



# **COMUNE DI PULA**

Provincia di Cagliari

---

**REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE (SIT)  
E DELLO SPORTELLO UNICO DELL'EDILIZIA (SUE)  
DEL COMUNE DI PULA**

---

Pula, Dicembre 2015

Il Responsabile del Procedimento  
Geom. Enrico Murru



## PREMESSA

Il percorso di riforma dell'amministrazione pubblica in Italia, regolato da una serie di leggi emanate sin dagli anni novanta, ha avviato dei processi di **decentramento** e **semplificazione** volti al miglioramento dell'azione della P.A. in termini di **efficacia**, con l'aumento dell'incisività dell'azione amministrativa, di **efficienza**, con il contenimento dei costi di funzionamento delle amministrazioni e la riduzione dei tempi occorrenti per lo svolgimento delle attività e di **trasparenza**, con la visibilità e la possibilità del controllo dell'azione pubblica da parte degli utenti.

Per il **decentramento**, che consiste nel il trasferimento di responsabilità e di compiti operativi verso gli enti locali, si rende necessaria la **qualificazione del ruolo di governo dei Comuni, per adeguarlo alle nuove esigenze della società e consentirgli di favorire e anticipare le innovazioni, per finalizzarle alla erogazione di servizi a contenuto qualitativo sempre più alto e al compimento di una giusta e trasparente gestione amministrativa**. La **semplificazione** deve invece tendere alla riduzione degli adempimenti richiesti a cittadini e imprese, a ridisegnare i procedimenti eliminando passaggi inutili e a costruire una organizzazione flessibile, capace di adattarsi alle diverse esigenze e alle mutazioni che avvengono nella pubblica amministrazione. **L'e-government rappresenta una leva essenziale per la sua modernizzazione, basata sulla responsabilità dei dirigenti e dei funzionari e sempre in grado di verificare e misurare l'effettivo conseguimento dei risultati e il migliore utilizzo delle risorse**.

Nel considerare l'amministrazione pubblica prima di tutto come organizzazione volta alla erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese, risulta evidente come il cambiamento, una volta individuata la direzione strategica da seguire, deve agire sulle modalità operative di svolgimento degli stessi servizi. Naturalmente ogni ipotesi di reingegnerizzazione o di automazione subirà le limitazioni e i vincoli della normativa, che costituisce il contesto entro cui l'azione di cambiamento deve svilupparsi: i procedimenti amministrativi non sono altro che la regolazione normativa dei processi.

## DEFINIZIONE DELL'INTERVENTO

La riprogettazione organizzativa dei **Servizi comunali** e, nello specifico, quelli relativi alla **Gestione del territorio**, fra cui l'**Urbanistica**, l'**Edilizia privata**, i **Lavori pubblici**, e per altri versi, quello dei **Tributi**, della **Polizia municipale** e dell'**Anagrafe**, in un contesto dove **il sistema tecnico interagisce continuamente con il sistema sociale e produttivo**, sarà condotta secondo una metodologia operativa consolidata che individua e riconduce i processi alle politiche e alle strategie dell'Amministrazione, svolgendo attività di analisi e diagnosi attraverso l'interazione di tutti gli attori coinvolti ai diversi livelli, per giungere ad una precisa comprensione dell'attuale sistema organizzativo. Saranno quindi individuati e definiti gli interventi di reingegnerizzazione che



potranno, sempre in una visione integrata e unitaria, essere distinti e realizzati secondo categorie e dimensioni diverse.

Dalle preliminari valutazioni sulle motivazioni che hanno consigliato l'Amministrazione del **Comune di Pula** di esplorare la possibilità di realizzare un intervento di reingegnerizzazione di alcuni servizi, emergono, prima di tutto, le **aspettative che gli amministratori ripongono nel cambiamento organizzativo, al fine di ottenere il miglioramento della qualità dei servizi erogati e l'equità fiscale nella gestione tributaria**, ancor più oggi che viviamo un momento così delicato dal punto di vista sociale ed economico, nel quale sono richiesti sacrifici ai cittadini. Contestualmente, **è stata rilevata la consapevolezza delle enormi opportunità offerte dall'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione**, congiuntamente all'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane per il perseguimento di quegli obiettivi.

Considerati gli obiettivi strategici che il Comune intende perseguire, **l'ambito di interesse si estende, oltre che alle strutture organizzative dei servizi di Gestione territoriale ed Edilizia privata, anche a quello dei Tributi**, in quanto il grado di correlazione delle attività dei servizi è talmente elevato, in particolare per la necessità di accedere da parte dei tributi, ai dati immobiliari contenuti e gestiti presso il servizio dell'Edilizia privata.

**Gli obiettivi strategici verranno perseguiti fondamentalmente attraverso l'innovazione tecnologica e l'evoluzione organizzativa che necessita di nuove e più elevate professionalità** che verranno create attraverso mirate attività di formazione e istruzione.

La fase di riprogettazione dei processi costituisce il cuore dell'intervento di reingegnerizzazione e ha l'obiettivo di formulare il nuovo disegno attraverso la **ricomposizione di attività frammentante, la semplificazione di flussi troppo complessi, l'unificazione di competenze e procedure** e l'eventuale sincronizzazione delle fasi di processo. Si dovrà inoltre **costruire una banca dati immobiliare che unifichi e condivida le basi informative esistenti**, finalizzata a favorire l'accelerazione dei processi e il controllo delle attività, in modo da evitare incoerenze, la doppia imputazione e la riconciliazione dei dati.

Le nuove tecnologie informatiche possono portare cambiamenti anche radicali, ma si riesce ad utilizzarne appieno le potenzialità solo se la riprogettazione tecnologica è affiancata dalla riprogettazione organizzativa, attraverso adeguati **interventi di ridisegno dei compiti e delle mansioni, di iniziative di formazione per lo sviluppo delle capacità delle risorse umane** e l'introduzione di nuovi sistemi di incentivi.

**La presenza della tecnologia non è comunque sufficiente se il sistema non è popolato dei dati e delle informazioni utili per lo svolgimento del processo. E' evidente dunque quanto risulti importante la costruzione di una banca dati immobiliare** che, nel caso specifico, dovrà essere realizzata e aggiornata dall'edilizia privata, ma che sarà accessibile e interfacciata, per lo scambio dei dati, con il servizio di gestione del territorio, ai fini dell'inserimento e dell'aggiornamento delle informazioni sulla pianificazione attuativa. Questa banca dati sarà visualizzabile certamente anche dal servizio tributi Ici e Tarsu, che dovrà raccogliere le informazioni sugli immobili per lo svolgimento semi-automatico dei processi di accertamento e riscossione dei tributi, la visualizzazione della banca dati interesserà anche altri uffici dell'amministrazione comunale, quali la Vigilanza urbanistica, la Polizia locale, i Servizi tecnologici e l'Anagrafe.



Al fine di **verificare il conseguimento degli obiettivi strategici** alla base dell'intervento di reingegnerizzazione, sin dall'avvio del progetto si identificheranno gli indicatori che consentiranno, con il processo a regime, il controllo del funzionamento dello stesso attraverso la misurazione. Fra queste potranno essere utilizzate tecnologie informatiche che contengono sistemi di autocontrollo e relativi qualità delle prestazioni e dei tempi impiegati. Nel corso della gestione inoltre, i processi potranno essere migliorati nelle loro modalità, mediante la variazione delle procedure, adattando il sistema di controllo alle nuove esigenze che dovessero presentarsi.

L'effettuazione di un intervento di reingegnerizzazione dei processi è una iniziativa che richiede un notevole livello di innovazione nell'organizzazione. E' essenziale quindi analizzare contestualmente gli aspetti organizzativi e valutare le difficoltà di conseguire gli obiettivi attesi per effetto dei diversi fattori frenanti che generano resistenze al cambiamento nelle strutture organizzative. Con la consapevolezza che portare avanti il cambiamento organizzativo non vuol dire solo "organizzare" in modo diverso secondo un piano predefinito, ma soprattutto inserirsi all'interno del sistema e farlo **evolvere**, sulla scorta dell'esperienza maturata si suggerisce di **costruire progressivamente le relazioni e i rapporti umani che caratterizzano l'ambiente, in modo tale da far assumere rilevanza a tutti i soggetti coinvolti**. In questo senso si ritiene che non esista nessun processo di apprendimento che possa essere realizzato a priori, o addirittura a prescindere dal sistema che deve attuarlo.

## PROGETTO

Il progetto mira ad aumentare l'efficienza nella gestione dei procedimenti da parte del Comune, in particolare dei servizi di gestione del territorio, attraverso lo snellimento e la semplificazione tecnica ed organizzativa delle attuali modalità operative. Tale obiettivo potrà essere perseguito attraverso:

- la realizzazione di un sistema informativo territoriale per la gestione dei dati e dei contenuti informativi in possesso del Comune, utili alla fruizione dei servizi offerti al pubblico attraverso il portale web;
- la realizzazione di un sistema di presentazione telematica delle pratiche da parte dei professionisti, delle imprese e dei cittadini (sportello telematico);
- l'individuazione di strumenti e di metodologie per l'ottimizzazione della gestione delle pratiche ricevute all'interno dell'ente;
- l'individuazione di strumenti e di metodologie per il mantenimento delle banche dati geografiche (database topografico) presenti all'interno dell'ente;
- la costituzione di un sistema di front-office e un sistema di back-office, entrambi web based, in grado di supportare la trasmissione telematica delle pratiche e la successiva gestione digitale da parte dell'ente;
- l'integrazione fra la gestione delle pratiche edilizie con i processi di mantenimento dell'informazione territoriale, con particolare riferimento ai database topografici e alla relativa integrazione con le banche dati catastali al fine di assicurare la conoscenza sul territorio e correlare i dati del patrimonio immobiliare e il sistema dell'anagrafe per il governo dei tributi;



- la gestione degli strumenti urbanistici (PUC e PPA) al fine della semplificazione del rilascio delle certificazioni di destinazione urbanistica.

Il sistema garantirà in particolare:

- l'accoglimento delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) quali l'adozione di sistemi di posta elettronica certificata, di protocollo informatico, di firma elettronica, di conservazione sostitutiva del dato, di pagamenti online e di accesso telematico alle informazioni, ai servizi e allo stato di avanzamento dei procedimenti (trasparenza amministrativa);
- il miglioramento dell'efficienza operativa interna all'Amministrazione che si concretizzerà con la creazione di un sistema tecnologico che supporterà la riorganizzazione dei processi degli uffici tecnici dell'Amministrazione, al fine di conseguire il risparmio dei tempi di lavoro e la qualità delle prestazioni di servizio, nell'interesse dei cittadini, dei professionisti e delle imprese.

Il progetto di reingegnerizzazione deve favorire la semplificazione e lo snellimento dei procedimenti amministrativi attraverso la razionalizzazione delle procedure e l'offerta di servizi a valore aggiunto. In particolare, si evidenzia che:

- attraverso il progetto sarà realizzata una reale dematerializzazione dell'istanza edilizia, in quanto le modalità di presentazione telematica delle istanze sono tecnicamente e legalmente sostitutive rispetto alla presentazione degli elaborati cartacei;
- attraverso la dematerializzazione delle pratiche dell'archivio si avvierà il processo di conversione degli archivi cartacei in archivi informatizzati;
- le banche dati comunali (pratiche edilizie, catasto, etc.) saranno costantemente mantenute aggiornate in modo automatico ed in modalità integrata rispetto ai sistemi informativi degli enti esterni;
- il processo tecnico, normativo ed organizzativo che sarà avviato permetterà di innestare un flusso positivo di mantenimento e di gestione automatizzati della banca dati immobiliare, che sarà la primaria base dati per la gestione dei tributi.

**Gli obiettivi principali che saranno perseguiti con il presente progetto sono sinteticamente i seguenti:**

- **Creazione del SIT (Sistema Informativo Territoriale)** web based, della **BDT (Banca Dati Territoriale)**, del portale **SUE (Sportello Unico per l'Edilizia)**, compresa la fornitura dei software di gestione e di tutta l'infrastruttura tecnologica e compresa l'implementazione dell'hardware.
- **Dematerializzazione degli archivi delle pratiche edilizie** con implementazione della BDT attraverso la scansione e la digitalizzazione di 6.000 pratiche edilizie.
- **Revisione dei processi del servizio edilizia privata** con attività di formazione del personale e l'istruzione dimostrativa di 150 pratiche edilizie.
- **Supporto sperimentale all'ufficio tributi** volto all'accertamento di unità immobiliari con la predisposizione di 1500 fascicoli tecnici.



Comune di Pula

Le attività saranno svolte nell'arco di diciotto mesi consecutivi e con l'impiego, oltre al personale specializzato della società aggiudicataria, di non meno di 5 unità operative locali con adeguata formazione tecnico-informatica di base che saranno adeguatamente istruite per lo svolgimento del servizio.

## QUADRO ECONOMICO

Il quadro economico del progetto si articola come segue:

### SERVIZI IN APPALTO:

- Servizi specialistici di impianto e personalizzazione del SIT e del SUE	
Formazione e coordinamento dei servizi	€ 65.000,00
- Costi del personale	€ 200.000,00
- Costi fornitura e installazione dell'hardware e del software	€ 50.000,00
- Spese generali del servizio	€ 24.000,00
	<hr/>
<b>Sommano i servizi in appalto</b>	<b>€ 339.000,00</b>

### SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE:

- Iva 22%	€ 74.580,00
- Oneri appalto e imprevisti	€ 5.000,00
- Arrotondamenti	€ 1.420,00
	<hr/>
<b>COSTO COMPLESSIVO DEL PROGETTO</b>	<b>€ 420.000,00</b>