

## ALLEGATO 2

### Linee guida per l'avvio e l'implementazione dello sportello unico

#### **Guida alla lettura dell'Allegato**

*Nel presente Allegato vengono descritte le principali fasi metodologiche e di lavoro che compongono il percorso "ottimale" da seguire per l'avvio e l'implementazione dello Sportello Unico del singolo Comune o in forma associata.*

*Il percorso delineato per la progettazione e l'implementazione dello Sportello Unico si basa su:*

- *analisi dei contesti organizzativi;*
- *stato dei rapporti interistituzionali;*
- *dotazioni logistiche preesistenti;*
- *competenze di base e specialistiche già possedute a livello individuale e di strutture organizzative.*

*Le fasi di lavoro descritte di seguito costituiscono, pertanto, un possibile percorso da assumere come riferimento ai fini di verificare la coerenza interna e la praticabilità delle azioni proposte nell'ambito del progetto che si intende presentare.*

*Da ciò si desume che alcune realtà amministrative o associazioni di comuni o gruppi di amministrazioni locali aderenti al progetto, potrebbero aver già "svolto" alcune delle fasi descritte nel presente documento. Ciò comporta che potranno esservi delle fasi di lavoro rispetto alle quali alcune, o tutte le amministrazioni destinatarie, sono più avanti e delle quali, nello stesso progetto esecutivo, si dovrà rendere conto. In questo caso, si dovrà progettare il prosieguo dell'intervento, concentrando sulle azioni successive l'impegno necessario in termini di risorse umane, finanziarie e tecnologiche.*

*Lo schema illustrato di seguito, pertanto, non deve essere inteso come sostitutivo di un progetto esecutivo dell'intervento, che solo il soggetto attuatore, di concerto con le amministrazioni destinatarie, potrà definire in dettaglio.*

*Lo schema rappresenta, pertanto, una check list delle fasi logico-cronologiche che dovranno essere poste in essere per:*

- *verificare che gli obiettivi specifici di ciascuna azione siano coerenti con i risultati attesi;*
- *evidenziare quei documenti, la cui redazione/predisposizione è propedeutica all'operatività dello Sportello Unico in forma associata, che andranno consegnati al termine della realizzazione delle diverse fasi del progetto.*

*I risultati attesi per ciascun progetto, in relazione alle tappe fondamentali del percorso suggerito, sono le seguenti::*

- *entro un mese elaborazione del piano di intervento, prima definizione della struttura organizzativa interna e dei rapporti con gli enti terzi;*
- *entro due mesi avvio delle attività dello sportello;*
- *entro tre mesi operatività dello sportello*
- *entro quattro mesi implementazione dell'archivio informatico accessibile per via telematica e, nel caso di sportello unico in forma associata, della rete informatica;*
- *entro cinque mesi gestione a regime.*

**LINEE GUIDA PER L'AVVIO E L'IMPLEMENTAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO**

<b>Obiettivi</b>	<b>Azioni previste</b>	<b>Documenti da predisporre</b>
<b><i>DEFINIZIONE DEL PIANO DI INTERVENTO</i></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica dei rapporti interistituzionali, del grado di cooperazione e delle modalità operative di relazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo di lavoro tra amministratori e funzionari degli enti destinatari.</li> <li>• Riunioni di lavoro con amministratori e referenti degli enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Breve rapporto di sintesi sulla situazione socio-economica, urbanistica (con riferimento alle aree produttive) e amministrativa del territorio</li> <li>• Descrizione della rete dei rapporti e delle criticità nelle relazioni tra gli uffici e gli enti.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione delle unità organizzative e delle risorse umane interessate.</li> <li>• Analisi delle competenze esistenti e dei fabbisogni formativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezione delle risorse umane che, per ciascun comune, saranno coinvolte nel progetto.</li> <li>• Colloqui individuali e riunioni di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano di sviluppo delle competenze e progettazione del percorso didattico di supporto.</li> <li>• Elenco dei partecipanti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi ed orientamento delle scelte organizzative delle amministrazioni destinarie per la costituzione dello Sportello Unico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione di modelli organizzativi</li> <li>• Confronto con le esigenze specifiche delle singole amministrazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto Esecutivo</li> </ul>

Obiettivi	Azioni previste	Documenti da predisporre
<b><i>STRUTTURA ORGANIZZATIVA INTERNA</i></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standardizzazione degli atti istruttori che si intende far confluire nel procedimento unico</li> <li>• Standardizzazione della modulistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi degli atti istruttori e della modulistica</li> <li>• Razionalizzazione in fase successiva e standardizzazione degli atti istruttori</li> <li>• Percorso formativo sulla normativa e sull'analisi dei singoli procedimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta della modulistica standardizzata</li> <li>• Raccolta delle flow-chart relative agli atti istruttori</li> <li>• Nel caso di sportelli unici in forma associata, ipotesi organizzativa e gestionale di raccordo tra gli atti di competenza comunale e le funzioni della Struttura associata</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione della struttura organizzativa interna</li> <li>• Definizione della struttura e, nel caso di sportello unico in forma associata, delle relazioni tra le amministrazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di lavoro con i responsabili degli Uffici interessati</li> <li>• Analisi organizzativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Report di illustrazione del modello organizzativo dello Sportello Unico</li> <li>• Descrizione delle funzioni e dei compiti attribuiti ai diversi soggetti coinvolti nel progetto</li> </ul>

<b>Obiettivi</b>	<b>Azioni previste</b>	<b>Documenti da predisporre</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamentazione del funzionamento dello Sportello Unico</li> <li>• Nel caso di sportelli unici in forma associata, anche regolamentazione dei rapporti con le amministrazioni comunali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di lavoro</li> <li>• Definizione della eventuale modulistica integrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bozza di regolamento di organizzazione dello Sportello Unico e degli atti deliberativi di recepimento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione del sistema <sup>(2)</sup> informatico-telematico per la gestione dei workflow e dell'archivio informatico</li> <li>• Progettazione di moduli di sviluppo per l'identificazione elettronica e la firma digitale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione e selezione del software di gestione del procedimento unico e della rete informatica.</li> <li>• Illustrazione delle caratteristiche hardware e software prescelte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto di struttura informatica e telematica</li> </ul>

---

<sup>2</sup> Per le specifiche della struttura informatica e del software di gestione si veda la successiva tav. A

Obiettivi	Azioni previste	Documenti da predisporre
<b><i>DEFINIZIONE DEI RAPPORTI CON GLI ENTI TERZI</i></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di una modulistica congiunta</li> <li>• Definizione delle modalità di comunicazione e trasferimento dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confronto tra modulistica e informazioni richieste dagli enti terzi e quanto richiesto dalle amministrazioni comunali.</li> <li>• Analisi delle procedure di comunicazione e conseguente razionalizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento della raccolta di modulistica per il funzionamento dello Sportello Unico</li> <li>• Razionalizzazione della modulistica.</li> <li>• Modellizzazione dei flussi informativi e del trasferimento di atti tra Comuni ed enti terzi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regolamentazione dei rapporti tra Sportello Unico ed enti terzi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di lavoro</li> <li>• Rilevazioni sul campo</li> <li>• Analisi dei contenuti dei protocolli e degli allegati tecnici da predisporre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolli di intesa tra Comuni ed enti terzi</li> <li>• Allegati tecnici per le modalità di collaborazione sul piano gestionale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio delle attività dello sportello unico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affiancamento agli operatori per la gestione delle prime attività informative e per l'espletamento delle pratiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Report di illustrazione delle prime procedure concluse</li> </ul>

## **IMPLEMENTAZIONE DELLA RETE INFORMATICA E MESSA A REGIME DELLO SPORTELLLO**

<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementazione del sistema informatico e telematico; nel caso di sportello unico in forma associata, implementazione del sistema informatico e telematico per la costruzione della rete tra nodi comunali e Sportello Unico associato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acquisto di hardware e software e conseguente installazione</li><li>• Organizzazione dell'archivio informatico</li><li>• Sviluppo delle competenze informatiche e procedurali degli operatori</li><li>• Predisposizione per il collegamento in rete con gli altri attori del procedimento amministrativo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Report di illustrazione dei seguenti aspetti:<ul style="list-style-type: none"><li>a) caratteristiche della rete installata;</li><li>b) archivio informatico costruito;</li><li>c) modalità di consultazione sulla rete (sito internet);</li><li>d) modalità di gestione</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fase eventuale di collegamento informatico con altri enti esterni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Progettazione e accordi per i nuovi collegamenti con gli enti terzi</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppo dell'attività dello Sportello Unico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Affiancamento agli operatori per la messa a regime della gestione dello Sportello Unico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Report di illustrazione dei casi risolti</li></ul>

## TAV. A – LE SPECIFICHE HARDWARE E SOFTWARE PER L'INFORMATIZZAZIONE DELLO SPORTELLINO UNICO

### SPECIFICHE HARDWARE

Ai fini della **costituzione dello Sportello Unico in forma singola**, è ammissibile il finanziamento di un numero massimo pari a 2 di postazioni locali, aventi la seguente configurazione:

- Stampante di rete a tecnologia laser
- Posto di lavoro costituito da un PC di classe Pentium III dotato di sistema operativo (tipo Windows 98 o derivati), browser (Explorer o Netscape), sistema suite di produttività individuale (tipo MS Office o Lotus SmartSuite), dotato almeno di elaboratore testi e foglio di calcolo, un modem per l'accesso in rete e configurazione adeguata per supportare il software di gestione del procedimento unico.

Ai fini della **costituzione dello Sportello Unico in forma associata** è ammissibile il finanziamento di una postazione locale per Comune (di dimensioni medie) e dell'hardware di rete. Le attrezzature necessarie per la configurazione delle postazioni locali sono le seguenti:

- Stampante di rete (consigliata per non meno di 4 utenti in rete) a tecnologia laser
- Posto di lavoro costituito da un PC di classe Pentium III dotato di sistema operativo (tipo Windows 98 o derivati), browser (Explorer o Netscape), sistema suite di produttività individuale (tipo MS Office o Lotus SmartSuite), dotato almeno di elaboratore testi e foglio di calcolo e (per i piccoli comuni associati) un modem per l'accesso in rete.

Per la configurazione della rete tra le postazioni dei singoli Comuni, le specifiche di riferimento sono le seguenti:

- Rete locale Ethernet (cablaggio con doppino telefonico di categoria 5 o superiore; velocità di trasmissione non inferiore a 100 Mbit/sec)
- Server di rete (sistema operativo tipo Windows NT o derivati) dotato di processore di fascia alta (tipo Pentium a 700 Mhz o superiore) e di dispositivi fault tolerant (disk array per RAID almeno di livello 1, unità di backup, componentistica ridondante, ecc...)

Il sistema deve corrispondere ad un modello architetturale client/server con le banche dati residenti nel server cui i singoli posti di lavoro accedono in modalità client.

## SPECIFICHE SOFTWARE

Il software applicativo per lo Sportello Unico deve essere possibilmente di tipo web-oriented (gestibile attraverso il browser internet) ed essere dotato di funzionalità che consentano la facile pubblicazione di informazioni in internet.

Il software di gestione dello sportello unico deve poter gestire:

- **Gli archivi informatici**

La base informativa è costituita da uno o più archivi i cui contenuti possono essere logicamente ricondotti a:

- le domande presentate
- i procedimenti.

Il legame fra le due basi informative è costituito dall'insieme delle regole che governano i singoli procedimenti e determinano l'evoluzione dinamica della domanda, dalla sua presentazione fino alla sua conclusione.

- **Le funzionalità**

Le principali funzionalità da gestire sono: la registrazione delle domande presentate, la gestione dell'iter procedimentale e dei relativi adempimenti, l'interrogazione dello stato Domande da parte dei soggetti esterni abilitati, gestione della normativa e della documentazione.