

Semplificazione e Reingegnerizzazione

Una delle principali sfide che il PIAO deve affrontare è attuare “la costante e progressiva semplificazione e reingegnerizzazione dei processi”, avendo di mira il beneficio che ne possono trarre i cittadini e le imprese che fruiscono dei servizi della PA. A livello attuativo non è possibile semplificare le procedure e introdurre strumenti di semplificazione attraverso meri adempimenti formali, ma è necessario operare attraverso una ristrutturazione dei processi e delle procedure.

L’obiettivo della semplificazione viene realizzato pertanto attraverso un’articolata individuazione dei processi di razionalizzazione delle risorse, di ridefinizione delle procedure e di un permanente adattamento del sistema organizzativo dell’ente da intendersi come il risultato di un dinamico insieme di processi e non come una rigida struttura gerarchica di centri di responsabilità.

È in tal modo che si concretizza un’effettiva semplificazione amministrativa nell’ottica di una maggiore attenzione alle esigenze dei cittadini, principali stakeholders della pubblica amministrazione, diretta, pertanto, a garantire una maggiore trasparenza dei processi di pianificazione da inquadrare come strumenti di accountability delle amministrazioni nei confronti dei cittadini.

In questo contesto giocano un ruolo fondamentale **le tecnologie digitali**, considerate come i principali strumenti atti a semplificare le relazioni tra amministrazione e cittadini, ma anche i rapporti interni all’amministrazione e quelli tra diverse amministrazioni.

Nel rapporto tra innovazioni digitali e procedimento amministrativo da alcuni anni, abbiamo assistito ad un cambio di tendenza: non si tratta più di intendere le innovazioni digitali in funzione dei procedimenti amministrativi, bensì di ridisegnare questi ultimi in base al miglior uso che si possa fare delle prime. Non si prospetta, pertanto, soltanto la necessità di digitalizzare l’esistente, ma anche di aggiornare le procedure amministrative, ripensandone struttura e sequenze secondo le chiavi primarie della semplificazione e della trasparenza.

La complessità della macrostruttura organizzativa dell’Amministrazione Comunale comporta l’opportunità di considerare la reingegnerizzazione come un processo per aggregazioni progressive articolato in diverse fasi, caratterizzato da dinamicità e strettamente collegato all’evoluzione tecnologica, al volume delle istanze e dei procedimenti di ufficio, al bisogno di contatto dei cittadini con l’amministrazione. Già nell’annualità precedente, l’Amministrazione Comunale nell’ottica della detta reingegnerizzazione e semplificazione, aveva avviato l’implementazione di un nuovo sistema dedicato alla informatizzazione dei flussi verso la sezione Amministrazione Trasparente, con utilizzo del sistema operativo gestionale Sicraweb. Attraverso funzionalità già presenti nel sistema informatico gestionale già in uso è stato possibile dare luogo alle pubblicazioni in modalità automatizzata, realizzando anche l’ulteriore implementazione dell’informatizzazione dei procedimenti.

Le nuove modalità hanno comportato una notevole semplificazione, permettendo una correlazione diretta tra le sezioni del gestionale relative agli atti amministrativi e la sezione Amministrazione Trasparente.

Il nuovo modello operativo per le pubblicazioni è stato introdotto con il supporto del CED e condiviso nell’ambito del gruppo PIAO, composto da referenti di tutti i settori della macrostruttura organizzativa.

L’entrata in vigore del nuovo codice degli appalti pubblici, D.Lgs. n. 36/2023, ha rivoluzionato il sistema di trasparenza dedicato ai contratti pubblici. Tutto il ciclo di vita dell’appalto, infatti, è stato oggetto di digitalizzazione ed è iniziata l’implementazione del nuovo ecosistema digitale dei

contratti pubblici alimentato da diverse fonti, tra le quali le piattaforme di approvvigionamento digitale.

L'amministrazione comunale è stata chiamata a compiere tutti gli adattamenti necessari al nuovo processo di digitalizzazione, anche sotto il profilo della trasparenza amministrativa, investita da rilevanti cambiamenti nella gestione e pubblicazione dei dati. Lo snellimento delle operazioni di pubblicazione integra, infatti, gli estremi di una semplificazione tesa a valorizzare soprattutto l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. Tale processo, ormai nella sua fase di messa a regime, continua ad essere sviluppato e migliorato costantemente, ottimizzando le tempistiche di pubblicazione, la completezza dei dati soggetti a pubblicazione e la definizione dei ruoli dei soggetti chiamati ad assicurare la tempestività e la correttezza dei flussi informativi.

Le misure descritte si reputano strettamente funzionali alla generazione di valore pubblico, nel rispetto della logica integrata e multidimensionale del PIAO, poiché consentono un miglior tracciamento dei processi logico-giuridici fondativi dell'azione amministrativa, permettono un'effettiva semplificazione gestionale, foriera anche di una maggiore efficacia delle azioni di monitoraggio, ed un maggior contatto con la collettività proiettato alla tutela dei valori civici. La messa a regime di questa nuova modalità contribuisce a conferire nuova linfa al processo di reingegnerizzazione.

Da questo punto di vista deve reputarsi strategico il ruolo della Conferenza dei Dirigenti, nella quale si dà spazio alle esigenze/opportunità di reingegnerizzazione e pianificazione degli interventi collegati.

È di fatto significativa l'incidenza di quanto descritto sulla prevenzione della corruzione e sulla performance individuale ed organizzativa.

Altro aspetto fondamentale inerente la semplificazione e reingegnerizzazione di procedure e procedimenti, è l'accessibilità dei propri sistemi informativi, intesi come capacità di erogare servizi e fornire le informazioni in modalità fruibile, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari: il Comune di Empoli dà attuazione alla Direttiva UE 2016/2102, al D.lgs. 10 agosto 2018, n. 106, alla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 ed alle Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici emanate da AgID.

In tale contesto, nell'ambito della Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" del PNRR, nell'anno 2024, il sito web istituzionale è stato interamente riprogettato, assieme ad una serie di servizi online, anche nell'ottica di una maggiore accessibilità ed inclusività, con l'obiettivo di una elevata rispondenza alle specifiche tecniche e alle raccomandazioni contenute nelle linee guida WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines).

Per favorire una maggiore fruizione dei servizi online, il Comune di Empoli, ha rinnovato la convenzione con LEPIDA che consente l'erogazione gratuita dell'identità digitale SPID.

Da rilevare che le attività di semplificazione e reingegnerizzazione delle procedure e dei procedimenti (in generale dei processi informativi) del Comune di Empoli, nel triennio 2025-2027, saranno orientate principalmente alla "messa a terra" delle attività di digitalizzazione finanziate nell'ambito delle iniziative PADigitale2026 per la transizione al digitale, con particolare attenzione alle attività di integrazione, in ottica once-only, di dati, processi e servizi.

Sarà inoltre prestata particolare attenzione al monitoraggio di nuove opportunità di finanziamento che possano favorire l'accelerazione dei processi di trasformazione digitale e l'ampliamento dei servizi digitali rivolti a cittadini e imprese.

Le risorse PNRR del Comune di Empoli per la digitalizzazione

Il Comune di Empoli ha partecipato e ottenuto finanziamenti PNRR nell'ambito delle seguenti Misure:

- Misura 1.2 – Abilitazione al Cloud (Progetto in conclusione)
- Misura 1.3.1 – Piattaforma digitale nazionale dati (Progetto concluso)
- Misura 1.4.1 – Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici (Progetto in concluso)
- Misura 1.4.3 – App IO (Progetto in corso)
- Misura 1.4.3 – PagoPA (Progetto in conclusione)
- Misura 1.4.5 – Notifiche Digitali (Progetto in avviamento)
- Misura 2.2.3 – Digitalizzazione delle procedure (SUAP e SUE) in qualità di ente terzo (Progetto in avviamento)
- Misura 1.4.4 – Adesione allo Stato Civile digitale (ANSC) (Progetto avviato - in attesa di finanziamento)

Migrazione in sicurezza in Cloud degli applicativi e dei servizi

Con i finanziamenti previsti dalla “Misura 1.2 - Abilitazione al Cloud”, sarà effettuata la migrazione in cloud degli applicativi individuati, avvalendosi del modello delineato nella Strategia Nazionale per il Cloud denominato “Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud.”. Il Comune di Empoli ha scelto in via prioritaria l'acquisto di una soluzione nativa in Cloud, in genere erogata in modalità “Software as a Service”, certificata ACN.

Di seguito i servizi che sono stati oggetto di aggiornamento in sicurezza in Cloud.

Misura 1.2 Abilitazione al cloud per le PA Locali			
Servizio	2025	2026	2027
DEMOGRAFICI - ANAGRAFE	concluso		
DEMOGRAFICI – STATO CIVILE	concluso		
DEMOGRAFICI – LEVA MILITARE	concluso		
DEMOGRAFICI – GIUDICI POPOLARI	concluso		
DEMOGRAFICI - ELETTORALE	concluso		
STATISTICA	concluso		
PROTOCOLLO	in conclusione		

ALBO PRETORIO	in conclusione		
ALBO PRETORIO	in conclusione		
GESTIONE ECONOMICA	in conclusione		
GESTIONE PERSONALE	in conclusione		
ORGANI ISTITUZIONALI	in conclusione		
CONTRATTI	in conclusione		
ORDINANZE	in conclusione		

Accessibilità ed esperienza del cittadino

Nell'ambito della misura "1.4.1 - Esperienza del cittadino", si prevedono interventi mirati a migliorare l'accessibilità, la fruibilità e l'organizzazione delle informazioni del sito istituzionale dell'Ente, che sarà aggiornato in conformità al nuovo modello di design per i siti web dei comuni italiani realizzato da Designers Italia del Dipartimento per la trasformazione digitale. Sono stati inoltre oggetto di redesign in ottica di semplificazione, miglioramento della "user experience" e dell'accessibilità una serie di servizi destinati ai cittadini (5 servizi in tabella).

Misura 1.4.1 Esperienza del cittadino	2025	2026	2027
RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI	concluso		
RICHIEDERE ISCRIZIONE AL TRASPORTO SCOLASTICO	concluso		
RICHIEDERE ISCRIZIONE ALLA MENSA SCOLASTICA	concluso		
RICHIEDERE ISCRIZIONE ALL'ASILO NIDO	concluso		
RICHIEDERE AGEVOLAZIONI SCOLASTICHE	concluso		

Integrazione dei servizi con le piattaforme abilitanti

I finanziamenti previsti dalle misure "1.4.3 - PagoPA" e "1.4.3 - AppIO", saranno completati nel 2025 e consentiranno al Comune di Empoli di proseguire il percorso di semplificazione e digitalizzazione dei processi di pagamento tramite PagoPA ed ampliare il numero dei servizi in grado di inviare notifiche a cittadini e alle imprese tramite AppIO. Nelle due tabelle sottostanti l'elenco dei servizi che sono stati integrati con la piattaforme PagoPA. I servizi AppIO saranno attivati nel corso del 2025.

Misura 1.4.3 PagoPA	2025	2026	2027
Affitti	Concluso		
Alienazione beni immobili	Concluso		

Altre imposte di Bollo	Concluso		
Biglietti (ambito cultura)	Concluso		
Canone Unico Patrimoniale	Concluso		
Certificati di destinazione urbanistica	Concluso		
Concessioni demaniali	Concluso		
Deposito Cauzionale	Concluso		
Diritti di accesso atti ufficio tecnico	Concluso		
Diritti di rogito	Concluso		
Diritti di segreteria e Spese di notifica	Concluso		
Diritti di segreteria per certificati anagrafici	Concluso		
Diritto fisso Separazione/Divorzi	Concluso		
Dividendi da società partecipate	Concluso		
Donazioni	Concluso		
Doposcuola	Concluso		
Entrate da contratti assicurativi	Concluso		
Estinzione diritto di prelazione	Concluso		
Impianti sportivi	Concluso		
Imposta di soggiorno	Concluso		
Monetizzazione aree a standards	Concluso		
Morosità	Concluso		
Oneri di urbanizzazione e contributo su costo di costruzione	Concluso		
Passi Carrabili	Concluso		
Prescuola	Concluso		
Proventi da sponsorizzazioni	Concluso		
Proventi e Concessioni spazi ed aree pubbliche	Concluso		
Recupero contributi e finanziamenti erogati a imprese e cittadini	Concluso		
Rimborso danni al patrimonio Comunale	Concluso		
Rimborso spese di gara e di pubblicazione bandi pubblici	Concluso		
Rimborso utenze	Concluso		
Riscatto e/o conguaglio Aree PEEP/PIP	Concluso		
Sanzioni Ambientali	Concluso		
Sanzioni amministrative	Concluso		
Sanzioni diverse dal C.d.S.	Concluso		
Servizi bibliotecari	Concluso		
Servizio celebrazione matrimoni civili	Concluso		
Servizio celebrazione unioni civili	Concluso		
Spese legali	Concluso		
Spese registrazione Contratti	Concluso		
Trasporto scolastico	Concluso		
Vendita alloggi ERP	Concluso		

Misura 1.4.3 APP IO	2025	2026	2027
Accesso civico agli atti	Da avviare		
Alienazione di beni mobili e immobili	Da avviare		

Asilo nido	Da avviare		
Attività sportive	Da avviare		
Bandi di concorso	Da avviare		
Biblioteche	Da avviare		
Canone unico patrimoniale	Da avviare		
Carta d'identità	Da avviare		
Cedolino per dipendenti	Da avviare		
Centri estivi e centri gioco	Da avviare		
Cinema e teatri	Da avviare		
Cittadinanza italiana	Da avviare		
Consigli e giunte comunali	Da avviare		
Contributi allo studio	Da avviare		
Depositi cauzionali	Da avviare		
Diritti di rogito	Da avviare		
Disinfestazioni	Da avviare		
Donazioni	Da avviare		
Elezioni	Da avviare		
Eventi e manifestazioni	Da avviare		
Giudici popolari	Da avviare		
Imposta di soggiorno	Da avviare		
Imposta municipale unica (IMU)	Da avviare		
Locazione locali e impianti comunali	Da avviare		
Matrimonio, unioni civili e convivenze di fatto	Da avviare		
Mensa e buoni pasto per dipendenti	Da avviare		
Mensa scolastica	Da avviare		
Mobilità sostenibile	Da avviare		
Musei civici	Da avviare		
Nascita, adozione e riconoscimento	Da avviare		
Numeri civici	Da avviare		
Orientamento e formazione	Da avviare		
Passo carrabile	Da avviare		
Patrimonio comunale	Da avviare		
Permesso di soggiorno	Da avviare		
Presidenti e scrutatori di seggio	Da avviare		
Protezione civile	Da avviare		
Riscossione coattiva e recupero crediti	Da avviare		
Sanzioni amministrative	Da avviare		
Segnalazioni, suggerimenti e reclami	Da avviare		
Separazione e divorzio	Da avviare		
Servizi cimiteriali	Da avviare		
Traffico	Da avviare		
Trasporto scolastico	Da avviare		
Verde pubblico	Da avviare		

Notifiche digitali a valore legale

Nel contesto della misura “1.4.5 - Notifiche digitali” nel 2025 saranno avviate le attività di integrazione dei servizi di notifica in materia tributaria IMU con la piattaforma nazionale per le notifiche digitali a valore legale degli atti pubblici SEND che permette all’Ente di velocizzare e ridurre gli oneri organizzativi e gestionali per le attività di notifica degli atti presso il domicilio digitale, qualora disponibile, oppure presso il domicilio fisico del destinatario della notifica.

Nel 2025 si prevede un’attività di avvio, verifica e ottimizzazione dei servizi integrati e l’individuazione di nuovi servizi da integrare con la piattaforma SEND.

Misura 1.4.5 - SEND	2025	2026	2027
Notifiche Riscossione Tributi (con pagamento)	Da avviare		
Notifiche Riscossione Tributi (senza pagamento)	Da avviare		