presentare la documentazione da allegare alla domanda, fornire un dato o un'informazione, ecc.). Per rapportarsi con la pubblica amministrazione e adempiere a tali obblighi di informazione le aziende, dunque, sostengono dei "costi". Costi determinati dall'impiego delle proprie risorse interne oppure dalla necessità di appoggiarsi a società esterne di consulenza o a soggetti terzi intermediari (es. associazioni di categoria).

A tale riguardo la Provincia – a seguito dell'approvazione con la legge finanziaria per il 2011 di una specifica norma c.d. "taglia oneri" (art. 19 della L.P. 27/10) – ha iniziato a lavorare già dal mese di gennaio, rilevando le procedure provinciali e comunali che hanno come destinatari le imprese. Sul totale delle circa 1200 tipologie di procedure (es. agevolazioni, autorizzazioni, comunicazioni, ecc.) di competenza degli uffici provinciali, sono quasi 500 quelle rivolte prevalentemente alle imprese e disciplinate dalla normativa provinciale, a cui vanno ad aggiungersi oltre 70 procedure di competenza degli uffici comunali. Dal totale delle procedure così selezionate, in relazione alle aree tematiche a cui fanno riferimento e alle tipologie di imprese coinvolte, dovranno essere scelte – in collaborazione con gli uffici competenti e con il forte coinvolgimento delle associazioni di categoria – le procedure su cui intervenire in via prioritaria nel 2011 e quelle da "analiz-

zare" per essere prese in considerazione negli anni successivi. La misurazione degli oneri amministrativi derivanti dalle procedure sottoposte a valutazione sarà effettuata mediante una specifica indagine statistica conoscitiva. Gli esiti dell'indagine statistica daranno evidenza dei settori maggiormente critici per le imprese in termini di "costo della burocrazia" e consentiranno, anche attraverso la stima dei risparmi attesi, non solo di pianificare gli interventi mirati di riduzione degli oneri ma anche di verificare l'efficacia dei risultati ottenuti.

Alla fine del mese di aprile è stato appositamente attivato un tavolo di lavoro su questa tematica con le associazioni di categoria, tavolo che, avvalendosi della collaborazione del Servizio semplificazione amministrativa e del Servizio statistica della Provincia, individuerà le procedure da sottoporre ad indagine conoscitiva ed effettuerà, in collaborazione con i referenti degli uffici provinciali e comunali competenti, la mappatura degli obblighi informativi e dei conseguenti adempimenti burocratici (oneri amministrativi) richiesti alle imprese, oltre a definire il campione di imprese da coinvolgere mediante interviste e attraverso la somministrazione di questionari mirati.

Grazie anche al supporto e alla collaborazione delle associazioni di categoria, dunque, a breve si potrà partire con l'indagine statistica, i cui esiti consentiranno l'adozione, da parte della Giunta, di un piano straordinario di azioni di durata pluriennale con l'obiettivo di ridurre del 25% gli oneri a carico delle imprese, stabilendo le misure di riordino e semplificazione necessarie per raggiungere tale traguardo. La Giunta provinciale avrà anche il compito di stabilire un criterio di valutazione che consentirà di "pesare", da un punto di vista monetario, gli oneri amministrativi. Criterio che farà da guida per i nuovi atti normativi e amministrativi che verranno proposti e adottati dopo l'approvazione del piano straordinario per garantire il concetto di "invarianza" degli oneri. In futuro, quindi, a fronte dell'introduzione di nuovi oneri amministrativi a carico delle imprese dovranno esserne cancellati altri di pari "peso" economico.

L'interazione telematica e il Trentino digitale

Fibra ottica, wireless, Codice...

La Provincia investe ormai da qualche anno nel progetto dorsale che vede, in via di completamento, 800 km di fibra ottica e la realizzazione di 767 impianti per la connessione wireless, in grado di coprire il territorio trentino non raggiunto da altre tecnologie.

L'infrastrutturazione del territorio è l'elemento necessario per rendere concretamente possibile l'interazione telematica tra la pubblica amministrazione, le imprese e i cittadini.

Tante le novità quest'anno in materia. Basti pensare alle nuove disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, che rendono obbligatorio l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione – prima fra tutte la posta elettronica certificata (PEC) – per tutte le comunicazioni telematiche tra le imprese e le pubbliche amministrazioni. La Provincia, già nel corso del 2009, ha dotato tutti i suoi uffici di caselle di posta elettronica certificata, impartendo nel contempo le direttive necessarie per quanto riguarda l'utilizzo delle stesse sia all'interno dell'amministrazione provinciale, sia per le comunicazioni rivolte ad altre pubbliche amministrazioni, ai cittadini ed alle imprese.

Gli indirizzi PEC delle strutture provinciali sono pubblicati sul portale della Provincia e sono quindi, da tempo, a disposizione del cittadino che intenda avvalersi di tale strumento innovativo di comunicazione per inviare "telematicamente" domande e dichiarazioni alla pubblica amministrazione locale.

L'obiettivo è la creazione di un canale veloce, economico e sicuro (la posta elettronica certificata ha lo stesso valore della raccomandata con avviso di ricevimento) per le comunicazioni tra la pubblica amministrazione, i cittadini e le imprese. Un canale in grado di ridurre drasticamente l'utilizzo della carta e le code agli sportelli. Per questo motivo, la Provincia ha deciso di aggiornare e chiarire ulteriormente le direttive sull'utilizzo

della posta elettronica tradizionale e della posta elettronica certificata (PEC).

Nel corso del 2011, all'interno del sito istituzionale della Provincia, verranno inoltre messe a disposizione di cittadini e imprese, per ciascun procedimento amministrativo, le schede descrittive contenenti tutte le informazioni di interesse per l'utenza: iter del procedimento, adempimenti e documentazione necessaria, struttura competente, responsabile del procedimento, termini massimi di chiusura della pratica, modulistica. Un unico punto di accesso, dunque, per trovare qualsiasi informazione sul procedimento amministrativo di interesse e per reperire una modulistica "certificata", con la certezza che la stessa è aggiornata e non potrà quindi essere rifiutata dagli uffici.

Da alcuni anni è inoltre iniziato il progetto PiTre, il cui obiettivo è quello di dotare le strutture provinciali di un nuovo sistema per la protocollazione e la gestione documentale. Sistema che verrà esteso anche alle altre pubbliche amministrazioni locali e che consentirà la creazione pertanto di un unico database per la gestione documentale di tutta la pubblica amministrazione trentina.

La Provincia si sta muovendo anche per la realizzazione di un portale dei servizi, pensato come un motore di ricerca che aiuti i cittadini e le imprese a cercare e trovare senza difficoltà tutte le informazioni e i servizi on-line erogati dalla pubblica amministrazione trentina: sarà infatti possibile interrogare il motore di ricerca utilizzando

il linguaggio semantico, cioè un linguaggio semplice e "naturale", a differenza della normale ricerca solitamente effettuata attraverso "parole chiave" e per questo non sempre efficace.

Si è da poco conclusa, infine, la distribuzione della nuova Tessera Sanitaria/Carta Provinciale dei Servizi. Una tessera che la Provincia ha deciso di dotare di microchip contenente l'identità digitale del cittadino. Sarà possibile per i cittadini e le imprese richiedere l'attivazione della tessera per farla diventare così l'unica chiave di accesso ai servizi on-line messi a disposizione dalla pubblica amministrazione trentina. Una chiave che permetterà di essere riconosciuti sulla rete internet in modo sicuro, protetto e nel totale rispetto della privacy.

III



Anteprima del nuovo portale della Provincia autonoma di Trento.



Posta Elettronica Certificata (PEC)

La posta elettronica certificata (PEC) è uno strumento molto interessante, un pilastro sui cui si fonderà la "rivoluzione digitale" nel nostro Paese. La PEC è una *email* che ha lo stesso valore della raccomandata con ricevuta di ritorno.

Da un punto di vista tecnico si tratta di uno strumento di comunicazione telematica che, rispetto alla posta elettronica ordinaria, permette di associare al messaggio la prova legale della sua spedizione e della sua ricezione da parte del destinatario: proprio come una raccomandata "cartacea". Tuttavia, rispetto alla raccomandata, la PEC offre vantaggi in termini di flessibilità ed economicità, tipici della posta elettronica ordinaria, nonché aspetti più specifici che la caratterizzano come la tracciabilità, la certificabilità e l'integrità.

In un contesto di crisi economica e di contenimento dei costi delle amministrazioni pubbliche, la Provincia autonoma di Trento ha fornito alle strutture ed alle agenzie provinciali almeno una casella di posta elettronica certificata ed ha dato puntuali indicazioni circa l'utilizzo della stessa, allo scopo di velocizzare le attività operative e gestionali delle strutture medesime, ottenere un consistente risparmio negli acquisti di carta e di spese postali e favorire il miglioramento e la riduzione dei tempi operativi di produzione amministrativa verso cittadini, imprese ed altri enti pubblici.

Le caselle di PEC di cui sono dotate le strutture provinciali sono caselle di posta elettronica aperte, che possono quindi dialogare, oltre che con altre caselle di PEC, anche con caselle di posta elettronica ordinaria. È evidente che, in quest'ultimo caso, non potrà esserci certezza dell'effettiva ricezione del messaggio da parte del destinatario.

Gli indirizzi PEC delle strutture provinciali, cui i cittadini possono rivolgersi per inoltrare le proprie richieste all'amministrazione (domande e/o dichiarazioni), sono pubblicati sulla home page del sito internet istituzionale della Provincia: ad oggi tutte le strutture provinciali e le scuole provinciali hanno una casella di posta elettronica certificata (in totale 231 indirizzi di PEC).

In base alle disposizioni vigenti, peraltro, tutte le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di dotarsi di almeno una casella di posta elettronica certificata, di pubblicarne l'indirizzo sul proprio sito Internet istituzionale e di comunicarne l'attivazione a DigitPA ai fini della pubblicazione nell'indice delle pubbliche amministrazioni (www.indicepa.gov.it).

Protocollo Informatico (PiTre)

Il protocollo informatico è ormai entrato a far parte integrante del sistema amministrativo della Provincia, modificando radicalmente il sistema di gestione dei documenti. Il nuovo corso ha imposto anche all'amministrazione provinciale la riorganizzazione degli uffici di protocollo, adottando precisi standard e un nuovo sistema di classificazione e fascicolazione dei documenti. Inoltre, sono state riviste le attuali procedure informatiche in modo da rendere l'intero sistema compatibile con il nuovo standard informatico e garantire così l'interoperabilità tra le varie amministrazioni provinciali. Grazie al PiTre risulta più facile l'accesso ai documenti da parte degli utenti.

Si tratta di un importante processo di innovazione che va oltre la semplice archiviazione dei documenti: essa presuppone l'utilizzo generalizzato delle nuove tecnologie (archiviazione ottica, posta elettronica, firma digitale), e richiede inoltre, per aver successo, un piano di formazione e qualificazione del personale.

Per le pubbliche amministrazioni, l'innovazione tecnologica rappresenta un fondamentale fattore di cambiamento, che si realizza attraverso lo sviluppo, la razionalizzazione, il miglioramento dei servizi resi al cittadino-utente e il contenimento dei relativi costi di funzionamento.

La gestione informatica dei documenti cambierà il modo di operare dell'amministrazione provinciale, sia al proprio interno sia nei riguardi delle altre amministrazioni e dei cittadini. Essa consentirà, tra l'altro, di accrescere l'efficienza attraverso l'eliminazione dei registri cartacei e, nello stesso tempo, di migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa tramite strumenti che rendano possibile un effettivo esercizio del diritto di accesso.

DISTRIBUZIONE SISTEMA P.I.TRE.

Provincia Autonoma di Trento	COMPLETATA
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari	
Università degli Studi di Trento	
Consorzio dei Comuni Trentini	
Consiglio delle Autonomie Locali	
Consiglio Provinciale	
Comuni (64)	
Comunità di Valle (7)	
Altri Enti (16)	
Regione Autonoma Trentino Alto Adige	DA COMPLETARE NEL CORSO DEL 2011
Opera Universitaria	
Comuni (28)	
Comunità di Valle (6)	
Altri Enti (4)	

Dato aggiornato al 6 maggio 2011

Videoconferenza

Per consentire il colloquio audio e video in conferenza fra partecipanti che si trovano in luoghi fisicamente lontani, la Provincia autonoma di Trento ha allestito sul territorio ben 25 postazioni di videoconferenza.

La sale si trovano per lo più negli edifici provinciali, oppure presso le sedi delle Comunità di Valle, l'Azienda provinciale per i servizi sanitari e gli ospedali.

Il progetto ha come obiettivo prioritario quello di consentire la convocazione e la gestione della conferenza in tempi rapidi e senza bisogno di spostamenti fisici, risolvendo le difficoltà logistiche. Evitare gli spostamenti comporta anche un concreto risparmio di risorse, sia in termini economici che di tempo.



Carta provinciale dei servizi

Il progetto nasce con l'obiettivo di accedere on line ai servizi della pubblica amministrazione trentina attraverso un solo dispositivo in grado di garantire l'autenticazione "forte" del cittadino in rete. A tale scopo, la Provincia autonoma di Trento ha sottoscritto un accordo con l'Agenzia delle Entrate per l'emissione di un'unica carta che raccoglie quattro tessere oggi presenti nelle nostre tasche: la Tessera Sanitaria (TS), la Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM), il Codice Fiscale (CF) e la Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

In questi mesi la scadenza della quasi totalità delle tessere sanitarie del Ministero dell'Economia e delle Finanze (tessera blu) dei cittadini trentini, ha offerto l'occasione alla Provincia autonoma di Trento, in collaborazione con l'Agenzia delle Entrate e l'Azienda provinciale per i servizi sanitari, di introdurre la nuova carta provinciale dei servizi.

La tessera è stata inviata a 525.000 cittadini trentini. La nuova tessera potrà essere abilitata ai servizi on line presso gli sportelli pubblici.



L'elemento innovativo della carta è la presenza di un microchip che "custodisce" le nostre generalità, garantendo la tutela della privacy nel momento in cui verrà utilizzata per entrare in contatto con la pubblica amministrazione. La tessera ha una validità di sei anni.

Questa innovazione rappresenta un'opportunità e non un obbligo per l'utente. Quel che è certo è che in futuro la carta provinciale dei servizi sarà la porta d'ingresso ai nuovi servizi digitali della Provincia autonoma di Trento e degli altri enti del sistema pubblico trentino.



Portale dei servizi

Il portale dei servizi è un nuovo progetto che guiderà gli utenti ai servizi on line attivati dalla Provincia autonoma di Trento. Rappresenterà una porta unica di ingresso che offrirà a tutti, cittadini e imprese, la possibilità di ricercare ed accedere ai servizi a loro dedicati.

Tradizionalmente i portali delle pubbliche amministrazioni pubblicano i propri servizi classificandoli, per esempio, in base agli "eventi della vita" (abitare, lavorare, pagare le tasse) oppure in base alle "categorie di utenza" (anziano, pensionato, agricoltore).

Questa impostazione, sicuramente utile nell'orientare il cittadino nell'universo dei servizi offerti, può risultare più efficace se, alle impostazioni tradizionali, si affianca una ricerca anche per argomenti e per significati (semantica). In questo modo il cittadino è in grado di "interrogare" il portale utilizzando un linguaggio naturale a lui più congeniale. Facciamo un esempio. Fino ad oggi le ricerche sono ristrette a singole parole (mutuo, casa o altro). Grazie alle nuove tecnologie, il cittadino potrà rivolgersi con maggiore semplicità, ovvero replicando una frase comune: "Dove posso chiedere un mutuo agevolato per comprare la prima casa?"

Il nuovo portale dei servizi oltre alla ricerca semantica, offrirà un'interfaccia semplice ed intuitiva e, in futuro, opererà in modo congiunto su diversi sistemi informativi.