

Misura «Semplificazione digitale dei servizi regionali per cittadini e imprese: dematerializzazione pratiche amministrative – Mude e ARADA»

POR FESR 2014-2020 - Asse II AGENDA DIGITALE

Mario Ancilli, Jacopo Chiara, Silvia Grisello
(Direzione A16 – Ambiente, Energia e Territorio)
Riccarda Cristofanini, Silvana Griffa (CSI)

- **Limiti della soluzione attuale**
- **Obiettivo**
- **Digitalizzazione dei procedimenti edilizi**
- **Digitalizzazione dei procedimenti ambientali**
- **I laboratori di progettazione**

→ Limiti funzionali e logici

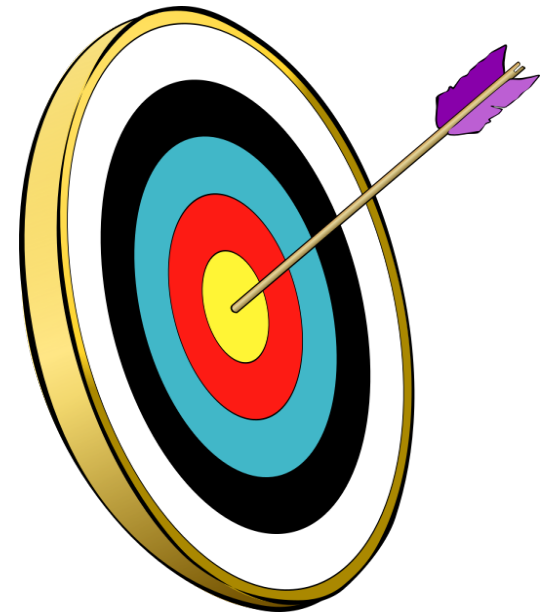
- **Dematerializzazione dei procedimenti solo parziale**
- **Approccio modulo-centrico**
- **Focus su fasi iniziale e finale del processo**
- **Parzialmente supportate le interazioni tra richiedente e funzionario**

→ Limiti tecnologici

- **Lock-in modulistica**
- **Obsolescenza tecnologica**



potenziare ed estendere i servizi a supporto della digitalizzazione dei procedimenti amministrativi attraverso la realizzazione di una **soluzione trasversale per la gestione dei procedimenti** relativi a opere e interventi sul territorio o all'esercizio di attività economiche con **focus iniziale su edilizia e ambiente**

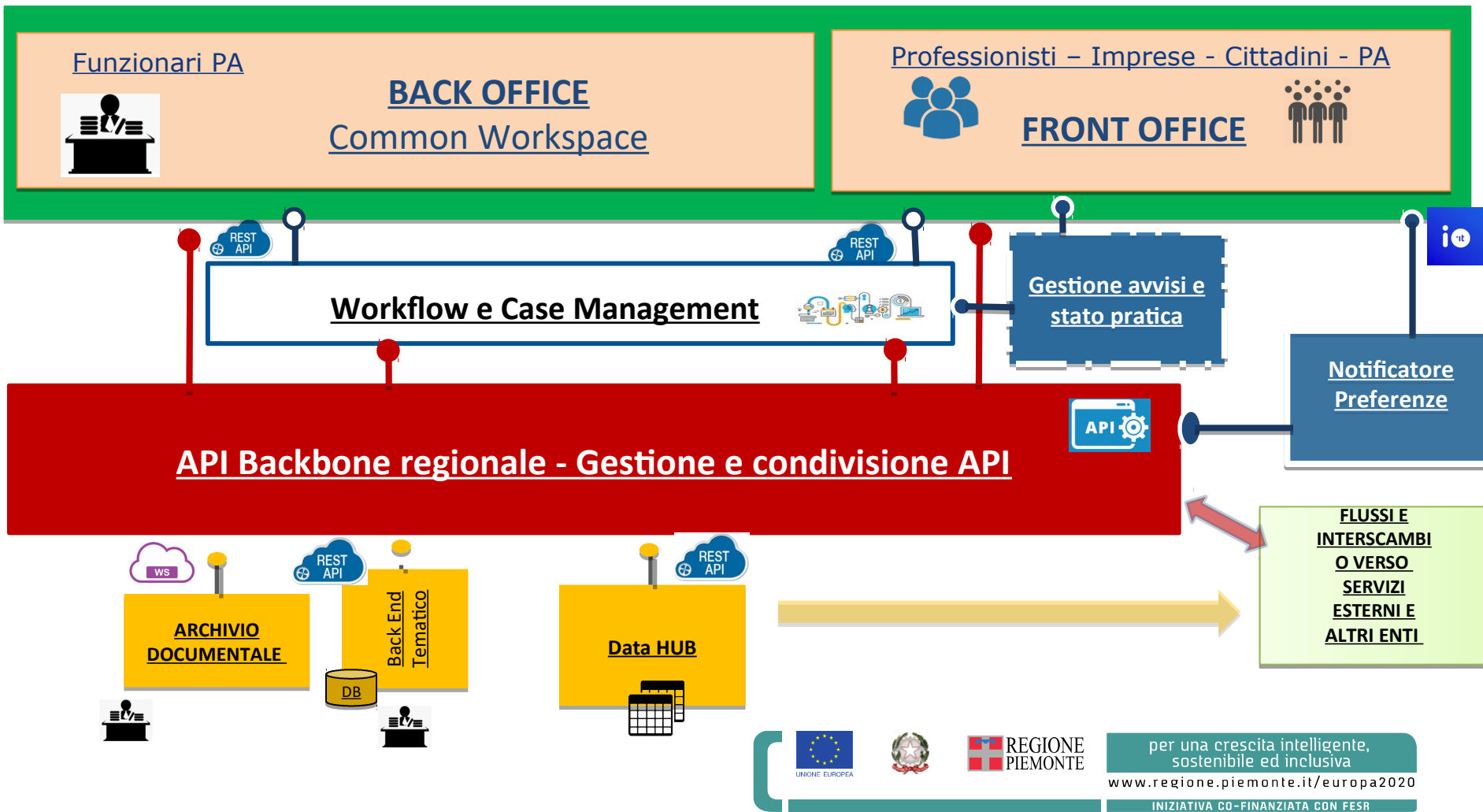




- ★ digital & mobile first
- ★ digital identity only
- ★ cloud first
- ★ servizi inclusivi e accessibili
- ★ dati pubblici come un bene comune
- ★ interoperabile by design
- ★ sicurezza e privacy by design
- ★ user-centric
- ★ once only
- ★ transfrontaliero by design
- ★ codice aperto



SPID - CIE - CNS





Digitalizzazione dei procedimenti edilizi (Situazione AS IS)

fondo europeo
sviluppo regionale

MUDE Piemonte (Modello Unico Digitale dell'Edilizia)

Sistema informativo che consente ai professionisti di presentare via web ai Comuni qualsiasi pratica edilizia, di conservarla e consultarla in formato digitale

Oltre **15.000** professionisti accreditati

Oltre **215.000** istanze accettate dalla PA

Circa **690** utenti dei Comuni e Regione abilitati al Back Office



REGIONE
PIEMONTE

per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva

www.regione.piemonte.it/europa2020

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR



Digitalizzazione dei procedimenti edilizi Soluzione per il nuovo MUDE

fondo europeo
sviluppo regionale



Obiettivo: trasferire sulla nuova architettura di riferimento i procedimenti edilizi già ad oggi implementati all'interno di MUDE e completare il processo di digitalizzazione, con particolare riferimento al completamento della parte di procedimenti di specifica competenza regionale e soprattutto alla gestione degli endoprocedimenti e coinvolgimento di enti terzi (multisportello all'interno della scrivania del funzionario).

Destinatari: Professionisti, Cittadini, Utenti della PA

Benefici: ampliamento del numero di procedimenti digitalizzati (specificamente per quelli regionali), riduzione della gestione fuori procedura per gli endoprocedimenti



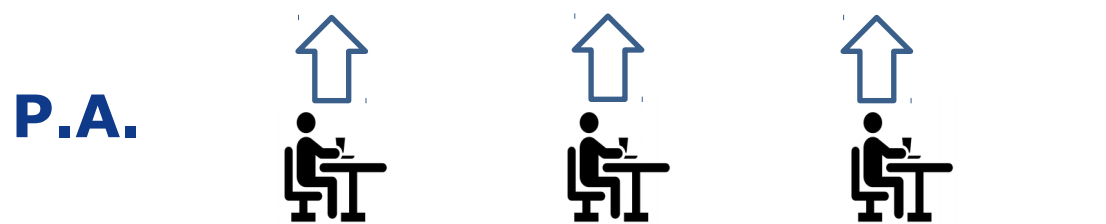
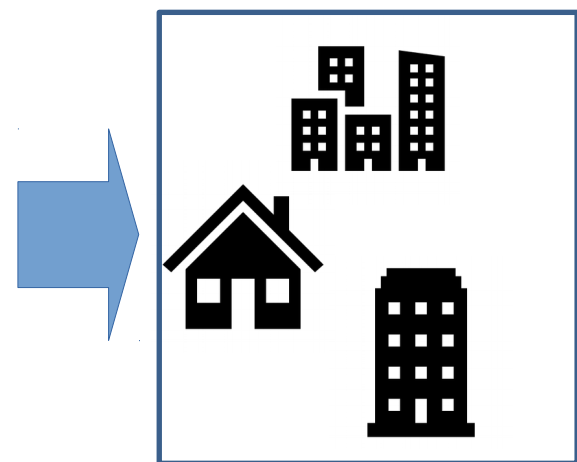
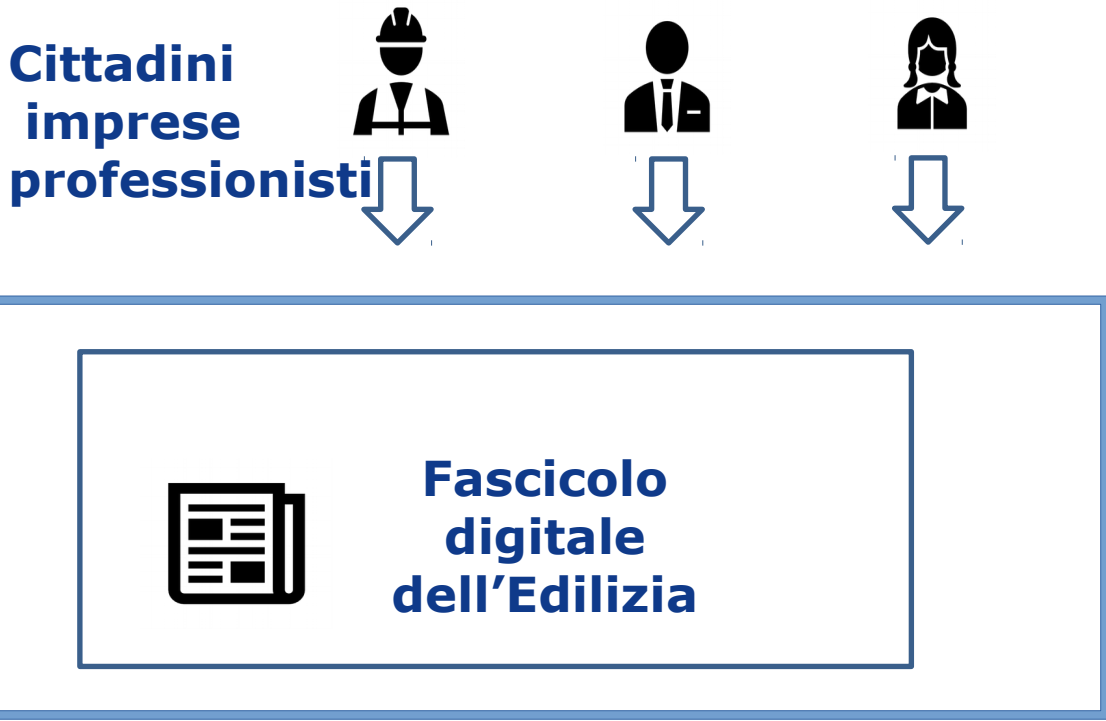
REGIONE
PIEMONTE

per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva
www.regione.piemonte.it/europa2020
INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR

Digitalizzazione dei procedimenti edilizi

Soluzione per il nuovo MUDE

fondo europeo sviluppo regionale





➤ **ARADA** (Archivio Regionale Adempimenti Ambientali)

servizi predisposti per raccogliere le informazioni amministrative e tecniche inerenti gli adempimenti ambientali **AUA** (Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI), **VIA** (Valutazione d'Impatto Ambientale di competenza regionale).

Servizi di front office per la formazione dell'istanza

Servizi di back office per l'autorità ambientale competente

➤ **GeRiCa** (Gestione Riscossione Canoni Acque Pubbliche)

sistema integrato che consente :

- ✓ ai titolari delle pratiche di consultare (front office) i dati relativi a pratiche/utenze

Obiettivi:

- digitalizzazione di nuovi procedimenti
- riprogettazione e trasposizione nella nuova architettura dei servizi già implementati (AUA, VIA - ampliandone l'applicazione ai procedimenti di competenza provinciale)
- sviluppo delle componenti trasversali della nuova soluzione regionale multiutente per la gestione delle posizioni debitorie, in coerenza con l'architettura di riferimento e applicazione all'uso delle acque pubbliche



Designers Italia considera le **effettive esigenze degli utenti come punto di partenza** per pensare, costruire e migliorare i servizi digitali.

Grazie all'approccio human-centered è possibile:

- **coinvolgere cittadini e operatori** in ogni momento del percorso progettuale, per capire le loro necessità, generare idee e validare le scelte progettuali in corso d'opera;
- **modellare i servizi digitali** sulla base di esigenze concrete e risorse esistenti;
- **disegnare e sviluppare flussi di interazione chiari**, che rispondano con efficacia alle necessità dei diversi utenti, generando un'esperienza d'uso positiva;
- **strutturare i contenuti in modo semplice**, con uno stile comunicativo coerente e una strategia editoriale sostenibile nel tempo.



Le linee guida per il design dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione sono uno strumento di lavoro per la Pubblica Amministrazione e servono ad orientare la progettazione di ambienti digitali fornendo indicazioni relative al service design, alla user research, al content design e alla user interface.

Parole chiave

Design thinking per creare innovazione

Centralità dell'utente
Inclusione dei portatori di interesse (stakeholder)
Apertura all'inclusione di dati e servizi di terzi

Service design (servizi belli e funzionali – facili e piacevoli)

Prototipazione per testare efficacia del progetto, apportare migliorie,
modifiche, spunti

Interoperabilità ad API

Disaccoppiamento di BE e FE, per riuscire ad avere FE in grado di
soddisfare tutti i requisiti del service design



Laboratori in remoto

3 o 4 incontri di 3 ore ciascuno per 10/12 partecipanti da identificare.

1. Laboratorio di progettazione con utenti finali – Edilizia

- primo incontro: **16/12/2020 – 9:30 - 12:30**
- incontri successivi: gennaio/marzo 2021

2. Laboratorio di progettazione con utenti finali – Ambiente

- primo incontro: **17/12/2020 - 9:30 - 12:30**
- incontri successivi: gennaio/marzo 2021



Tipo di attività proposta

Workshop da remoto con il supporto di una Miro-board.

Cos'è Miro

Miro è una lavagna virtuale con la quale i partecipanti potranno contribuire alle diverse attività del workshop. Funziona con un semplice link senza necessità di login e permette di inserire con facilità post-it, immagini e testi.

Metodo utilizzato

Il **design thinking** è un approccio innovativo e human centered per generare un ampio numero di idee tra cui selezionare quelle maggiormente innovative e realizzabili.

Al termine di ogni incontro gli esperti di design thinking condivideranno una sintesi di quanto emerso dal gruppo di lavoro



Laboratori di progettazione

fondo europeo
sviluppo regionale

Per la partecipazione ai laboratori di progettazione inviare una mail di adesione entro il **14/12/2020** a:

sita@regione.piemonte.it

specificando se interessati al laboratorio in ambito Ambiente o Edilizia o entrambi.



REGIONE
PIEMONTE

per una crescita intelligente,
sostenibile ed inclusiva

www.regione.piemonte.it/europa2020

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR



Grazie per l'attenzione!

