

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**



**COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA**

**PROVINCIA DI BOLOGNA**

CRITERI SULLE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN RETE A CITTADINI ED IMPRESE.

Nr. Progr. **159**  
Data **12/11/2013**  
Seduta NR. **44**  
Titolo **1**  
Classe **7**  
Sottoclasse **0**

L'anno *DUEMILATREDICI* questo giorno *DODICI* del mese di *NOVEMBRE* alle ore *15:30* convocata con le prescritte modalità, nella Sede Municipale si è riunita la Giunta Comunale.

Fatto l'appello nominale risultano:

<i>Cognome e Nome</i>	<i>Carica</i>	<i>Presente</i>
ROPA LORIS	SINDACO	S
LAZZARI MASSIMILIANO	VICE SINDACO	S
CASTELLUCCI CARLO	ASSESSORE	S
COCCHI MIRNA	ASSESSORE	S
MANFREDINI SILVIA	ASSESSORE	S
MONARI CARLO	ASSESSORE	S
<i>Totale Presenti: 6</i>		<i>Totali Assenti: 0</i>

Assenti giustificati i signori:

Nessun convocato risulta assente giustificato

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE del Comune, CICCIA ANNA ROSA.

Il Sig. ROPA LORIS in qualità di SINDACO assume la presidenza e, constatata la legalità della adunanza, dichiara aperta la seduta invitando la Giunta a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

**OGGETTO:**

**CRITERI SULLE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN RETE A CITTADINI ED IMPRESE.**

**LA GIUNTA COMUNALE**

Viste e richiamate le disposizioni del CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale – D.Lgs n. 82/2005:

- art. 5 bis: *“La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.”;*
- Art. 63:
  1. *Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.*
  2. *Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo 71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.*
  3. *Le pubbliche amministrazioni collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.*
- 3-bis. *A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.*
- 3-ter. *A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.*

Dato atto che, secondo quanto previsto dal comma 3 quater dell'art. 63 del CAD le Amministrazioni *“almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata”*;

Considerato che da tempo questa Amministrazione è impegnata sul fronte della digitalizzazione dei documenti e dei servizi, con l'obiettivo di semplificare i rapporti con i cittadini e le imprese, come si evince dal documento allegato al presente atto, in cui sono elencati i servizi disponibili ad oggi e quelli in corso di attivazione;

Considerato che la disponibilità di servizi online sia un evidente vantaggio per i cittadini e le imprese del territorio, perché i servizi sono sempre disponibili anche fuori dagli orari di apertura degli uffici, e perché permettono di inviare la richiesta senza doversi recare in Comune e senza eventuali costi aggiuntivi di spedizione, e inoltre la digitalizzazione delle procedure rappresenta un indubbio vantaggio anche per l'Amministrazione, soprattutto nella misura in cui i servizi sono integrati con le procedure di back office;

Dato atto che l'accesso ai servizi online è previsto dall'art. 65 del CAD e dal Manuale di Gestione della documentazione amministrativa, la cui ultima versione è approvata con propria deliberazione n. 260/2012, che si richiama integralmente, e che questa Amministrazione ha aderito al sistema di autenticazione regionale FedERa;

Visto e richiamato l'art. 4 del D.L. 18.10.2012 n. 179, che contiene le disposizioni sul domicilio digitale, che però è in attesa di attuazione con un apposito Decreto del Ministro dell'Interno, di concerto con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e la Semplificazione e il Ministro delegato per l'Innovazione Tecnologica, sentita l'Agenzia per l'Italia digitale;

Ritenuto opportuno incentivare l'utilizzo dei servizi online disponibili, con idonee iniziative di sensibilizzazione e comunicazione verso gli interessati, in particolare per quanto riguarda gli ambiti dei Servizi Demografici, Servizi Scolastici, e Servizi alle Imprese;

Dato atto che è in corso di attivazione la possibilità di assolvere al pagamento dell'imposta di bollo in modalità digitale, con comunicazione all'Agenzia delle Entrate, e che gli estremi per il pagamento tramite bonifico sono pubblicati nel sito web istituzionale, come previsto dal D.Lgs. n. 33/2013 sulla trasparenza;

Considerato altresì che occorre dare le linee di indirizzo per quanto riguarda il completamento del processo di digitalizzazione;

Ritenuto necessario comunque tutelare particolari categorie che si trovano in situazioni di disagio, garantendo comunque la fruizione dei servizi in modalità tradizionale o con l'assistenza di soggetti qualificati (intermediari);

Dato atto che, rispetto a questo ultimo punto, sono già state sottoscritte alcune convenzioni con soggetti intermediari, di seguito elencati:

1. Polisportiva Anzolese, per l'accesso ai certificati con timbro digitale per i propri iscritti all'attività calcistica, approvata con propria deliberazione n. 141/2012;
2. Associazione Volontari di S. Giacomo (AVSG) per l'erogazione di una serie di servizi, tra cui la stampa di certificati con timbro digitale e l'invio di modulistica alla PEC del Comune, approvata con propria deliberazione n. 118/2013;
3. Ordine degli Avvocati e dei Notai di Bologna, per l'accesso ai certificati con timbro digitale (con delega alla Provincia di Bologna per la sottoscrizione della convenzione), approvata con propria deliberazione n. 82/2013;

4. Ordine dei Notai di Bologna, per l'accesso alle banche dati collegati al Sistema Informativo Territoriale, approvata con propria deliberazione n. 94/2013;

Dato atto che sarà valutata la possibilità di stipulare convenzioni con altri soggetti intermediari, con l'obiettivo di ampliare la gamma dei servizi disponibili per i cittadini;

Precisato che da tempo viene svolto presso la Biblioteca un servizio di alfabetizzazione digitale per categorie svantaggiate (anziani, stranieri), nell'ambito del progetto "Pane e Internet" della Regione Emilia-Romagna;

Dato atto che, in applicazione dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267 e successive modificazioni e integrazioni, è stato acquisito il parere favorevole espresso dal Direttore dell'Area Amministrativa ed Innovazione in ordine alla regolarità tecnica;

Con voti unanimi resi nei modi di legge

## **D E L I B E R A**

Per i motivi indicati in premessa:

- 1) Di approvare il documento allegato al presente atto per formarne parte integrante e sostanziale, in cui vengono elencati i servizi attivi e di prossima attivazione, e si indicano le modalità di accesso;
- 2) Di dare atto che nel documento sono descritte anche le iniziative di comunicazione che accompagneranno gli utenti in questo percorso;
- 3) Di dare atto, infine, che il presente provvedimento sarà pubblicato sul sito web istituzionale, come previsto dal comma 3 quater dell'art. 63 del CAD – D.Lgs. n. 82/2005 – e dall'art. 12, comma 1 bis, del D.Lgs. n. 33/2013;

Con separata ed unanime votazione si dichiara immediatamente eseguibile la presente deliberazione, ai sensi dell'art. 134 - 4° comma - del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267.

## **MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN RETE A CITTADINI ED IMPRESE**

Dal 1 luglio 2013, in base a quanto previsto dall'art. 5 bis del CAD, tutte le comunicazioni tra Imprese e PA debbono essere digitali, ovvero essere inviate alla PEC o utilizzando i portali tematici.

Allo stesso modo, anche le comunicazioni tra cittadini e PA dal 1 gennaio 2014 dovranno avvenire utilizzando gli stessi strumenti.

L'accesso ai servizi avviene:

- utilizzando la propria PEC o MAIL per inviare la richiesta firmata a mano, scansionata con allegato il proprio documento di identità
- attraverso portali tematici a cui si accede con le credenziali di FEDERA (sistema di autenticazione federato della Regione Emilia Romagna)

L'art. 63 del CAD fa riferimento ad atti specifici:

“denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni”

La norma si applica non solo alle PA, ma anche alle società partecipate che gestiscono pubblici servizi.

Di seguito si illustra la situazione attuale dei servizi online, indicando quelli già attivi, quelli di prossima attivazione, quelli in attesa di conferma (in quanto si è in attesa di conferme da parte di altri soggetti interessati nel processo di implementazione) e quelli da progettare ex novo.

### **Elenco dei servizi attivi o in corso di attivazione**

#### **SERVIZI DEMOGRAFICI**

- Visura anagrafica
- Autocertificazioni precompilate
- Rilascio certificati con timbro digitale
- Prenotazione Denuncia di Nascita
- Prenotazione di Pubblicazione matrimonio civile e religioso
- Iscrizione albo presidenti di seggio
- Iscrizione albo scrutatori di seggio
- Cancellazione dall'iscrizione agli albi elettorali

Di prossima attivazione:

- Prenotazione denuncia di morte
- Cambio di abitazione
- Immigrazione

In attesa di conferma:

- Richiesta di estratti di stato civile

## **SERVIZI SCOLASTICI**

- Iscrizione nido d'infanzia
- Refezione scolastica
- Trasporto scolastico
- Prolungamento d'orario
- Campo solare
- Rinuncia all'iscrizione ai servizi

## **TRIBUTI**

- Calcolo IMU
- Dichiarazione IMU

Di prossima attivazione (in corso di verifica con Lepida e Provincia di Bologna):

- Invio istanze con il portale PEOPLE

## **SUAP**

- Acconciatore, barbiere, estetista e tatuatore
- Affittacamere
- Agenzia d'affari
- Agriturismo
- Appartamento ammobiliato ad uso turistico non imprenditoriale
- Ascensori, montacarichi, apparecchi di sollevamento
- Attività artigianale e industriale
- Autorizzazioni amministrative (es. installazione di cartelli e insegne)
- Autorizzazione unica ambientale (es. ex autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura, ex rinnovi delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura, ex emissioni in atmosfera, etc.)
- Bed and Breakfast
- Benessere animale
- Case e appartamenti vacanze
- Case per ferie
- Centri di telefonia (phone center, internet point)
- Commercio elettronico
- Commercio in forma itinerante di strumenti da taglio
- Commercio su area pubblica in forma itinerante e con posteggio
- Esercizi commerciali in sede fissa (vicinato, medie e grandi strutture di vendita)
- Fattoria didattica
- Fiere, sagre e altre manifestazioni locali a carattere temporaneo
- Giochi leciti
- Giornali e riviste
- Igiene degli alimenti
- Impianti di distribuzione carburante
- Imprese funebri
- Integrazione pratica
- Istruttori e/o Direttori di tiro
- Lavanderia
- Lotterie, pesche e tombole
- Manifestazioni fieristiche
- Mezzi pubblicitari
- Noleggio con conducente e taxi
- Noleggio di veicoli senza conducente
- Occupazione di suolo pubblico

- Ostelli
- Palestre
- Procedure Vigili del Fuoco
- Pubblici esercizi di somministrazione di alimenti e bevande
- Rimessa veicoli
- Sala giochi
- Saldi liquidazioni
- Servizi all'infanzia
- Soggiorno vacanza per minori, centro estivo
- Somministrazione di alimenti e bevande in circoli privati
- Spettacoli pirotecnici
- Spettacoli viaggianti
- Strutture sanitarie
- Strutture ricettive alberghiere
- Telefonia mobile
- Utilizzo gas tossici
- Vendita al domicilio del consumatore
- Vendita cose usate
- Vendita di funghi freschi spontanei e/o funghi porcini secchi sfusi
- Vendita diretta di prodotti agricoli
- Vendita in spacci interni
- Vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione
- Vendita per mezzo di apparecchi automatici

#### **SIT**

- Consultazione estremi dei documenti riguardanti un fabbricato

Da attivare:

- Richiesta certificato di destinazione urbanistica;
- Richiesta accesso documenti

#### **URP**

- Consultazione albo pretorio
- Invio segnalazioni e reclami
- Richieste di informazioni

#### **PAGAMENTI**

Sul sito web istituzionale sono stati indicati gli estremi per fare i pagamenti tramite bonifico online;

inoltre le rette per i servizi scolastici si pagano o tramite RID oppure con il MAV (attraverso il proprio home banking).

Rimane da definire modalità e tempi di attivazione della piattaforma unica di pagamento PAYER.

Entro la fine del 2013 sarà attivata la riscossione del bollo in modalità digitale, con comunicazione all'Agenzia delle Entrate per tutti gli atti – in entrata e in uscita – degli sportelli SUAP e SUE; entro gennaio 2014 la stessa modalità sarà attivata per i contratti e le autorizzazioni al trasporto salme.

### **Servizi da progettare ex novo:**

- Servizio estivo del nido
- Richiesta riduzione retta scolastica
- Richiesta attualizzazione rette scolastiche (è un procedimento complesso, che richiede il supporto dell'operatore, pertanto è opportuno rimanga anche la possibilità di consegna cartacea).

### **EDILIZIA (in corso di verifica presso Regione Emilia-Romagna)**

- Autorizzazioni paesaggistiche/ Accertamento di compatibilità paesaggistica
- Autorizzazione Sismica e Deposito Sismico
- Permessi di costruire
- Certificati di conformità edilizia e agibilità
- Valutazione preventiva
- Richiesta di preparare estetico alla Commissione per la qualità architettonica ed il paesaggio ai sensi dell'art. 86 del RUE
- Richiesta di contributi finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche ai sensi della L. 13/89.

### **TRIBUTI**

- Consultazione della propria posizione tributaria, collegata al proprio immobile, eventualmente attraverso il SIT (da pianificare entro il 2014).

### **Servizi mancanti:**

#### **SERVIZI SOCIALI**

Servizi che potrebbero diventare online (previa valutazione del numero di domande pervenute)

- Richiesta assegno per famiglie numerose
- Richiesta assegno per maternità.

#### **Mediante posta elettronica**

- Richiesta contributi per adattamento ambiente domestico art. 10 L.R. 29/97
- Richiesta contributi per acquisto ed adattamenti di veicoli art. 9 L.R. 29/97
- Richiesta patrocinio
- Richiesta iscrizione all'Albo delle libere forme associative
- Richiesta concessione temporanea sale.

Per i servizi che sono esito di presa in carico attraverso un'istruttoria, come:

- Richiesta di ammissione alla rete dei servizi comunali
- Richiesta di ammissione a servizi di rete integrati per la non autosufficienza

è opportuno mantenere la presentazione anche cartacea, ai sensi comma 1 dell'art. 63 CAD che prevede che *“Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.”*, in quanto le domande vengono presentate dagli utenti – che si trovano in particolari situazioni di bisogno – nel corso di colloqui con gli assistenti sociali.



## **ERP e AMA (graduatorie canone concordato)**

Da valutare l'eventuale attivazione di un servizio online.

### **Misure possibili:**

- incentivare l'autenticazione a FEDERA di tutti gli utenti che si rivolgono all'URP per permettere l'accesso ai portali esistenti
- incentivare l'autenticazione a FEDERA di tutti gli utenti che partecipano ai corsi di alfabetizzazione in biblioteca
- incentivare l'utilizzo della PEC anche da parte delle persone, in attesa delle disposizioni di attuazione del "domicilio digitale"
- partecipare agli incontri tematici con i genitori, per diffondere l'utilizzo dei servizi online e l'autenticazione a FEDERA
  
- distribuzione di materiale informativo a tutte le persone, attraverso i canali consolidati
  
- convenzioni con soggetti intermediari esterni, come CAF, Associazioni, ecc.

### **Pertanto si propone di:**

- ⇒ rendere i servizi online obbligatori in tutti i casi in cui sia disponibile un portale (ES: servizi scolastici);
- ⇒ pianificare implementazioni di nuovi servizi o nuovi portali nel 2014;
- ⇒ tutelare comunque le categorie più disagiate (anziani, immigrati stranieri, persone assistite dai servizi sociali) in modo da permettere l'accesso ai servizi anche con modalità tradizionali;  
anche il comma 1 dell'art. 63 CAD prevede che *"Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio."*
- ⇒ diffondere l'utilizzo della PEC come domicilio digitale (subordinato alla definizione di regole certe da parte di AGID e/o Ministero dell'Interno) con apposite azioni di comunicazione da pianificare successivamente all'emanazione delle disposizioni di attuazione.

### **Azioni di comunicazione:**

- 1) Articolo di approfondimento sul periodico comunale Anzolanotizie, con una pagina dedicata alla "rivoluzione digitale" nell'accesso ai servizi, all'autenticazione Federa, alle modalità previste di comunicazione cittadino-p.a. (Prima settimana di Dicembre 2013);
- 2) Notizia sul sito web con link alla pagina di autenticazione Federa e ai servizi on line (fine Novembre 2013);
- 3) Newsletter collegata a news sul sito (Prima settimana di Dicembre 2013);
- 4) Illustrazione delle modalità di autenticazione a FedERa agli utenti dei corsi "Pane e Internet" presso la Biblioteca (a partire da Dicembre 2013);
- 5) Volantino informativo da rilasciare agli sportelli al pubblico (URP, SUAP, Sportello sociale, Scuola, Tributi, Biblioteca) a partire da metà Novembre;
- 6) Incontro rivolto alle Associazioni per informare circa le novità e promuovere collaborazioni (fine Novembre);

- 7) Incontri con gli utenti dei servizi scolastici per illustrare le modalità di richiesta online del servizio, compresa l'autenticazione con FedERa, da pianificare prima dell'apertura delle iscrizioni per i diversi servizi (gennaio – marzo 2014);
- 8) Volantino informativo da distribuire attraverso soggetti esterni (Associazioni di volontariato, sport, sindacati, CAF) a partire da fine Novembre.

**COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA**  
**PROVINCIA DI BOLOGNA**

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

Numero Delibera **159** del **12/11/2013**

**AREA AMMINISTRATIVA ED INNOVAZIONE**

---

OGGETTO

**CRITERI SULLE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN RETE A CITTADINI ED IMPRESE.**

---

*PARERI DI CUI ALL' ART. 49 DEL DECRETO LEGISLATIVO 18.08.2000 N. 267*

---

IL DIRETTORE DELL'AREA INTERESSATA	Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere: <b>FAVOREVOLE</b>  IL DIRETTORE AREA AMMINISTRATIVA ED INNOVAZIONE  Data 11/11/2013  SAGGINI PATRIZIA
IL DIRETTORE AREA ECONOMICO / FINANZIARIA E CONTROLLO	Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere:  Data

---

**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE NR. 159 DEL 12/11/2013**

Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO  
ROPA LORIS

IL SEGRETARIO GENERALE  
CICCIA ANNA ROSA

ANZOLA DELL'EMILIA, Lì 20/11/2013