

## Descrizione sintetica

L'innovazione profonda in corso nella pubblica amministrazione mira a snellire i processi in nome di efficacia ed efficienza, rivedendo gli iter e incentrandoli sul destinatario finale. L'evoluzione normativa dettata dalla comunità europea (vedi decreto Bolkestein) ha impresso un'accelerazione del processo di adeguamento a criteri di trasparenza e snellimento dei rapporti con la pubblica amministrazione.

Il DPR 160/210 è la diretta emanazione di questo principio. Il modulo attività produttive rappresenta una componente specifica del prodotto sportello unico per le attività produttive che, oltre ad assorbire le funzionalità proprie del SUAP, continua a gestire il commercio in area pubblica.

Il modulo fa parte dell'area dedicata alla componente Tecnico Territoriale di Urbi e si articola in tre elementi principali:

- 1 - Il gestore della pratica
- 2 - La gestione documentale
- 3 - Il sistema di *workflow* management di Urbi

Nell'ambito di Urbi l'integrazione del modulo con le altre aree applicative fornisce un reale valore aggiunto al fine di tenere sotto controllo i processi di trasformazione sul territorio.

Lo schema generale, che consente all'operatore di gestire in modo completo e accurato la richiesta presentata e la pratica conseguentemente generata, prevede l'utilizzo delle seguenti funzionalità:

- Avvio del procedimento con assegnazione del responsabile
- Gestione dei documenti allegati alla richiesta
- Gestione dei documenti inviati al cittadino
- Gestione dei referenti (soggetti legati alle pratiche)
- Gestione dei pareri
- Gestione dell'autorizzazione
- Gestione delle comunicazioni a enti Interni ed esterni

A corredo delle funzioni principali, l'applicativo è dotato di controlli, statistiche e verifiche che concedono all'utente la possibilità di esaminare e gestire in maniera completa gli esercizi presenti su tutto il territorio:

- Gestione delle richieste
- Gestione delle autorizzazioni
- Gestione degli albi professionali
- Gestione delle stampe
- Gestione del contingente
- Gestione delle partecipazioni
- Gestione dei pagamenti, integrata con la soluzione tributi della Suite Urbi
- Possibilità di attivare una griglia di controlli per monitorare il data entry degli operatori evitando di tralasciare informazioni determinanti al fine del rilascio di eventuali autorizzazioni

Di seguito si evidenziano alcune aree di particolare interesse nell'ambito della suite Urbi:

### Soggetti

La garanzia dell'univocità del soggetto all'interno della suite Urbi è elemento fondamentale per il monitoraggio delle relazioni tra cittadini-imprese e pubblica amministrazione (un soggetto è cittadino, contribuente oltre che aver presentato delle pratiche come richiedente o come progettista, direttore dei lavori ecc.).

Questo consente alle pubbliche amministrazioni una visione organica del soggetto fisico e/o giuridico.

### Anagrafe Edilizia

È il sistema su cui si basa tutta la gestione dei dati territoriali del modulo di gestione delle pratiche edilizie.

Il progetto edilizio ne è l'emanazione applicativa attraverso la quale vengono gestite le caratteristiche dell'oggetto dell'intervento.

Il modulo anagrafe edilizia (opzionale), se attivato, consentirà il monitoraggio e la gestione dei processi di trasformazione degli oggetti territoriali.

### Dematerializzazione

A queste tre componenti è possibile abbinare i moduli trasversali opzionali, ma estremamente qualificanti:

- Gestione documentale
- Protocollo informatico

Attraverso il *workflow* management che regola i processi decisionali, gli strumenti di comunicazione come firma digitale, UrbiSp@ce, PEC, sistemi di acquisizione on line dei documenti, è possibile realizzare una cooperazione “digitale” tra gli operatori della pubblica amministrazione e tra pubblica amministrazione e cittadini/imprese.

### Sistema

Come in un mosaico per il quale ciascuna tessera contribuisce al disegno finale, la gestione delle pratiche edilizie, abbinata ad altri moduli della suite Urbi relativi all’area tecnico territoriale e non (commercio, anagrafe edilizia o tributi e demografici) completa il quadro informativo territoriale dell’ente.

La suite per le sue caratteristiche di scalabilità consente di confezionare la soluzione gestionale adeguata alle esigenze della pubblica amministrazione che attraverso un portale dedicato (SOL) e sistemi di autenticazione differenziati (CRS, user, password e pin), rende fruibile molti servizi agli interlocutori esterni alimentando la trasparenza verso i cittadini e le imprese.

## ■ Funzionalità principali

Il modulo attività produttive permette di gestire le licenze commerciali di pubblico esercizio, di commercio in sede fissa o in sede ambulante, sulla base della normativa vigente, in particolare nell’ambito del SUAP.

Tipologie di esercizio gestite:

- Esercizi di commercio al dettaglio di vicinato
- Esercizi di commercio al dettaglio - medie strutture di vendita
- Esercizi di commercio al dettaglio - grandi strutture di vendita
- Forme speciali di vendita - spacci interni

- Forme speciali di vendita - apparecchi automatici
- Forme speciali di vendita - vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione
- Forme speciali di vendita - commercio elettronico
- Forme speciali di vendita - presso il domicilio dei consumatori

Gestione di licenze commerciali su area pubblica:

- Commercio su aree pubbliche in forma itinerante (tipo b)
- Commercio su aree pubbliche su posteggio (tipo a)

Gestione delle pratiche riguardanti i pubblici esercizi:

- Pubblico esercizio
- Somministrazione di alimenti e bevande
- Occupazione suolo pubblico

Per tutte le categorie sopra indicate è possibile specificare la tipologia dell’attività. L’elenco delle tipologie di attività può essere personalizzato a fronte di un’inizializzazione prevista in fase di primo impianto (elenco previsto nel DPR 25 maggio 2001 n° 288, elenco ATECOFIN 2007 “Classificazione delle attività economiche”)

Per tutte le tipologie di pratiche gestite, sono possibili le seguenti operazioni:

- Apertura
- Nuove aperture
- Apertura per concentrazione
- Subingresso
- Fitto d’azienda (subingresso sul locatore, gestione o rinnovo locazione, reintestazione da locazione)
- Compravendita
- Donazione
- Fallimento
- Fusione
- Successione

- Variazioni
  - Variazioni di superficie
  - Variazioni merceologiche
- Rinnovo
- Revoca
- Cessazione
  - Trasferimento in proprietà o gestione dell'impresa
  - Chiusura definitiva dell'esercizio

Per tutte le tipologie di pratica, sono gestite tutte le informazioni sui requisiti professionali dei soggetti coinvolti nella pratica: titolare, amministratore, soci, preposto, coadiuvante, direttore tecnico.

Per ogni operazione è possibile collegare:

- Elenco dei documenti allegati alla richiesta che deve presentare il cittadino
- Elenco dei documenti associati all'esercizio
- Elenco dei pareri da richiedere

Gli elenchi sopra citati possono essere modificati in fase di configurazione.

L'istruzione di una pratica di commercio o di attività artigiana consiste in una serie di fasi che possono così essere riassunte:

- **Acquisizione delle istanze** (integrata o meno con il protocollo informatico) consente la registrazione delle pratiche con la possibilità di inserire dati obbligatori e dati aggiuntivi (metadati). L'inserimento della pratica è basata sull'articolazione in macrotipi-tipi di pratiche
- **Assegnazione del responsabile di procedimento**
- **Acquisizione dei documenti** (integrata o meno con la gestione documentale e/o con il protocollo informatico). L'interfaccia consente di legare i file fisici prodotti dal sistema, acquisiti dall'esterno o da scanner, alle pratiche tramite l'entità denominata "documento". I documenti

vengono classificati in documenti in entrata, in uscita, pareri ed interni.

- **Gestione dei pareri.** Parere esito: consente la gestione del parere specifico; prevede l'espressione di un esito oltre ad altre informazioni, non ultima la possibilità di collegare documenti da acquisire a supporto del parere stesso. Parere richiesta: il documento di richiesta collegato a ciascun parere può essere un documento prodotto dal sistema e basato su file HTML con la possibilità di modificarlo on line ovvero un file generato all'esterno del sistema che è possibile acquisire

- **Decisione e valutazione del procedimento.** Consente la valutazione dei dati inseriti al fine di emanare o meno un provvedimento autorizzatorio (come nel caso del procedimento unico)

- **Gestione delle stampe.** Il programma consente di gestire output di stampa automatici. Attraverso la definizione di modelli di stampa personalizzabili, il sistema è in grado di generare il documento prelevando i dati dall'archivio (attraverso un flusso XML) e trasferendoli all'interno del documento. Una volta generato, il documento viene salvato e tipizzato all'interno della pratica. In alternativa è possibile comunque e sempre acquisire il documento attraverso le funzioni di upload o scansione

L'applicativo gestisce l'anagrafica degli esercizi commerciali autorizzati in seguito al procedimento amministrativo e la storizzazione degli stessi, in modo tale da seguirne agevolmente l'evoluzione nel tempo.

Il modulo Attività Produttive di Urbi può gestire la pratica di commercio o artigianato anche con il supporto del *workflow* applicativo.

Il supporto del *workflow* applicativo si rivela particolarmente efficace, in quanto:

- **Consente di guidare gli operatori** (secondo una codifica di ruoli) lungo il percorso di istruzione e gestione della pratica
- **Permette di misurare efficienza ed efficacia** dell'amministrazione nella risposta al cittadino, fornendo così rilevazioni oggettive in merito all'espletamento della

pratica e al grado di soddisfazione dell'utente, così come richiesto dal manuale di gestione

La completezza di una pratica è comunque valutabile anche da strumenti d'indagine ad accesso diretto

## Integrazioni e Plus funzionali/commerciali

Integrazione con l'intera Suite Urbi

- **Integrazione con area segreteria - protocollo:**
  - L'applicazione è in grado di recepire i protocolli che l'ufficio "protocollo" dirige all'ufficio "attività produttive"
  - Possono essere riferiti alla creazione pratica o documentazione presentata in un secondo momento
  - L'applicazione è in grado di generare protocolli "in uscita" sia per documentazione inviata che per pareri richiesti
- **Integrazione con area demografici:**
  - L'anagrafica dei soggetti all'interno dell'intero modulo è unica e soprattutto perfettamente legata alla procedura anagrafe della soluzione demografici
  - Mantenere costantemente aggiornate le informazioni relative alla residenza del cittadino e di tutti i soggetti presenti nella pratica di tipo "attività produttiva" (sia fisici che giuridici)
- **Integrazione con aree di circolazioni:** nella serie di programmi rivolti alla gestione del viario, nazioni, paesi, vie e aree di circolazione provengono, come per l'anagrafe, dalle tabelle della banca dati condivisa
- **Integrazione con area tributi** (per alcune pratiche di commercio risulta necessario un collegamento con i tributi): il collegamento permette la creazione automatica della posizione, del bollettino e la verifica costante dell'avvenuto pagamento
- **Integrazione con oggetti territoriali:** è previsto il collegamento con l'applicazione che gestisce l'anagrafe edilizia dalla quale provengono i dati necessari per

l'individuazione delle caratteristiche dell'immobile:

- Proprietari dei locali
- Destinazione d'uso
- Numero
- Particella
- Subalterno
- Categoria catastale
- Rendita
- Classe

• **Integrazione con GIS** (viewer cartografico)

• **Integrazione con servizi on line:** il cittadino, dopo aver ricevuto dall'ente le credenziali per l'accesso al portale può verificare se pratica è stata registrata, in che stato si trova, se è in attesa di documenti o pareri, se è stata autorizzata o negata, in ottemperanza delle nuove norme sulla trasparenza

• **Integrazione con le CRS**

• **Gestione integrata e tracciabile di tutti i flussi documentali afferenti alle pratiche**

• **Strumenti di marcatura temporale** per la gestione delle scadenze:

- Automatismi per sospensioni e interruzioni dei termini dei procedimenti
- Gestione silenzio-assenso per tipologie di pratiche non autorizzanti
- Gestione integrata dell'istruttoria, con automatismi e semplificazioni per controlli sulla documentazione richiesta e sull'espressione di pareri interni o esterni
- **Rilevazione presenze tramite palmare**, specifica per gli utenti impegnati "sul campo" (es. Polizia Locale):
  - Export automatico del file di rilevazione (singolo mercato, singolo giorno)
  - Interpretazione automatica sul dispositivo portatile e utilizzo delle funzioni di spunta
  - Import automatico dopo la rilevazione