

“IL COMUNE IN UN CLICK”, LA DIGITALIZZAZIONE DEL COMUNE DELL’AQUILA

Nell’ambito del piano strategico di digitalizzazione del Comune dell’Aquila, in linea con quanto stabilito nel programma di mandato del Sindaco Biondi laddove espressamente stabilisce che: *"non è più rinviabile procedere alla completa informatizzazione degli uffici che garantisca lo scambio in tempi reali di dati e notizie che, oltre ad assicurare la piena accessibilità pubblica alle attività dell'ente, allevia i disagi degli utenti e velocizza la conclusione degli iter procedurali"*, gli obiettivi operativi che sta portando avanti l’Assessorato alla Digitalizzazione e all’Innovazione tecnologica per il miglioramento dell’efficienza e l’abbattimento dei costi della macchina comunale riguardano espressamente le seguenti linee di intervento:

1) la semplificazione delle procedure amministrative;

2) la diffusione di servizi pubblici digitali.

Il fine è quello di garantire, da un lato, la trasparenza dell’azione amministrativa e, dall’altro, la possibilità di una fruizione agevole e immediata dei servizi richiesti dalla cittadinanza attraverso l’utilizzo delle nuove tecnologie, come stabilito anche dal legislatore nazionale con il cd. “Decreto Semplificazione”, (D.L. 16 luglio 2020, n. 76), che interviene su diverse norme del Codice dell’Amministrazione digitale (d.lgs. n. 82/2005), al fine di dare un’accelerazione al processo di digitalizzazione della Pubblica amministrazione.

Ciò assume particolare rilevanza nel momento in cui, a seguito della pandemia Covid 19 e a causa delle misure di sicurezza e distanziamento sociale in atto, è aumentata sia la richiesta di servizi digitali da parte dei cittadini che il numero di dipendenti in *smart working*, che, mentre prima era previsto solo per un 10% del personale della PA, ora è divenuto la modalità ordinaria di lavoro e sarà pari al 60% dei lavoratori dopo l’adozione del Piano organizzativo del lavoro agile (POLA) (ai sensi dell’art. 263 del decreto-legge n. 34 del 2020, convertito con modificazioni dalla Legge n. 77 del 2020). A tutto ciò si aggiunge lo sviluppo tecnologico delle reti e delle infrastrutture di telecomunicazione, come la fibra ottica e il 5G, che hanno potenziato le possibilità di erogare servizi digitali alla popolazione facendone lievitare la richiesta.

1) La semplificazione delle procedure amministrative

L’obiettivo prioritario del progetto è favorire i rapporti fra Amministrazione e cittadino, quindi, introdurre una nuova conoscenza dei rapporti fra l’ente e le persone. I risultati attesi sono la diminuzione dei tempi e la certezza della conclusione dei procedimenti amministrativi, la conoscibilità da parte dell’utente dello stato della propria pratica, l’esecuzione di pagamenti da remoto, la possibilità di acquisire certificazioni da remoto, la presentazione di istanze e di richieste di servizi on line. La finalità del progetto è di realizzare finalmente quella "casa di vetro" che è auspicata sia dall’amministrazione che dal cittadino, in ottemperanza delle disposizioni del D.lgs. 33/2013.

Affinché il Comune dell’Aquila possa adeguarsi al passo dei tempi e ai dettami della normativa vigente si è stabilito, innanzitutto, di procedere alla catalogazione dei procedimenti dell’Ente per consentire al cittadino di avere immediatamente disponibili tutte quelle informazioni generali di cui

ha bisogno per conoscere e verificare lo stato del procedimento comunale che lo riguarda. Ciò comporta da un lato la responsabilizzazione degli operatori e dall'altro la realizzazione di una vera e propria casa di vetro comunale dove tutto è trasparente e conoscibile, se non è dichiarato riservato o soggetto alla privacy. Diventano, quindi, evidenti le responsabilità e i termini di conclusione di un procedimento (ad esempio il rilascio di un permesso a costruire), che sono certi e definiti a monte. Successivamente si intende elaborare un quadro descrittivo dei processi dell'Ente, declinato secondo variabili utili ad una efficace lettura sia di tipo organizzativo che funzionale, nonché ad una verifica delle risorse attribuite e necessarie per la digitalizzazione dei servizi comunali. L'elenco dei processi, oltre che per le finalità di standardizzazione delle procedure per l'efficientamento dell'Ente, riveste carattere di utilità anche in termini di comunicazione e trasparenza, confluirà infatti nel Portale della Trasparenza dell'Ente e sarà consultabile dall'utenza, insieme ai contatti degli uffici e dei responsabili dei procedimenti comunali.

2) La diffusione di servizi pubblici digitali

Il progetto di durata pluriennale e a carattere intersettoriale, già inserito nel PEG 2020, prevede un ulteriore sviluppo nel 2021 al fine di portare a compimento il Piano di digitalizzazione dell'Ente, in collaborazione con la società partecipata comunale SED SpA, con la finalità di fornire servizi comunali *on line*, ovviamente con step temporali incrementali e implementabili annualmente a livello di piano degli obiettivi dell'Ente.

Nel 2020 sono già state realizzate le attività propedeutiche alla digitalizzazione dei procedimenti comunali, tra cui la mappatura degli stessi e la predisposizione di un apposito catalogo digitale. Si è provveduto, inoltre, al rinnovo del contratto di servizio con SED SpA, approvato con delibera di C.C. n. 63 del 28.7.2020, e all'istituzione del Servizio "Coordinamento Informatico e Transizione Digitale. Comunicazione Istituzionale. Trasparenza e Privacy" all'interno della nuova macrostruttura comunale, (approvata con deliberazione di G.C. n. 506 del 22.10.2020). Tale struttura svolge il ruolo di supervisione delle iniziative digitali proposte dai Settori e dai Dipartimenti comunali, con la collaborazione operativa di SED SpA per la loro realizzazione, e fa capo al Segretario Generale, dott. Lucio Luzzetti, nominato Responsabile della Transizione al digitale (RTD) con decreto n. 8 del 21.1.2021, ai sensi dell'art. 17 del CAD (D.Lgs 82/2005 e smi).

Nel 2021 si prevede di implementare il Piano di Digitalizzazione, che prevede una serie di obiettivi dal carattere sfidante sui quali costruire il municipio digitale della città dell'Aquila nel prossimo futuro.

Nelle singole linee di intervento in cui si sviluppa il progetto sono previsti:

- L'ampliamento dei servizi digitali a disposizione dei cittadini e delle imprese;
- Il miglioramento dell'efficienza degli uffici grazie alla reingegnerizzazione e semplificazione dei processi e alla definizione di un piano per l'integrazione dei sistemi informativi in uso presso l'Ente;
- La diffusione della cultura digitale all'interno dell'organizzazione comunale e nella cittadinanza;

- Il superamento della logica dell'informatizzazione a favore di quella della digitalizzazione e l'adeguamento dell'organizzazione e dei suoi processi alle normative vigenti (CAD e Piano Triennale in particolare).

A tal proposito il Comune dell'Aquila ha presentato la propria candidatura in risposta all'avviso pubblico promosso da PagoPA sul sito <https://fondoinnovazione.pagopa.it>. Si tratta di un'iniziativa a carattere nazionale per fornire incentivi ai Comuni per l'accelerazione del processo di transizione al digitale attraverso la diffusione delle piattaforme abilitanti Spid, PagoPA e dell'App IO (di messagistica). Ad oggi l'Amministrazione comunale ha già aderito al Sistema pubblico per le identità digitali (SPID), sottoscrivendo in data 4.5.2020 apposita convenzione con AGID ed ha già fornito l'accesso tramite SPID al servizio digitale "Anagrafe on line". Un ulteriore sviluppo sarà accreditarsi come fornitore per il rilascio delle identità digitali alla comunità locale. Il Comune ha aderito, altresì, alla piattaforma PagoPA rendendo fruibili i seguenti pagamenti on line. Nel corso del 2021 dovrà abilitare anche l'app IO relativa alla diffusione di messaggi e avvisi ai cittadini.