



COMUNE DI CAGLIARI

EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA  
DEI SERVIZI DI EDILIZIA  
PRIVATA E  
PIANIFICAZIONE  
TERRITORIALE

Ci siamo.

Conclusa la fase di messa a punto del progetto, ora siamo pronti.

È dall'inizio del mandato, infatti, che l'Amministrazione comunale sta lavorando perché il Servizio Edilizia Privata possa offrire ai cittadini, alle imprese e ai professionisti risposte più veloci e chiare. Il progetto mira a risolvere concretamente il disagio dei cittadini, che lamentano forti ritardi per eseguire lavori anche modesti nella propria casa, ed evidenziano la difficoltà delle procedure per il rilascio di autorizzazioni anche di modesta entità. È appunto la complessità di norme e procedure a rendere questo ufficio uno dei più bisognosi di cambiamenti e di sostegno.

L'Amministrazione ha raccolto questa sfida, e ha deciso di giocarla sull'innovazione tecnologica e sulla semplificazione amministrativa.

**Evoluzione organizzativa** vuol dire che non si parte da zero, perché sono presenti negli uffici dirigenti, funzionari e istruttori con grande esperienza e competenza che, valorizzati e ulteriormente motivati, oggi sono chiamati a un percorso di crescita e formazione per ripensare il lavoro negli uffici. I risultati attesi non si ottengono con il banale acquisto di un software di gestione pratiche, o con l'affidamento a esterni delle istruttorie, ma con la realizzazione di un progetto integrato che, con nuove tecnologie e con un forte incremento di forza lavoro, propone relazioni innovative e moderne fra l'ente pubblico e il cittadino, attraverso la riorganizzazione degli uffici e la reingegnerizzazione dei processi di lavoro.

Auguro buon lavoro e successo alle tre società impegnate in questo ambizioso progetto, che con un team di 29 persone, nel quale sono numerosi i giovani professionisti sardi assunti ad-hoc, lavoreranno alla realizzazione della Banca dati territoriale del Comune e del Portale web dello Sportello unico dell'edilizia (SUE), con la revisione dei processi di lavoro degli uffici, le attività di digitalizzazione degli archivi e il supporto all'istruttoria delle pratiche edilizie arretrate.

Massimo Zedda  
Sindaco di Cagliari



**INVESTIRE  
SULL'INNOVAZIONE**

## L'evoluzione organizzativa dei servizi edilizia privata e pianificazione territoriale

Il percorso di riforma dell'Amministrazione pubblica in Italia ha avviato dei processi di **decentramento** e **semplificazione** volti al miglioramento dell'azione della Pubblica Amministrazione in termini di **efficacia**, con l'aumento dell'incisività dell'azione amministrativa, di **efficienza**, con il contenimento dei costi e dei tempi occorrenti alle Amministrazioni per lo svolgimento delle attività, e di **trasparenza**, con la possibilità di visibilità e di controllo dell'azione pubblica da parte degli utenti.

### La semplificazione

tenderà a ridurre gli adempimenti richiesti a cittadini e imprese, a ridisegnare i procedimenti eliminando passaggi inutili, e a costruire un'organizzazione flessibile, capace di adattarsi alle diverse esigenze e alle mutazioni che avvengono nella pubblica amministrazione. L'e-government rappresenta una leva essenziale per la sua modernizzazione, basata sulla responsabilità dei dirigenti e dei funzionari e sempre in grado di verificare e misurare l'effettivo conseguimento dei risultati e il migliore utilizzo delle risorse.

**Il decentramento**, con il trasferimento di responsabilità e di compiti operativi verso gli enti locali, impone una nuova qualificazione del ruolo di governo dei Comuni, per adeguarlo alle nuove esigenze della società, finalizzato a favorire e anticipare le innovazioni, ad erogare servizi a contenuto qualitativo sempre più alto e concretizzare una giusta e trasparente gestione amministrativa.

La metodologia operativa della riprogettazione organizzativa dei Servizi di Pianificazione territoriale ed Edilizia privata del Comune di Cagliari, in un contesto dove il sistema tecnico interagisce continuamente con il sistema sociale e produttivo, sarà attuata secondo una procedura consolidata che individua e riconduce i processi alle politiche e alle strategie dell'Amministrazione. Tramite attività di **analisi** e **diagnosi** con **l'interazione** di tutti gli attori coinvolti ai diversi livelli, si potrà ottenere un' **evoluzione organizzativa** in linea con le aspettative della Amministrazione comunale e la dirigenza dei servizi coinvolti in questo processo.

Nell'ambito del processo di riorganizzazione si punta a dare risposta ad una serie di **esigenze e criticità**

dotarsi di una banca dati digitale che parta dalla singola unità immobiliare ed arrivi ad integrare su di essa, oltre ai dati catastali, anche quelli legati agli altri servizi dell'Amministrazione comunale.

tracciare, gestire, governare in digitale ogni pratica edilizia presentata presso il Servizio;

Il progetto attuato mira a ridurre tali problematiche attraverso **tre azioni integrate**

La semplificazione e lo snellimento dei procedimenti amministrativi attraverso una razionalizzazione delle procedure e la formazione giuridica specifica del personale dell'ufficio.

Il supporto al cambiamento organizzativo con lo smaltimento delle pratiche edilizie arretrate, la dematerializzazione degli archivi e il management del condono edilizio, attraverso una struttura integrativa, che garantirà un continuo coinvolgimento del personale degli Uffici Comunali.

L'innovazione tecnologica attraverso l'installazione di strumenti informatici orientati alla realizzazione di un punto di back-office pienamente integrato con il front-office, per garantire il dialogo delle applicazioni e lo scambio dei dati.

# Gli obiettivi fondamentali

**Dare risposte** concrete agli operatori economici, in questa fase di crisi economica, mediante l'accelerazione delle procedure autorizzative

**Mettere a disposizione** dei funzionari dell'ente **strumenti informatici** che consentano di affrontare in modo completo, razionale ed efficace le loro mansioni

**Recuperare** con gli oneri di urbanizzazione risorse economiche da destinare a investimenti per la comunità

**Razionalizzare** i procedimenti sulle pratiche edilizie e migliorare l'organizzazione interna dell'ufficio per garantire elevate performance nel tempo

**Coinvolgere** i professionisti esterni per un nuovo rapporto di reciproco vantaggio

**Standardizzare** i supporti operativi (check list, FAQ, schemi standard di domanda, progetti ed allegati, etc) da dare ai professionisti per facilitare il loro lavoro

**Motivare** il personale con il coinvolgimento, la formazione e il miglioramento dell'organizzazione

**Uniformare** l'interpretazione delle norme

**Dotare** gli uffici tecnici comunali di nuovi strumenti operativi (sistemi informativi, banca dati, cartografie georeferenziate)

**Affiancare** gli istruttori dell'edilizia privata con tecnici qualificati in grado di implementare la loro capacità operativa con le nuove tecnologie

**Dare strumenti** agli altri uffici comunali per il perseguimento di obiettivi di conoscenza, programmazione, governo, monitoraggio del territorio e di equità fiscale

**Sviluppare rapporti** con gli Enti esterni in un'ottica di rete per l'interscambio di dati e informazioni

**Adottare le nuove logiche** dell'organizzazione snella, estendibili gradualmente agli altri settori del Comune e farla diventare una best practice italiana

## **DIREZIONE ESECUTIVA DEL CONTRATTO**

RUP e Responsabile del Servizio	Riccardo Castrignano
Responsabile del Servizio P.T.	Salvatore Farci
Dirigente Tecnico	Valentina Licheri
Dirigente Amministrativo	Simona Bistrussu
Direttore Esecutivo	Mariano Marinelli

## **CENTRO OPERATIVO DI PROGETTO**

Responsabile Operativo di Progetto e Project Manager	Franco Galdieri
Project Manager in Sviluppo SIT	Claudio Beretta
Responsabile Giuridico	Federico Gualandi
Responsabile della Qualità	Domenico Vernucci
Responsabile Comunicazione e Segreteria Tecnico Organizzativa	Maurizio Concas

## **ALTRE FIGURE DI SUPPORTO**

### **SISTEMI INFORMATICI**

Produzione Software e Sistemi informatici	Ruggero Beretta
Elaborazione Strumenti Urbanistici e Istruttore Software GIS	Diego Beretta
Informatico Sistema di Front-Office	Matteo Raineri
Informatico Sistema di Back-Office	Marco Pessina

### **CONSULENZA ORGANIZZAZIONE E FORMAZIONE**

Coordinamento nella Consulenza Organizzativa	Giuseppe Negro
Change Management	Francesco Beccari
Business Intelligence	Alessandro Bazziga

### **GRUPPO OPERATIVO DI LAVORO PRESSO IL COMUNE**

Istruzione pratiche edilizie:

n. 2 Architetti

n. 5 Ingegneri

### **Dematerializzazione archivi e implementazione banche dati territoriali:**

n. 2 Agronomi

n. 1 Architetto

n. 1 Ingegnere

n. 4 Tecnici informatici

Un Raggruppamento temporaneo di imprese, che ha vinto una gara sulla base di specializzazione ed esperienza, ha definito la programmazione e la ripartizione delle attività per **poli di competenza**. La gestione operativa del progetto è stata delegata al **Gruppo di Project Management**.



#### SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA

- Revisionare i processi lavorativi
- Fornire il supporto giuridico-normativo
- Creare gli indicatori di monitoraggio
- Creare gli indicatori di monitoraggio
- Curare le attività di Business Intelligence
- Standardizzare e razionalizzare le informazioni
- Individuare e sperimentare un nuovo modello di gestione processi per l'Ufficio Edilizia Privata



#### INNOVAZIONE TECNOLOGICA

- Analizzare la dotazione informatica presente
- Curare la fornitura dei sistemi software
- Curare la realizzazione della banca dati territoriale
- Curare la realizzazione del SIT
- Curare l'importazione delle informazioni/dati
- Curare la formazione/assistenza tecnica sui software
- Curare la fornitura degli elementi hardware



#### SUPPORTO AL CAMBIAMENTO

- Ricoprire il ruolo di gestore del progetto
- Curare il servizio di gestione delle pratiche edilizie
- Curare il servizio di popolamento delle banche dati e dematerializzazione pratiche edilizie
  - Management Condoni edilizio
- Gestire il sistema di reporting al Committente
- Curare l'affiancamento al personale dell'Ente
- Supportare l'Ente nella fase di cambiamento

## Gestione delle pratiche edilizie arretrate

La situazione attuale vede il servizio edilizia privata in forte ritardo nella gestione ordinaria delle proprie attività relative ai rilasci degli atti autorizzativi e non solo. Si rende quindi necessario affiancare gli uffici con unità aggiuntive in grado di eliminare tale gap in un tempo massimo di 12 mesi e mettere a regime l'operatività dei servizi in un arco temporale altrettanto breve. Contestualmente si adotterà un sistema organizzativo diverso che sia in grado di smaltire in tempo reale le nuove richieste in ingresso per evitare di generare nuove giacenze.

L'integrazione e l'affiancamento prevede che tali unità siano logisticamente integrate negli uffici degli attuali funzionari e nei processi ritenuti strategicamente più deboli, allo scopo di riallineare e incrementare il rendimento che si può stimare nel 100% in più dell'attuale grado di efficienza. Gli effetti di tale affiancamento saranno resi visibili al cittadino attraverso l'uso delle nuove tecnologie impiantate.

## Management del condono

Nonostante siano trascorsi ormai oltre dieci anni dall'ultima legge sul condono edilizio, molti comuni e fra questi anche Cagliari, si trovano ancora a dover risolvere le pratiche di sanatoria edilizia pendenti non solo dell'ultimo condono ma anche dei due precedenti. Data la pressante richiesta di interventi risolutivi su tale questione verrà rafforzata la gestione informatizzata dei procedimenti del Condono Edilizio.

In questa direzione uno strumento di primaria importanza sarà la realizzazione del sistema informatico gestionale per l'istruzione delle pratiche dei condoni edilizi L.47/85, L.724/94 e L.R. 4/2004, che prevede anche una efficace modalità di analisi delle diverse situazioni di sanatoria al fine di definire il corretto iter procedurale e la sua risoluzione con il rilascio dell'atto concessorio in tempistiche più brevi.

# Sistema informativo territoriale

Il progetto proposto ha l'obiettivo di raccogliere e organizzare i dati immobiliari per porli in un Sistema Informativo Territoriale moderno ed efficiente, tecnologicamente e funzionalmente avanzato, che consentirà di:

- **dotare** l'ufficio tecnico di sistemi software idonei alla formazione, gestione e mantenimento della banca dati immobiliare relazionata con la banca dati catastale, con la cartografia, con i dati dell'anagrafe e i dati tributari, utilizzando la gestione dell'istruttoria delle pratiche edilizie quale motore per mantenere aggiornata la banca dati;
- **costituire** un sistema atto ad accogliere e mantenere una banca dati immobiliare comunale sempre relazionata al territorio tramite un codice univoco identificativo del fabbricato e dell'unità immobiliare;
- **manutenere** i dati del territorio con il minor dispendio di risorse, creando un sistema automatico di popolamento dei dati;
- **mettere a disposizione** degli uffici comunali e della popolazione il SIT, inteso come integrazione tra dati alfanumerici riferiti ad oggetti territoriali e mappe cartografiche, tramite Web, gestendo comunque l'accesso alle informazioni in relazione alla qualifica dell'utente;
- **disporre** di un sistema per la presentazione in digitale delle pratiche edilizie che permetta una maggior uniformità di presentazione delle istanze con il controllo preventivo della completezza e coerenza delle stesse e l'abbattimento del lavoro di caricamento dei dati da parte degli uffici;
- **utilizzare** la banca dati immobiliare quale base di raffronto delle dichiarazioni dei cittadini in merito alle tassazioni sugli immobili (ICI/IMU – TARSU/TARES) che l'ufficio tributi utilizzerà anche per la rettifica delle rendite catastali;
- **formare** il personale comunale rendendolo autonomo nell'utilizzo del sistema e indirizzarlo su procedure più razionali di gestione dell'istruttoria delle pratiche
- **istruire** il personale nell'utilizzo delle procedure basate esclusivamente su work flow in modo da permettere una gestione razionale, controllata e controllabile dei flussi di lavoro all'interno degli uffici ed una maggiore trasparenza nei confronti dei cittadini;
- **utilizzare** la cartografia come l'ordinatore delle informazioni territoriali e abituare gli addetti comunali al suo utilizzo, rendendola semplice da utilizzare, al pari dei comuni navigatori stradali;

## Banca dati territoriale

Il modello grafico del territorio che viene proposto, è uno strumento di georeferenziazione di tutte le informazioni contenute nelle banche dati comunali che, interessando l'edilizia, gli immobili, i tributi, l'anagrafe, il catasto, la pianificazione territoriale a livello comunale e regionale, consentirà di dotare l'ente di un potente sistema di controllo e governo del territorio. Per ottenere questo risultato è stata programmata la costruzione di un modello grafico con un elevato dettaglio sotto il profilo informativo e una grande capacità di aggregazione ed estrapolazione di dati sotto l'aspetto informatico, con lo scopo di dare il massimo della completezza alle informazioni e consentire il riconoscimento delle dinamiche in atto su tutto il territorio comunale.

Le ragioni di governo del territorio e l'efficienza della gestione dell'attività edilizia, possono trovare soluzione solo in un sistema informativo appropriato. Le sollecitazioni dei cittadini sulla qualità dei servizi e sulla trasparenza degli atti della PA, impongono risposte con informazioni estese, cioè complete in tutti gli aspetti, e innovative, cioè fornite con modalità digitali e sempre accessibili (on line).

Tutto ciò comporta una rilevante intensificazione della domanda di informazioni e di strumenti di adeguata potenza per il loro trattamento, che siano in grado di fornire gli elementi di giudizio, di assistere le valutazioni richieste dai processi decisionali e supportare quindi efficacemente la conduzione delle attività.

Una risposta adeguata alla globalità di queste esigenze può giungere esclusivamente dalla realizzazione di un efficace Sistema Informativo Territoriale (SIT) caratterizzato dalla **unicità della banca dati**.

Per queste ragioni l'Amministrazione comunale ha programmato di avviare la realizzazione di una banca dati immobiliare che in questa fase comprende l'attività iniziale di **dematerializzazione e acquisizione di circa 8.000 pratiche** edilizie su supporto digitale, attraverso l'impiego di unità specializzate.

## Sistema informatico

In questa fase di attività si prevede:

- **L'installazione** del software di gestione dell'edilizia privata "Archi 7" con i relativi moduli di istruzione per le pratiche edilizie, per le abitabilità, gli immobili, il catasto, i tributi, la cartografia GIS, il Suap.
- **La migrazione** dei dati provenienti dai sistemi in uso presso il Comune e l'integrazione con il sistema documentale e di protocollazione comunale).- L'implementazione dall'attuale workflow con l'installazione del nuovo sistema per il management del servizio in atto.
- **L'installazione** del sistema di presentazione via WEB delle pratiche edilizie (ArchiPro) integrato nel sito istituzionale dell'Ente che permetterà la presentazione di tutte le tipologie di pratiche edilizie con una preverifica formale della pratica, riducendo i tempi di istruttoria della stessa.
- **La comunicazione** continuativa di tutti i passaggi istruttori significativi, via mail e via sms, sia al tecnico proponente, sia al richiedente.
- **La consultazione online** dello stato di avanzamento della pratica (Archinet).
- **La realizzazione di un help desk** per garantire ai professionisti un supporto, anche attraverso sistemi in remoto.
- **La revisione** degli iter delle pratiche, rendendo più veloce la chiusura dei procedimenti attraverso un sistema di produzione dei documenti con modalità automatiche. Tutto il software sarà personalizzato su indicazione degli utilizzatori, affiancati dai nostri consulenti di organizzazione, al fine di ottimizzare tutti i passaggi per limitare al massimo le tempistiche di risposta. L'attenzione è posta non a informatizzare l'esistente ma a ripensare in logica digitale i nuovi flussi definiti secondo il modello dell'organizzazione snella.

I moduli forniti all'interno della suite comprendono:

- Gestione delle pratiche edilizie
- Gestione delle abitabilità/agibilità
- Gestione dei fabbricati e degli immobili (consistenza e toponomastica, anagrafica, tributario)
- Gestione dei dati catastali
- Gestione dei certificati di destinazione urbanistica
- Gestione della cartografia comunale collegata ai dati di cui ai punti precedenti.

## Fornitura hardware

Per l'impianto del nuovo sistema è indispensabile un incremento e un potenziamento della dotazione hardware; a seguito di verifiche di mercato alla ricerca di soluzioni sempre più usabili e performanti, nel rispetto del capitolato d'appalto e in accordo con i responsabili degli uffici, saranno selezionate le attrezzature più vantaggiose per il raggiungimento degli obiettivi di progetto.

## Formazione e consulenza

Per tutta la durata del progetto i consulenti di organizzazione affiancheranno il team di lavoro. La metodologia che caratterizza l'attività consulenziale si basa sulla concretezza realizzativa finalizzata a generare benefici evidenti per l'Ente, con un approccio ispirato ai seguenti principi:

La Qualità Totale che consente all'Amministrazione di porre il cittadino/professionista al primo posto, passando dalle funzioni ai processi e perseguendo il miglioramento continuo.

La Organizzazione Snella o "Lean Organization", che consente di gestire in maniera razionale le proprie risorse, ridurre gli sprechi e utilizzare i conseguenti risparmi per garantire servizi di maggior valore. Per incrementare i livelli di efficienza, occorre intervenire sui processi organizzativi adottando nuovi punti di vista e nuovi strumenti (ad. esempio la mappa del flusso del valore).

Altro elemento fondamentale della svolta innovativa è la formazione di alto livello tecnico/organizzativo e informatico che sarà erogata al personale degli uffici attraverso il Modello 3S che è una metodologia di gestione dei processi di apprendimento su cui è stata maturata una esperienza decennale.

## Monitoraggio e controllo

Per la struttura degli indicatori che serviranno a monitorare le prestazioni dell'intervento si utilizza il modello evoluto della scheda di valutazione bilanciata (c.d. balanced scorecard spesso citata con l'acronimo BSC), che rappresenta uno strumento di supporto nella gestione strategica di un'organizzazione permettendo di tradurre la missione e la strategia in un insieme coerente di misure di performance, facilitandone la misurabilità. Sul modello originario adattato al contesto pubblico si evidenziano le 4 dimensioni/prospettive di seguito riportate:

1. **la prospettiva economico-finanziaria** (financial perspective) - Da questo punto di vista la domanda chiave è: dal punto di vista economico-finanziario come dovrebbe apparire l'Ufficio Edilizia Privata agli occhi delle imprese e degli amministratori? Gli obiettivi sono quelli economici finanziari con indicatori, ad esempio, di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi sulle PMI (MOA), essenziali per tagliare in modo sistematico i costi della burocrazia. Ad esempio si possono misurare gli adempimenti più costosi semplificati con l'intervento sui flussi procedurali e valutare l'efficacia sulla base della stima dei risparmi per il cittadino. Per l'ente invece si tiene sotto controllo il livello di entrate da oneri e diritti di segreteria per evitare di avere residui attivi.

2. **la prospettiva dell'utenza** (customer perspective) – La domanda chiave è: come i nostri servizi e strumenti edilizi dovrebbero apparire di fronte agli utenti? L'obiettivo è il miglioramento del servizio reso verso il fruitore finale e in particolare misurare l'efficacia degli strumenti forniti agli utilizzatori del servizio. Questi misuratori sono indicatori di qualità come ad esempio: il numero delle pratiche inserite con dati completi e non errati, il tasso di contenzioso oppure il numero di pratiche oggetto di prescrizioni. L'indicatore più significativo di questa prospettiva risulta essere l'indice di customer satisfaction dei professionisti e dei cittadini che si rivolgono alle strutture del Comune.

3. **la prospettiva interna dell'Ente** (business process perspective), - La domanda cui è necessario rispondere è: per soddisfare i nostri utenti, in cosa dovremmo eccellere? L'obiettivo è il miglioramento dei processi interni; indicatori possibili possono essere, il rapporto numero pratiche per addetto, i tempi medi di risposta, il numero di pratiche in giacenza (w.i.p), il numero medio di comunicazioni su uno stesso percorso, il numero di ore lavoro dedicate ad attività a non valore.

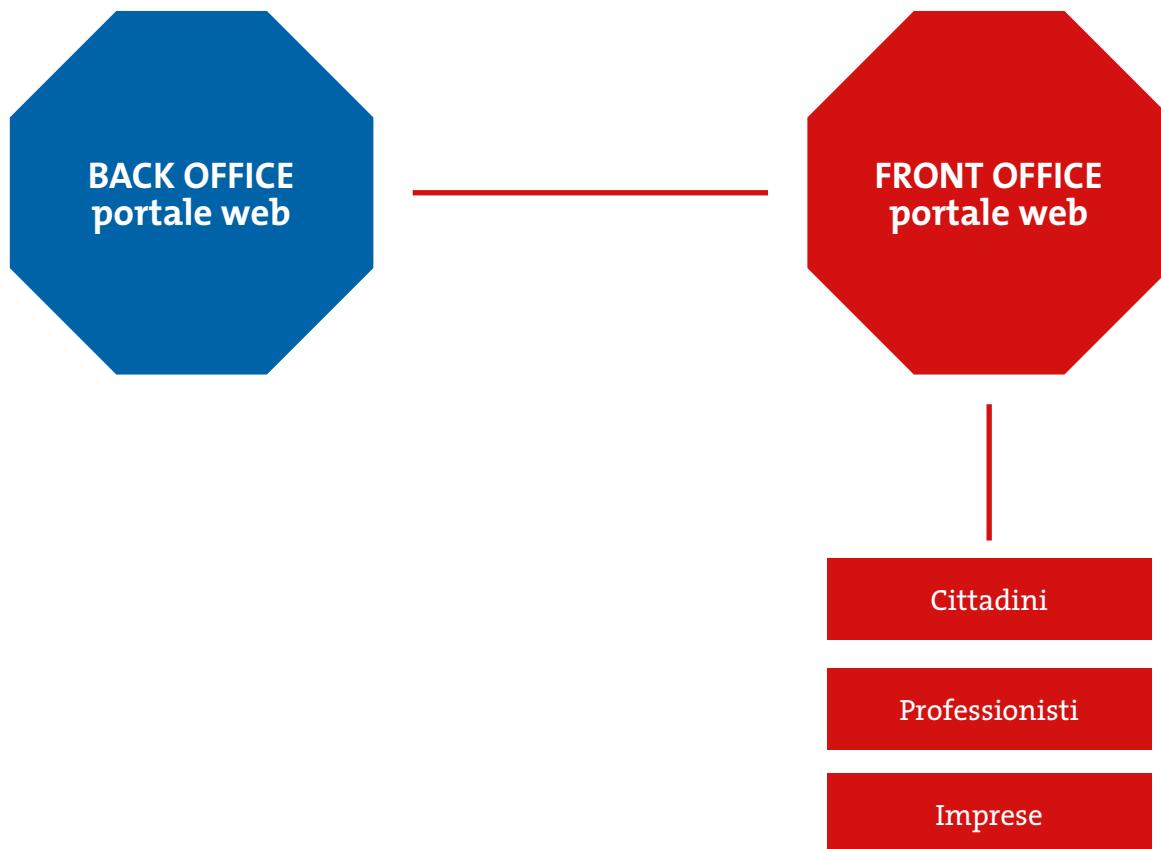
4. **la prospettiva di innovazione e apprendimento** (learning and growth perspective) – La domanda chiave è: come manterremo le nostre capacità di apprendimento e miglioramento? L'obiettivo è l'apprendimento e lo sviluppo organizzativo; si tengono sotto controllo principalmente l'indice di peoplesatisfaction, la formazione del personale (es. esiti dei corsi, il Roi della formazione, numero di incontri di aggiornamento, etc.), il numero di istruttori accreditati a svolgere certe pratiche, etc.

Per ciascuna prospettiva verranno individuati gli obiettivi (ciò che bisogna ottenere ed è critico per il successo) e i bersagli (i valori obiettivo delle misure o SLA service level agreement).

Verrà utilizzata sia tecnologia open source per la parte infrastrutturale di datawarehouse e di data integration che tecnologia Business Objects XI R3 per il front-end:

- Mappatura dei dati e definizione delle logiche di estrazione, trasformazione e caricamento nel data warehouse.
- Creazione del data warehouse: conterrà tutti i dati raccolti nel progetto ed eventuali altri dati/dimensioni presenti nei sistemi informativi del Comune di Cagliari necessari per poter sviluppare analisi multidimensionali mirate a comprendere i fenomeni osservati.
- Implementazione della piattaforma di analisi dei dati con i client, tutti in tecnologia web, per l'interrogazione, l'analisi e la visualizzazione avanzata.
- Formazione agli operatori, tra cui un amministratore di sistema, per l'uso in autonomia del sistema
- Formazione avanzata per la creazione di cruscotti e di sistemi di supporto alle decisioni (overview).

Per dare attuazione alla **evoluzione organizzativa** è prevista l'installazione di una **nuova piattaforma informatica** formata da un sistema di Back Office e uno di Front Office. **Il Back Office** è un sistema evoluto di funzioni **Web Based** per la gestione di tutte le procedure istruttorie nell'ambito edilizio e di controllo e pianificazione per la dirigenza. **Il Front Office** è un **sistema Web** che consente al cittadino, al professionista e alle imprese la presentazione delle pratiche edilizie. La forza di questa nuova piattaforma è data dalla perfetta **integrazione in ambito Web** tra il Back Office e il Front Office





La gestione delle pratiche avviene tramite un workflow che determina stato, tempi e completezza dell'istruttoria secondo gli aspetti



La procedura si interfaccia con



Il **back office** ha il controllo completo del front office, di cui può modificare aspetto, contenuti e possibilità di fruizione. In particolare gestisce:

- Modalità di accesso
- Chi vede e che cosa
- Forma e contenuti
- Dati da pubblicare (dati delle pratiche edilizie, regolamenti e normative, specifiche dei provvedimenti, modulistica, cartografie)

## FRONT OFFICE portale web

Il **front office** è realizzato tramite un portale Web che permette al Comune di personalizzarne l'aspetto e il contenuto secondo le proprie esigenze. Dal portale il cittadino, il professionista o l'impresa potranno:

consultare regolamenti e normative

avere indicazioni sulle modalità procedurali

utilizzare la modulistica necessaria

accedere alle cartografie

presentare le istanze e le comunicazioni

Pratiche edilizie (CIL, CILA, SCIA, DIA, PdC)

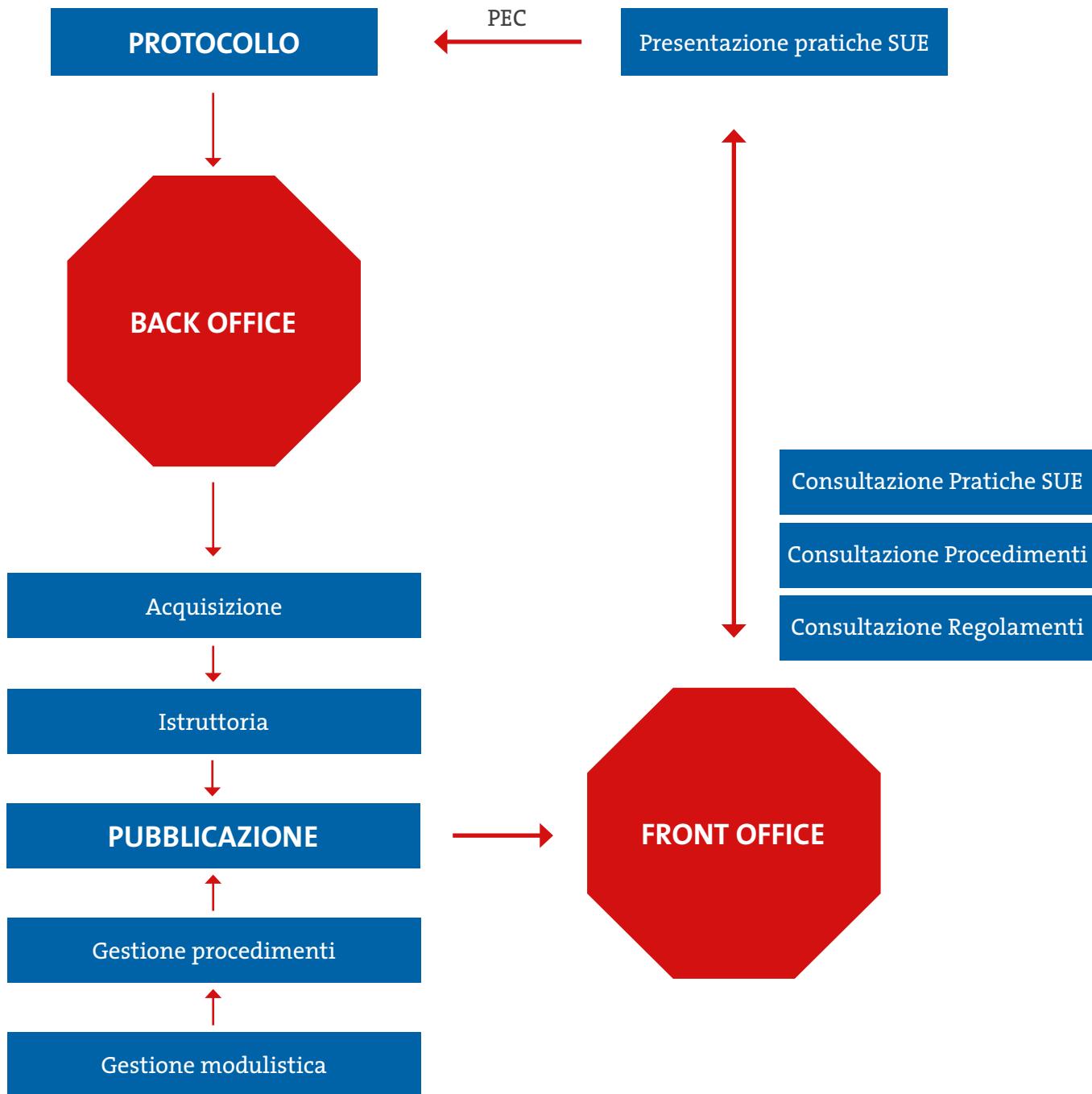
Aggiornamenti sulle pratiche

Comunicazione di inizio e fine lavori

Pratiche di cemento armato

Abitabilità

Richieste CDU



Ottenere una migliore qualità in ingresso delle pratiche con controllo formale digitale

Ridurre i costi riducendo i tempi di istruttoria

Ridurre del 100% dei tempi di risposta per le DIA/SCIA/sanatorie  
(risposta in tempo reale)

Ridurre i tempi di risposta per i permessi di costruire e le sanatorie complesse

Ampliare la trasparenza degli atti della Pubblica Amministrazione

Recuperare efficienza con l'eliminazione di attività a "non valore" a beneficio di altre attività per il cittadino

Motivare e valorizzare le risorse umane degli uffici per un rapporto di maggiore condivisione con il cittadino

## SERVIZIO EDILIZIA PRIVATA E PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

Il Responsabile del procedimento:

Riccardo Castrignano

Il Direttore dell'esecuzione:

Mariano Marinelli

## RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESE

Responsabile Operativo di progetto: Franco Galdieri



Prost srl

Sede Legale Via E. De Magistris, 29 09123, Cagliari - Telefax 070 282152

Sede Operativa Via Dante, 63 08033, Isili - Telefax 0782 802890

[www.prost.it](http://www.prost.it) - [prost@prost.it](mailto:prost@prost.it) - [prost@pec.it](mailto:prost@pec.it)



Starch srl

Via Crocefisso 2 – 20876 Ornago - Tel. 039.6010966 – Fax 039.6010532

[www.starch.it](http://www.starch.it) - [starch@starch.it](mailto:starch@starch.it) - [amministrazione@pec.starch.it](mailto:amministrazione@pec.starch.it)



Maggioli spa

Via del Carpino n. 8 47822 Santarcangelo di Romagna

Tel. 0541 628111 - Fax 0541 622100

[www.maggioli.it](http://www.maggioli.it) - [maggiolispa@maggioli.it](mailto:maggiolispa@maggioli.it) - [pec.segreteria@maggioli.legalmail.it](mailto:pec.segreteria@maggioli.legalmail.it)