

## **SEMPLIFICAZIONE, INFORMATIZZAZIONE, EFFICIENZA**

Assessori di riferimento: Gabrio Maraldi

Dirigenti di riferimento: Patrizia Alberici, Paola Bissi, Maria Brandi, Carlo Boattini, Gloria Dradi, Nadia Freddi, Flavio Magnani, Dianella Maroni, Paolo Neri, Anna Puritani, Raffaella Setter

### **Motivazione delle scelte e finalità da conseguire:**

Inaugurare un nuovo quinquennio all'insegna dell'innovazione e definirne le azioni concrete esige una premessa, non nuova ma purtroppo ancora doverosa.

Semplificazione, informatizzazione e ricerca di un'organizzazione efficiente quanto efficace non sono sentieri da percorrere separatamente come per tanto, troppo, tempo si è voluto credere: semplificazione e informatizzazione non sono sinonimi, la prima comprende la seconda, ma non viceversa. L'informatica ha il pregio di evidenziare impietosamente tutte le carenze di un processo, quando questo viene traslato da cartaceo a digitale, ma lì si ferma. A quel punto, per vincere la naturale resistenza al cambiamento, occorre una stringente collaborazione fra informatica e gestione per coniugare il mezzo, l'informatica appunto, con il fine della semplificazione e quindi dell'efficienza. Fino a che questa nuova prassi non diventa ordinaria quotidianità è necessaria una mediazione *super partes* rappresentata da una spinta organizzativa tanto costante ed elevata da evitare che la fatica dell'innovazione perda tensione.

Negli ultimi anni il Comune di Ravenna ha lavorato in questa direzione, tanto che non costituisce più una novità il titolo di questo programma.

La prospettiva sfidante oggi è spingere ancora più forte sull'acceleratore estendendo l'obiettivo di riferimento ad un'azione ancora più coordinata, perseguendo le indicazioni dell'agenda digitale europea, che punta sull'innovazione, i saperi e l'economia della conoscenza, fatte proprie dal Governo nel recentissimo Decreto Legge sulla semplificazione (D.L.n.5 del 9 febbraio 2012).

Vi si affermano obiettivi che già facciamo nostri:

- modernizzare i rapporti fra comune, cittadini e imprese dirette a favorire lo sviluppo della nostra offerta di servizi digitali innovativi, ma anche stimolare una domanda di servizi on-line ancora timida e residuale, ove non imposta per legge;
- favorire in ogni forma lecita l'offerta di connettività a larga banda, ambito del quale il comune non può farsi carico direttamente;
- promuovere la crescita di capacità industriali adeguate a sostenere lo sviluppo di servizi e prodotti innovativi, favorendo tutte le occasioni formative che il tessuto industriale locale ci vorrà proporre direttamente o per il tramite delle proprie forme di rappresentanza.

Altri ne aggiungiamo: vogliamo scommettere su alcune prassi suggerite da un nuovo modello di innovazione, che passa sotto il nome di *open government*, che ci possano sorreggere in un momento di crisi economica e sociale che abbisogna di un nuovo significativo passo in avanti.

*Open government* è un concetto sintetico per esprimere la funzione della pubblica amministrazione di favorire coesione e trasparenza, migliori servizi ed una più efficace promozione dell'economia, contribuendo ad accrescere grazie all'innovazione il capitale sociale e il benessere della comunità: dovremo saperlo rendere prassi nella programmazione dei prossimi cinque anni.

## SUB-PROGRAMMA: **INFORMATIZZAZIONE**

Assessori di riferimento: Gabrio Maraldi

Dirigenti di riferimento: Anna Puritani

Quanto conti oggi una struttura di rete e di servizi informatici nella attività quotidiana di un ente come il nostro lo si misura solo, e confideremmo di non doverlo misurare mai, nei momenti in cui qualcuno dei nostri complessi apparati o dei nostri numerosi software subiscono rallentamenti o peggio malfunzionamenti. La progressiva dipendenza dall'informatica di ciascuno di noi, nel nostro fare quotidiano, è ormai dato acclarato e perfino sancito dal Codice dell'amministrazione digitale che impone di adottare strumenti che garantiscano, a "qualsiasi costo" ma come sempre "senza ulteriori oneri per pubblica amministrazione" la continuità operativa dei sistemi.

Via via progredendo la diffusione dei servizi on line la dipendenza diviene fatto collettivo, perché mancando la rete manca la comunicazione, mancano i servizi, manca la conoscenza, mancano strumenti per la sicurezza.

Il che significa, trasposto in positivo, che l'informatizzazione è ormai un bene primario, da salvaguardare e implementare per garantire ai cittadini e alle imprese democrazia, trasparenza, partecipazione, efficienza, efficacia, risparmio di risorse ed anche volano di sviluppo.

### TITOLO PROGETTO: **Piano Telematico Comunale**

DESCRIZIONE: *Redazione del piano telematico comunale poliennale che dia visibilità in termini di programmazione delle attività e di risultati attesi della complessità degli obiettivi che il Comune di Ravenna sta perseguendo nell'ambito della Community Network della Regione Emilia –Romagna e non solo.*

RESPONSABILE PROGETTO STRATEGICO: *Anna Puritani*

ANNI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO: *2012 - 2016*

OBIETTIVI:

- 1 Servizi On-Line per Cittadini e Imprese*
- 2 Sicurezza e continuità operativa*
- 3 Integrazione tra sistemi e cooperazione applicativa*
- 4 Affidabilità dei Sistemi*

### TITOLO PROGETTO: **Primi passi verso l'Opengovernment e la "Città intelligente"**

DESCRIZIONE: *Entrambi i temi sono sicuramente affascinanti ed oggi oggetto di una ricca attività convegnistica: nella nostra consueta pragmaticità abbiamo bisogno di avviare i primi passi su alcuni dei temi che riteniamo più significativi, anche con il supporto della Regione Emilia-Romagna, inserendoci in alcune attività previste dal Piano telematico regionale.*

RESPONSABILE PROGETTO STRATEGICO: *Anna Puritani*

ANNI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO: 2012 - 2016

OBIETTIVI:

- 1 *Opendata*
- 2 *Portali informativi per la "Città intelligente"*
- 3 *Cloud computing*
- 4 *La rete come risorsa*
- 5 *Agenda Digitale*

## SUB-PROGRAMMA: **SEMPLIFICAZIONE PROCEDURE E REGOLAMENTI**

Assessori di riferimento: Gabrio Maraldi

Dirigenti di riferimento: Patrizia Alberici, Paola Bissi, Gloria Dradi, Nadia Freddi, Flavio Magnani, Paolo Neri, Raffaella Sutter

La sfida che oggi giocano le pubbliche amministrazioni si fonda sul processo di generale semplificazione dell'attività amministrativa che deve avere riflessi quantomeno duplici:

- riduzione dei tempi e delle lungaggini che rendono macchinose e non tempestive le risposte della struttura comunale ai veloci cambiamenti dei processi economici e sociali, sviluppando capacità di coordinamento programmazione e controllo, piuttosto che di preventiva istruttoria e concertazione delle singole attività;
- accelerazione delle fasi di completa dematerializzazione documentale e quindi della creazione di rapporti on line con cittadini, professionisti ed imprese, quali fattori e strumenti fondamentali per migliorare la tempistica procedurale, alleviare i disagi determinati dalla obbligatoria presenza di tali soggetti negli uffici comunali per espletare ogni pratica e ridurre i costi della macchina comunale.

Tali sfide dovranno necessariamente comportare la revisione della regolamentazione dell'ente e delle conseguenti procedure, sviluppando, in coerenza con la rinnovata e doverosa tendenza dei servizi comunali a soddisfare le esigenze dei cittadini, nuove forme di valutazione delle ricadute esterne nei confronti dell'utenza finale.

### TITOLO PROGETTO: **Semplificazione procedurale**

*DESCRIZIONE: Facendo seguito al generale processo di decertificazione e di eliminazione delle autorizzazioni e dei permessi, si proseguirà con il passaggio alla forme di comunicazioni di inizio attività (oggi SCIA) laddove previsto dalla legge convertendo l'attività comunale in forme di vigilanza e controllo successivo anziché di istruttoria preventiva. Il tutto tenendo costantemente monitorati i procedimenti amministrativi ai fini di una loro costante semplificazione che costituiscono allegato al nuovo regolamento delle attività amministrative, in accordo con i competenti dirigenti. Occorre proseguire, completandolo, il processo di dematerializzazione degli atti amministrativi, diffondendo la pratica della pec e della firma digitale ed elettronica ed incentivando ogni forma di rapporto on line con i professionisti, le imprese ed i cittadini che costituisca una forma di generale semplificazione dei processi ed ottimizzazione della macchina amministrativa sul fronte Suap si intende condividere con gli Enti terzi l'introduzione di un ulteriore strumento di semplificazione procedurale ed organizzativa: la Conferenza dei Servizi come sede permanente per*

*velocizzare le autorizzazioni dei procedimenti più complessi riguardanti le attività produttive e che coinvolgono altre Pubbliche Amministrazioni del territorio*

RESPONSABILE PROGETTO STRATEGICO: *Paolo Neri*

ANNI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO: *2012 - 2016*

OBIETTIVI:

*1 S.U.A.P.: attivazione del procedimento unico (art. 7 del D.P.R. 160/2010)*

*2 Liberalizzazione delle Attività Economiche*

*3 Dematerializzazione*

*4 Conservazione permanente dei documenti*

*5 Fascicolazione documentale*

*6 Semplificazione per i cittadini*

*7 Il Nucleo per la Semplificazione*

*8 Procedure interne al SUE cartacee ed informatiche*

*9 Semplificare per la promozione delle iniziative a favore della città*

TITOLO PROGETTO: **Semplificazione regolamentare e normativa**

DESCRIZIONE: *La ricerca di un processo costante di semplificazione, non può che tradursi in una revisione dei principali atti normativi del Comune, da cui discendono le regole da applicarsi. Sarà pertanto da attuare La revisione del Rue, dei Regolamenti comunali per l'esercizio di attività di impresa (chioschi; arredi ed insegne etc.), valutando anche le proposte che a tal fine potranno venire dal gruppo per le semplificazioni nell'ambito del Patto per lo Sviluppo, quelli sui servizi decentrati, a seguito delle soppressioni delle Circoscrizioni comunali, quelli a corollario dell'aggiornamento dei procedimenti amministrativi.*

RESPONSABILE PROGETTO STRATEGICO: *Paolo Neri*

ANNI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO: *2012 - 2016*

OBIETTIVI:

*1 Testo Unico comunale di semplificazione in materia di arredo urbano*

*2 Rivisitazione Regolamento attività di produzione e vendita piadina romagnola in chiosco*

*3 Coordinamento processo di semplificazione regolamentare*

*4 Semplificazione regolamentare Servizio Decentramento*

*5 Semplificazione norme Regolamento Urbanistico ed Edilizio (RUE)*

*6 Semplificazione della delibera dei contributi di costruzione*

*7 Piano Operativo Comunale: adeguamento e semplificazione*

SUB-PROGRAMMA: **QUALITA' DELLA STRUTTURA, DEI SERVIZI E DEL LAVORO**

Assessori di riferimento: *Gabrio Maraldi*

Dirigenti di riferimento: *Paola Bissi, Maria Brandi, Carlo Boattini, Dianella Maroni, Anna Puritani*

Il contesto sociale ed economico attuale necessita di una pubblica amministrazione capace di elaborare e attuare politiche efficaci, di migliorare la qualità dei servizi, di conseguire un significativo recupero di efficienza. Ciò è possibile creando una amministrazione "leggera" ed affidabile nei confronti dei cittadini e delle aziende in grado di dare risposte in tempi certi e rapidi ai problemi collettivi provocati dalla crisi economica e dal processo di globalizzazione in essere. Occorre pertanto creare

ottimali condizioni all'interno dell'organizzazione per favorire i processi di cambiamento in atto e stare al passo con l'evoluzione dei bisogni della collettività.

Le priorità di questa legislatura tendono pertanto al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Pianificare, programmare, monitorare e verificare la realizzazione degli obiettivi strategici dell'ente, con attenzione alla razionalizzazione della spesa ed in coerenza con il ciclo di gestione della performance.
- Garantire il miglioramento continuo del modello organizzativo e dell'organizzazione del lavoro proseguendo nel processo di razionalizzazione e rinnovamento della struttura burocratica-amministrativa in base alle attività, agli obiettivi da raggiungere e ai programmi da realizzare, secondo i criteri di efficienza, efficacia, economicità, flessibilità e funzionalità delle Aree e dei Servizi. In particolare si intende portare a compimento il percorso avviato sull'attività di front office con l'istituzione dello Sportello Unico Polifunzionale per i cittadini e con lo Sportello Unico per le Attività Produttive.
- Assicurare il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino e delle prestazioni erogate al pubblico, pianificando, monitorando ed ottimizzando le risorse a disposizione. In tal senso occorre porre attenzione al processo di definizione degli standard di qualità dei servizi, proseguire con l'estensione delle Carte dei Servizi, monitorare e verificare l'effettivo rispetto degli standard di qualità, anche attraverso un funzionale sistema di gestione delle segnalazioni dei cittadini, verificare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso apposite indagini in modo da programmare eventuali interventi correttivi e di miglioramento.
- Favorire il miglioramento continuo della qualità del lavoro mirando ad ottenere adeguati livelli di produttività del lavoro pubblico, favorendo il riconoscimento del merito dei dirigenti e del personale, all'interno di un clima positivo e di un diffuso benessere organizzativo. Si intende pertanto proseguire nel percorso di costruzione di un sistema integrato e coerente di gestione del personale in grado di valorizzare la professionalità, sviluppare le competenze, garantire pari opportunità e benessere lavorativo, con la consapevolezza che l'efficacia dell'organizzazione comunale e la capacità di erogare servizi di qualità per i cittadini dipendono fortemente dalla capacità e dalla motivazione delle persone che lavorano nell'organizzazione.

**TITOLO PROGETTO: *Semplificazione e qualificazione organizzativa***

**DESCRIZIONE:** *La qualità dei servizi erogati ai cittadini, alle imprese e alla comunità dipende fortemente dalla qualità della "macchina" amministrativa e pertanto rientrano in questo progetto tutte le azioni volte a garantire la qualità dei servizi ai cittadini e a soddisfare gli interessi della comunità secondo i criteri di funzionalità, semplificazione, efficienza, efficacia, economicità e flessibilità. Per questo occorre un modello organizzativo dinamico, snello e razionale ed un sistema di gestione del personale che valorizza e sviluppa le professionalità in un clima positivo di benessere lavorativo.*

**RESPONSABILE PROGETTO STRATEGICO:** *Maria Brandi*

**ANNI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO:** *2012 - 2016*

**OBIETTIVI:**

*1 Qualità dei servizi*

- 2 La qualità della struttura organizzativa
- 3 Benessere organizzativo
- 4 Sportello polifunzionale dei cittadini
- 5 Miglioramento delle performance individuali ed organizzative SMIVAP
- 6 Sistema di pianificazione e programmazione - ciclo della performance
- 7 Organizzazione Area Istruzione e Politiche di Sostegno
- 8 Organizzazione Area Economia e Territorio
- 9 Organizzazione Area Servizi e Diritti di Cittadinanza
- 10 Ravenna per l'integrazione: la qualità del servizio dello Sportello Immigrazione

### Risorse umane da impiegare:

In sintonia con l'elenco delle attività ricomprese nella descrizione del programma, le risorse umane impiegate sono quelle che, nella dotazione organica, sono afferenti ai servizi associati al programma.

### Risorse strumentali da utilizzare:

In armonia a quanto indicato per le risorse umane, le risorse strumentali impiegate sono quelle attualmente in dotazione ai servizi associati al programma ed elencate, in modo analitico, nell'inventario del Comune.

### 3.5 - RISORSE CORRENTI ED IN CONTO CAPITALE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA 007

#### ENTRATE

	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Legge di finanziamento e articolo
ENTRATE SPECIFICHE				
* STATO	11.000,00	11.000,00	11.000,00	
* REGIONE	153.096,00	153.096,00	153.096,00	
* PROVINCIA	100.000,00	-	-	
* UNIONE EUROPEA				
* CASSADD.PP. - CREDITO SPORTIVO - ISTITUTI DI PREVIDENZA				
* ALTRI INDEBITAMENTI (1)				
* ALTRE ENTRATE				
TOTALE (A)	264.096,00	164.096,00	164.096,00	
PROVENTI DEI SERVIZI				
Diritti di segreteria	2.000,00	2.000,00	2.000,00	
proventi diversi SIT	500,00	500,00	500,00	
TOTALE (B)	2.500,00	2.500,00	2.500,00	
QUOTE DI RISORSE GENERALI	20.968.331,11	21.250.238,17	21.294.308,17	
TOTALE (C)	20.968.331,11	21.250.238,17	21.294.308,17	
<b>TOTALE GENERALE (A+B+C)</b>	<b>21.234.927,11</b>	<b>21.416.834,17</b>	<b>21.460.904,17</b>	

(1): Prestiti da istituti privati, ricorso al credito ordinario, prestiti obbligazionari e simili.

### 3.6 SPESA PREVISTA PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA 0007

#### IMPIEGHI

Anno	Spesa Corrente				Spesa per investimenti		Totale (a+b+c)	V.% sul totale spese titoli I e II
	Consolidato		Di sviluppo		entita' (c)	% su tot		
	entita' (a)	% su tot	entita' (b)	% su tot				
2012	20.993.927,11	98,87	0,00	0,00	241.000,00	1,13	21.234.927,11	12,83
2013	21.189.834,17	98,94	0,00	0,00	227.000,00	1,06	21.416.834,17	11,25
2014	21.233.904,17	98,94	0,00	0,00	227.000,00	1,06	21.460.904,17	13,03