

**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Assessore alla Trasparenza e alla Vivibilità Sociale

Rosita Viola

**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Assessore alle Risorse, all'Innovazione e alla Digitalizzazione

Maurizio Manzi

3 1 MAG 2017

N. Prot. Gen.

PROT. PREC. N. 24491

**Oggetto: Realizzazione Sportello
Polifunzionale per i cittadini**

Gent.ma

Consigliera Comunale

Dott.ssa Maria Vittoria Ceraso

A seguito di un approfondito percorso di analisi interna all'Ente, considerata la spinta sempre più forte all'utilizzo degli strumenti telematici determinata tra l'altro da diversi provvedimenti legislativi nell'ambito dell'Agenda Digitale per l'Italia - AgID, rispetto alla progettazione iniziale basata su una proposta preliminare volutamente "aperta" a due scenari possibili ovvero Sportello Polifunzionale Telematico o Sportello Polifunzionale Telematico + Sportello Polifunzionale Fisico, raccolti tutti gli elementi di valutazione con il contributo di tutte le competenze interne ed esterne coinvolte, si è condivisa la necessità di attivare e potenziare lo Sportello Telematico Polifunzionale, già previsto nel progetto iniziale, e di non procedere in questa fase alla realizzazione della parte fisica. Le risorse economiche previste per la realizzazione della parte fisica sono state rimodulate nella più ampia programmazione del POP, così come è stato rimodulato il disciplinare d'oneri con la società. La decisione di optare per il primo dei due scenari prospettati, ovvero Sportello Polifunzionale Telematico è scaturita dalla considerazione che il vigente quadro legislativo spinge in maniera sempre più pressante sulla digitalizzazione dei procedimenti, il che ha portato a ritenere quello dello Sportello fisico, un modello ormai superato nell'ottica di una graduale e progressiva riduzione di utenza di "front office".

Lo Sportello Telematico Polifunzionale è lo strumento che attua il **Piano di informatizzazione**, introdotto dal Decreto Legge del 24/06/2014, n. 90 e obbligatorio per tutte le pubbliche amministrazioni. Attraverso questa tipologia di Sportello il cittadino può **presentare online tutte le pratiche** del Comune **a qualunque ora del giorno**, senza recarsi personalmente presso gli uffici dell'Ente.

La pratica presentata attraverso lo sportello telematico, infatti, sostituisce completamente quella in formato cartaceo, perché rispetta i dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale.

Lo sportello telematico polifunzionale permette di:

- consultare tutte le informazioni e le norme necessarie per presentare la pratica
- compilare e firmare in modo guidato i moduli digitali
- essere abilitati ad effettuare eventuali pagamenti online (Pago P.A.)

Lo sportello telematico sarà anche lo strumento utilizzato da tutti gli operatori dei front-office del Comune, che accompagneranno e aiuteranno i cittadini che hanno poca dimestichezza con questi strumenti a familiarizzare con i procedimenti on line perché siano in grado di essere progressivamente autonomi nella presentazione degli stessi da casa. Saranno anche organizzati momenti formativi specifici rivolti agli utenti.

L'attivazione dello Sportello Telematico Polifunzionale presenta numerosi vantaggi per il cittadino:

- può presentare qualsiasi pratica al Comune 24 ore su 24 da qualsiasi luogo
- è facilitato nella compilazione perché i passaggi sono semplici e guidati
- è accompagnato a familiarizzare con gli strumenti telematici che saranno presto l'unica via di accesso alla Pubblica amministrazione;

e per il Comune:

COMUNE DI CREMONA PROTOCOLLO GENERALE	
0042230	22/06/2017
1.8.2-A	Servizio Consiglio Comunale

Comune di Cremona
Piazza del Comune, 8 - 26100 Cremona
0372/407275-023
assessore.viola@comune.cremona.it



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Assessore alla Trasparenza e alla Vivibilità Sociale

Rosita Viola



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Assessore alle Risorse, all'Innovazione
e alla Digitalizzazione

Maurizio Manzi

- le pratiche presentate sono "ben formate" e complete perché: o la compilazione dei moduli online è guidata o i campi con i dati anagrafici vengono compilati in modo automatico utilizzando i dati associati alla CRS o il modulo prevede campi obbligatori laddove necessario o il sistema effettua controlli formali sui dati inseriti
- la pratica digitale è trasferita in automatico nei software di gestione dei back office, evitando la trascrizione dei contenuti dal cartaceo e eliminando gli errori di trascrizione
- le pratiche sono archiviate digitalmente con risparmio di carta e spazio e con possibilità di automatizzare i processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati
- i flussi di utenti e i tempi loro dedicati sono rilevati automaticamente dal sistema
- la possibilità di avvalersi di un sistema di protocollo ancora più puntuale
- monitoraggio pratiche (tempi di esecuzione) con possibilità di verifica delle fasi di avanzamento dei vari procedimenti amministrativi
- unico archivio dei procedimenti
- investimento contenuto di risorse economiche, necessarie solo per l'acquisto del software degli schermi rivolti agli utenti, degli scanner per gli allegati alle pratiche digitali, dei lettori CRS ed eventualmente di qualche postazione informatica aggiuntiva agli sportelli al pubblico, della rivisitazione dei flussi procedurali, della necessaria formazione in favore di tutto il personale coinvolto.
- non sono necessarie ulteriori risorse di personale.

Come rilevato in altri Comuni, dopo un primo periodo di adattamento, si prevede una sensibile riduzione dell'affluenza di pubblico agli uffici del Comune ed un significativo passo in avanti verso la gestione di tutti i documenti della P.A. in modalità digitale che, a breve, diventerà un obbligo di legge.

Il progetto di Sportello Polifunzionale Telematico è stato condotto in sintonia con il Servizio ICT – Agenda Digitale (già CED) così come è stata condivisa la scelta di affidare ad una ditta esterna l'implementazione con l'impiego di una piattaforma software già utilizzata in molti Comuni di diverse dimensioni, stante la particolare complessità di tutto il processo che ha reso imprescindibile il supporto di qualificata società che ha realizzato esperienze di successo simili in altre Città. Per l'implementazione ci si è avvalsi di un team di progetto che ha coinvolto le persone di tutti i Settori coordinati da un comitato guida formato da promotori del progetto e dal management del fornitore della soluzione.

Assessora alla Trasparenza e Vivibilità Sociale

Dott.ssa Rosita Viola

Assessore alle Risorse all'Innovazione ed alla
Digitalizzazione

Sig. Maurizio Manzi