

## **Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni**

### **Comuni aderenti al Nuovo Circondario Imolese**

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114

*Approvato con Determina n. 53 del 11 febbraio 2015*

#### **1. Riferimenti Normativi**

- D.lgs 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014

#### **2. Introduzione**

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014.

Secondo tale norma “ .....le amministrazioni ... approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione”.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

La creazione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, comporta, oltre ad un forte impatto tecnico/organizzativo, un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza, che implica la semplificazione degli iter procedurali e la revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche la necessaria formazione, informazione e sensibilizzazione.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione del piano oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Questo Ente, in accordo col Servizio SIA- Sistemi Informativi Associati del Nuovo Circondario Imolese, adotta il presente piano nel rispetto dei principi di trasparenza, semplificazione ed efficienza, come previsti dalla normativa esistente.

L'adozione di tali procedimenti terrà conto dell'evoluzione prevista per i piani ministeriali che concorrono alla realizzazione dell'amministrazione digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, «Codice dell'amministrazione digitale») e dei criteri attuativi (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 13 novembre 2014) che ne prevedono la realizzazione ( SPID, ANPR, Agende Digitali, Carta dei Servizi-CIE, servizi di innovazione previsti dalla Community network della Regione Emilia Romagna )

### **3. Situazione esistente**

Questo Ente è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente sia il sistema di protocollo elettronico che quello di gestione del workflow documentale utilizzato, al momento, per la gestione e l'assegnazione dei documenti e per la produzione e la pubblicazione degli atti amministrativi. Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione di PIPOL, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente. Con lo sviluppo del servizio Sistemi Informativi in forma associata tali procedure stanno subendo la necessaria evoluzione che prevederà l'integrazione delle necessità previste dal presente piano.

Ciascun servizio dell'Ente ha adottato, per la grande maggioranza dei procedimenti erogati, dei software gestionali che permettono la gestione informatizzata dei back office di procedimento; si sta conducendo un'attenta analisi al fine di determinare quale sarà compatibile con il presente piano, quale possa essere adeguato al sistema tramite le opportune implementazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

L'Ente è inoltre dotato di sistemi per la presentazione di pratiche online che dovrà essere opportunamente valutato al fine di verificare la compatibilità dello stesso con i requisiti tecnici dettati dalle normative del presente piano.

#### **Sistema di conservazione dei documenti informatici**

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei documenti informatici. Allo stato attuale, in con le risorse e le evoluzioni dei progetti interessati, questo ente fruisce dei servizi di conservazione dei documenti informatici in una propria struttura che ne garantisce una disponibilità, riservatezza e conservazione di qualità ma inadeguata alla luce della normativa nazionale in tema di conservazione a norma - D.P.C.M. 3/12/2013. Per tale motivo questo ente ha già aderito alla convenzione con il Polo Archivistico Regionale (ParER) quale ente accreditato a tale scopo presso l'AGID (Circolare AGID n. 65/2014), in grado di garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44).

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

## **Servizio On Line People Suap e altre procedure informatizzate attive per la presentazione di istanze e dichiarazioni**

I Comuni del Nuovo Circondario Imolese hanno sottoscritto, nell'anno 2010, un'intesa con la Provincia di Bologna e la regione Emilia Romagna per l'utilizzo della piattaforma telematica denominata People-Suap, implementata e modificata affinché siano erogabili i principali servizi on-line in materia di commercio, attività produttive e di servizio, in modo da fornire un unico punto di accesso per le pratiche amministrative relative allo svolgimento di attività produttive e di edilizia e costituendo per l'Ente strumento per la semplificazione e l'unificazione dei procedimenti.

L'accesso dell'utente alla piattaforma avviene tramite le credenziali Federa, la Comunità Tematica Regionale sta esaminando le modalità di accreditamento per allinearsi alle nuove disposizioni dello SPID.

L'utente autenticato può generare la modulistica personalizzata, compilare l'istanza, ed inviarla on line al SUAP del Comune

Per gli Enti del nuovo Circondario Imolese, dotati di procedura univoca per la gestione del back office delle pratiche Suap e Sue, è in fase di attuazione l'integrazione del portale People Suap con i back office in argomento in modo che l'utente possa monitorare l'iter della pratica inserita tramite il portale People Suap.

Oltre al portale People Suap, sono attivi nell'Ente altri progetti che consentono all'utenza di usufruire e dialogare tramite strumenti on line con l'amministrazione: per i tre comuni di Imola, Castel San Pietro e Medicina è disponibile lo sportello Demografici on line che, attraverso l'utilizzo di servizi di autenticazione regionale, timbro digitale e accesso applicativo, consentono il rilascio on line di certificati anagrafici e di stato civile, autocertificazioni e consultazioni dei dati anagrafici, iscrizioni agli albi elettorali scrutatori e presidenti, prenotazioni di appuntamenti agli sportelli.

Sono inoltre previste modalità di pagamento online delle sanzioni, che utilizzano la piattaforma provinciale MIP, e delle utenze per i servizi a domanda individuale, da rendere compatibili con il Sistema informatizzato dei pagamenti della PA realizzato in ambito SPC.

Inoltre, per qualsiasi istanza o documento che l'utenza esterna voglia ufficialmente inoltrare all'amministrazione, è attiva la possibilità di inoltrare via posta elettronica certificata alla casella istituzionale dell'ente o a quella specifica per alcuni servizi a maggiore interazione col pubblico (come registrato nell'indice nazionale delle pubbliche amministrazioni IPA)

### **4. Sviluppi dei piani di adozione di servizi informatizzati**

Per il raggiungimento degli obiettivi di questo piano, l'ente ritiene fondamentale l'adozione di una piattaforma che comprenda strumenti e procedure propedeutiche alla gestione dei documenti in formato elettronico, la gestione dei flussi documentali sia interni che all'utenza, la formazione e l'incentivazione all'utilizzo di tali strumenti: per questo, oltre alla adozione e pieno utilizzo delle procedure già avviate (sportelli suap, sue, demografici, fattura elettronica, pagamenti on line ecc.) l'ente si è dato come obiettivo la realizzazione di diversi progetti quali:

- adozione di nuova procedura per la gestione della protocollazione in forma associata con gli enti circondariali, che preveda l'integrazione dei documenti acquisiti nel sistema di gestione informatica, l'utilizzo della PEC, curando gli aspetti legati al registro di protocollo, ai fascicoli e repertori informatici
- l'acquisizione di una procedura per la gestione degli atti, integrata con sistemi di firma elettronica, protocollo, pratiche e conservazione e archiviazione a norma

- Sistemi di gestione della fatturazione elettronica integrata con la contabilità dell'ente e la conservazione documentale
- Gestione e conservazione dei contratti in relazione alla nuova normativa e alla creazione delle centrali di committenza
- Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line integrata coi sistemi di back office in conformità ai software adottati e alle normative e progetti di innovazione previsti dal CAD
- Sistema di conservazione dei documenti informatici tramite l'integrazione di software utilizzati alla piattaforma di riversamento sul ParER come sopra descritto
- Sviluppo di un sistema per la gestione informatizzata dei servizi a domanda individuale (rette scolastiche, trasporti, servizi sociali...)
- Piani di informazione e formazione all'utilizzo dei nuovi strumenti sia ai dipendenti che lavoreranno con tali nuovi strumenti, sia all'utenza esterna destinataria di tali servizi
- Sviluppo della tecnologia e delle infrastrutture per l'abbattimento del digital divide nei territori comunali non ancora coperti

I tempi di realizzazione dei vari progetti seguono quelle previste per la realizzazione dei piani ministeriali nel rispetto delle rispettive norme che ne regolano l'attuazione.

Da rilevare le forti criticità che al momento si possono individuare sulle forze disponibili per la realizzazione del piano (risorse economiche e di personale) in relazione anche alle mutazioni organizzative attive nel territorio (costituzione delle gestioni associate, riorganizzazione degli enti, costituzione della città metropolitana, piani ministeriali di riforma della PA e delle sue funzioni).

## **5 Modello di Amministrazione Digitale**

Un aspetto fondamentale di un modello di servizi è il suo grado di apertura alla fruizione. A tal fine il modello elaborato nell'ambito della CNER, ossia il MAD (Modello di Amministrazione Digitale), prevede che all'interno della singola PA si possano implementare le applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, ma è richiesto che i servizi di fruizione delle anagrafi, delle componenti documentali e territoriali ed i servizi specifici funzionali all'erogazione dei servizi on line siano resi disponibili in modo standard.

Il MAD si configura quindi come un modello distribuito e basato sulla cooperazione applicativa come elemento abilitante per la fruizione dei servizi; come un modello che introduce il concetto di dominio di responsabilità ed una serie di criteri e regole comuni che dovranno essere condivise e rispettate in fase di implementazione al fine di bilanciare e garantire al tempo stesso sia la trasparenza dell'operato della PA che la tutela dei dati definita dalla normativa sulla privacy; come un modello, infine, che sposa la logica incrementale anche nei canali di fruizione possibili: il canale web, il canale mobile, il canale Web Service e canali su protocolli dedicati.

L'interconnessione, l'interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di backend, sono disponibili sul nodo regionale.

Uniformare l'accesso ai servizi del modello significa definire un "linguaggio comune" che ha una duplice finalità:

- consentire un accesso standard al singolo servizio (stessa interfaccia di accesso) che rende quindi il servizio indipendente dalle applicazioni e dalle entità informative sottostanti;
- permettere alle applicazioni integrate con il modello di utilizzare un unico linguaggio, indipendentemente dall'Amministrazione che lo applica.

Il modello prevede la presenza di:

- applicazioni verticali che interagiscono direttamente con le banche dati; si tratta propriamente dei Back Office che agiscono direttamente sui dati certificati;

- applicazioni interne alla PA che interagiscono con le interfacce del modello fruendone di fatto i servizi; si tratta di applicazioni che interrogano i dati certificati attraverso i servizi del modello, integrandoli nei propri processi di business;
- servizi on line multi canale che interagiscono con le banche dati attraverso i servizi di back end;
- applicazioni di ricerca avanzate che fanno leva sulla standardizzazione del modello a livello regionale per fornire ricerche trasversali sui dati certificati.

Si possono individuare le seguenti macro tipologie di utenza:

- Utenti interni allo specifico Ente
- Utenti di altre PA
- Cittadini ed utenti che rappresentano imprese ed intermediari. Gli utenti interni hanno un accesso completo ai servizi dell'Ente a cui appartengono, in quanto tali servizi sono fisicamente erogati al proprio interno; di conseguenza è possibile accedere ai dati certificati nelle diverse modalità:
  - accesso diretto ai dati certificati attraverso le applicazioni interne collegate alle banche dati certificanti, ma che non offrono servizi per il modello integrato;
  - accesso ai servizi del modello attraverso le applicazioni interne che concorrono alla implementazione dei servizi integrati;
  - accesso a servizi on line o multicanale o alle funzionalità di ricerca avanzate al pari di un utente esterno all'Ente. Nel caso di utenti di altre PA l'accesso ai dati certificati di un'altra Amministrazione può avvenire esclusivamente attraverso i servizi da essa esposti; conseguentemente i livelli di accesso possibili sono:
    - accesso ai servizi condivisi esposti da altre PA (regionali e non) attraverso i servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa e autenticazione federata;
    - accesso ai servizi on line e alle funzionalità di ricerca avanzate. Infine i cittadini e gli utenti che rappresentano imprese ed intermediari possono avere accesso esclusivamente ai servizi on line ed alle funzionalità di ricerca avanzate, fruendo così esclusivamente delle informazioni che le diverse PA mettono loro a disposizione. Nell'ambito delle attività della Community Network Emilia Romagna, per favorire la realizzazione di un'architettura cooperativa fra gli Enti, è stato inoltre definito un processo di qualificazione dei prodotti software rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale. Per qualificazione, si intende l'attestazione che una determinata soluzione, in una specifica versione e rilascio, rispetti una delle specifiche di conformità definite nell'ambito della Community Network dell'Emilia Romagna: l'oggetto di qualificazione è pertanto la tripla ordinata composta da soluzione, versione, specifiche di conformità.

\* \* \* \* \*

## **Cronoprogramma progetto e attuazione**

<b>Predisposizione Progetto Attuazione</b>	<b>entro il 31.12.2015; nel periodo 2016-2018 in base alla disponibilità dei progetti nazionali e sovra comunali previsti dal CAD e del rispettivo MAD adottato;</b>
<b>Gruppo di progetto:</b>	<b>SIA (Dirigente Walter Laghi, Responsabile Luca Fusaro, Personale SIA), Referente unico dei singoli Comuni del NCI</b>
<b>Risorse attuazione:</b>	<b>Risorse messe a disposizione dai singoli enti.</b>

\* \* \* \* \*

## **Fasi Progetto**

### **a. Censimento dei procedimenti**

Individuazione dell'elenco e descrizione dei principali procedimenti dell'Ente, avendo cura di evidenziare quali di essi sono già informatizzati e quali no.

### **b. Funzioni coinvolte**

Ogni Ente stila l'elenco delle funzioni coinvolte, differenziando tra quelle proprie e quelle delegate. Descrizione processi produttivi. Individuazione regolamenti da modificare.

### **c. Interrazione dell'Ente con il MAD**

L'Ente indica come si colloca rispetto alle direttrici del MAD: dematerializzazione, decertificazione, conservazione, utilizzo delle anagrafi, dei servizi di piattaforma, dei front office Regionali unitari.

### **d. Back office qualificati ha implementato l'Ente**

Oltre ai servizi già adottati e sopra descritti, ogni Ente elenca e descrive gli applicativi di back office che intende sviluppare. Si allega l'estratto dei servizi di back office attivi negli enti del Nuovo Circondario Imolese come ricavabile dal portale dei processi di qualificazione della Regione Emilia Romagna-Lepida (Allegato A)

### **e. Piano di intervento**

Piano di informatizzazione delle procedure che ogni ente intende mettere in campo in relazione alle risorse ed alle indicazioni dei referenti.

Quantificazione delle attività e potenziamento dei servizi informatici sulla base delle risorse messe a disposizione dai singoli enti.

\* \* \* \* \*

## **Attuazione Progetto**

### **a) Attività**

Sulla base delle risorse messe a disposizione dei singoli enti, saranno concordate con il Referente del progetto le attività previste nel triennio successivo;

### **b) Verifica**

Il Sia procederà con la collaborazione dei servizi coinvolti alla messa a punto delle attività già in essere ed alla loro verifica, aggiornamento ed utilizzo come previsto nella convenzione.

\* \* \* \* \*

**Det. 53 del 11-2-2015- Piano di informatizzazione - Allegato A: Estratto dell'elenco dei servizi interattivi**

ISTAT	ISTAT_alfa	Ente Locale	Provincia	Popolazione al 1° gennaio 2014	classe dimensionale e comuni	Numero servizi interattivi di competenza COMUNALE per Comune rilevati (76 totali)	classi numero servizi comunali	Accreditamento fornitori (di Comuni)	Acquisto bollini blu da parte di autofficine autorizzate
--	--	--	--	--	--	--	area tematica →	Appalti e contratti con la Pa	Commercio
37007	037007	Borgo Tossignano	BO	3.329	2	10	da 5 a 10	0	0
37012	037012	Casalfiumanese	BO	3.469	2	11	da 11 a 20	0	0
37014	037014	Castel del Rio	BO	1.221	1	11	da 11 a 20	0	0
37016	037016	Castel Guelfo di Bologna	BO	4.445	2	11	da 11 a 20	0	0
37020	037020	Castel San Pietro Terme	BO	20.842	4	14	da 11 a 20	0	0
37025	037025	Dozza	BO	6.546	3	15	da 11 a 20	0	0
37026	037026	Fontanelice	BO	1.948	1	10	da 5 a 10	0	0
37032	037032	Imola	BO	69.614	5	14	da 11 a 20	0	0
37037	037037	Medicina	BO	16.772	4	12	da 11 a 20	0	0
37045	037045	Mordano	BO	4.690	2	13	da 11 a 20	0	0

**i (livello 3 e 4 di eEurope) di competenza comunale, per i Comuni del Nuovo Circondario Imolese nel 2014, c**

Autocertificazioni precompilate	Autorizzazioni per operazioni cimiteriali	Comunicazioni dei dati relativi alle attività turistiche	Comunicazioni di attività di edilizia libera (CIL) residenziale	Consultazioni cataloghi e prestito bibliotecario	Dichiarazioni e cambio di abitazione (cambio di residenza)	Dichiarazioni all'anagrafe canina (diverse dall'iscrizione)	Domanda di assegnazione e degli orti sociali	Domanda di manutenzione per strade vicinali	Domanda per abbattimento o piante	Dichiarazioni e di esposizione di pubblicità temporanea nei cantieri
Anagrafe e stato civile	Servizi cimiteriali	Turismo	Edilizia ed Urbanistica	Biblioteche	Anagrafe e stato civile	Animali domestici	Servizi sociali	Trasporti e mobilità	Ambiente	Imposte e tasse
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0



## come ricavabile dal portale dei processi di qualificazione della Regione Emilia Romagna-Lepida

Domanda di assegnazione e degli alloggi di edilizia residenziale pubblica	Estratto conto fornitori (di Comuni)	Hotel booking (prenotazioni in strutture ricettive)	Invio dichiarazioni e dell'imposta di soggiorno	Invio dichiarazioni e IMU (imposta municipale propria)	Invio dichiarazioni e di comodato a fini IMU (imposta municipale propria)	Invio dichiarazioni e TARI (Tassa Rifiuti)	Invio dichiarazioni e TASI (Tributo sui Servizi Indivisibili)	Iscrizione all'anagrafe canina	Iscrizione ai servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto	Iscrizione al servizio di mensa scolastica
Servizi sociali	Appalti e contratti con la Pa	Turismo	Turismo	Imposte e tasse	Imposte e tasse	Imposte e tasse	Imposte e tasse	Animali domestici	Istruzione, Università e diritto allo studio	Istruzione, Università e diritto allo studio
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Iscrizione al servizio di trasporto scolastico	Iscrizione all'albo degli scrutatori	Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio	Iscrizione asilo nido	Iscrizione scuole materne	Pagamenti spontanei alla PA	Pagamento affitti (beni immobili comunali)	Pagamento bolli o diritti di segreteria o altri oneri per atti amministrativi	Pagamento degli accertamenti tributari	Pagamento degli oneri / diritti in materia edilizia	Pagamento dei diritti per pratiche di vincolo idrogeologico
Istruzione, Università e diritto allo studio	Servizi elettorali	Servizi elettorali	Istruzione, Università e diritto allo studio	Istruzione, Università e diritto allo studio	Bolli / diritti / spese di segreteria / pagamenti spontanei (alla PA)	Utilizzo immobili della PA	Bolli / diritti / spese di segreteria / pagamenti spontanei (alla PA)	Imposte e tasse	Edilizia ed Urbanistica	Edilizia ed Urbanistica
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Pagamento dei diritti per pratiche sismiche	Pagamento dei diritti SUAP (sportello unico attività produttive)	Pagamento dei permessi di accesso alla ZTL (zona traffico limitato)	Pagamento dei servizi cimiteriali	Pagamento dei servizi sociali (varie tipologie)	Pagamento del servizio lampade votive	Pagamento del trasporto scolastico	Pagamento della retta dell'asilo nido	Pagamento della retta per la mensa scolastica	Pagamento della sosta (parcheggio)	Pagamento delle contravvenzioni
Edilizia ed Urbanistica	Avvio e gestione attività di impresa	Trasporti e mobilità	Servizi cimiteriali	Servizi sociali	Servizi cimiteriali	Istruzione, Università e diritto allo studio	Istruzione, Università e diritto allo studio	Istruzione, Università e diritto allo studio	Trasporti e mobilità	Trasporti e mobilità
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Pagamento delle rette per le scuole materne (3-6 anni)	Pagamento delle sanzioni amministrative diverse da multe per violazioni stradali	Pagamento delle tasse di concorso	Pagamento dell'imposta / canone per la pubblicità	Pagamento dell'utilizzo di impianti sportivi	Pagamento di servizi bibliotecari	Pagamento di servizi scolastici integrativi diversi da mensa e trasporto	Pagamento IMU (imposta municipale propria)	Pagamento occupazione e suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)	Pagamento servizi agli sportivi	Pagamento utilizzo sale / immobili comunali
Istruzione, Università e diritto allo studio	Bolli / diritti / spese di segreteria / pagamenti spontanei (alla PA)	Lavoro e formazione professionale	Imposte e tasse	Cultura, sport e tempo libero	Biblioteche	Istruzione, Università e diritto allo studio	Imposte e tasse	Imposte e tasse	Cultura, sport e tempo libero	Utilizzo immobili della PA
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1

Pagamento dell'imposta di soggiorno	Permesso di circolazione in ZTL (zona a traffico limitato)	Permesso di costruire (PDC) per edilizia residenziale	Prenotazioni e cartelli pubblicitari disponibili	Prenotazioni e sale o altri immobili comunali	Presentazione attestazioni ISEE per servizi scolastici	Presentazione telematica delle pratiche SUAP	Richiesta certificati (anagrafe / stato civile)	Richiesta Certificato di Destinazione e Urbanistica (CDU)	Richiesta del duplicato della tessera elettorale	Richiesta occupazione suolo pubblico (OSAP comunale)
Turismo	Trasporti e mobilità	Edilizia ed Urbanistica	Avvio e gestione attività di impresa	Utilizzo immobili della PA	Istruzione, Università e diritto allo studio	Avvio e gestione attività di impresa	Anagrafe e stato civile	Edilizia ed Urbanistica	Servizi elettorali	Edilizia ed Urbanistica
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0

<b>Richiesta buoni libro ed altre agevolazioni di diritto allo studio</b>	<b>Richieste rimborsi o comunicazioni inerenti le contravvenzioni</b>	<b>Segnalazione e Certificata di Inizio Attività in materia edilizia (SCIA edilizia residenziale )</b>	<b>Segnalazioni di degrado urbano e/o ambientale</b>	<b>Servizi relativi agli abbonamenti sosta</b>	<b>Servizi relativi ai permessi di accesso in ZTL (zona traffico limitato)</b>	<b>Visura elettorale</b>	<b>Visure / accesso ai propri dati anagrafici</b>
<b>Istruzione, Università e diritto allo studio</b>	<b>Trasporti e mobilità</b>	<b>Edilizia ed Urbanistica</b>	<b>Edilizia ed Urbanistica</b>	<b>Trasporti e mobilità</b>	<b>Trasporti e mobilità</b>	<b>Servizi elettorali</b>	<b>Anagrafe e stato civile</b>
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	1	1	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	1	1	0	0	0	1