



Comune di Parma

Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia

Parma, li	Ordine dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali segreteria@agronomiforestali-rer.it protocollo@conafpec.it
Prot. Gen. n.	
Class.	Ordine degli Architetti, Pianificatori, Paesaggisti e Conservatori della Provincia di Parma infoparma@archiworld.it archparma@pec.aruba.it Ordine dei Geologi – Sezione di Parma amministratore@geologiemiromagna.it oger@pec.geologiemiromagna.it Collegio dei Geometri e Geometri Laureati di Parma sede@collegiogeometriparma.it collegio.parma@geopec.it Ordine degli Ingegneri della Provincia di Parma segreteria@ordingparma.it ordine.parma@ingpec.eu Collegio dei Periti Industriali della Provincia di Parma peritiparma@peritiparma.it collegiodiparma@pec.cnpi.it Collegio dei Periti Agrari e dei Periti Agrari Laureati collegio.parma@pec.peritiagrari.it E p.c. Ascom Parma Confcommercio Imprese per l'Italia ascomparma@legalmail.it Confesercenti Parma confesercentiparma@pec.it CNA Parma amministratore@cnaparma.legalmail.it Apla Confartigianato Parma confartigianatoapla@legalmail.it Gruppo delle Imprese Artigiane di Parma associazionegruppoimprese@pec.it



Comune di Parma

Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia

	Confcooperative Parma parma@pec.confcooperative.it Coldiretti Parma parma@pec.coldiretti.it Legacoop Parma legacoop.pr@arubapec.it Unione Parmense degli Industriali amministrazione@pec.upi.pr.it Unione Provinciale degli Agricoltori – Confagricoltura upaparma@legalmail.it AGCI Associazione Generale Cooperative Italiane acgi.pr@pec.it
--	--

OGGETTO: Digitalizzazione del Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia - Informativa sullo STATO DI AVANZAMENTO DEL PROCESSO DI RIORGANIZZAZIONE ed indicazioni operative sulle MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE PRATICHE e sul SISTEMA DI RICEVIMENTO E CONTATTO TELEFONICO.

Con il presente documento si intende continuare il proficuo confronto avviato attraverso l'avvenuta istituzione del "Tavolo di lavoro permanente con gli Ordini Professionali" per condividere lo stato di avanzamento del processo di digitalizzazione dell'Amministrazione e della conseguente riorganizzazione di alcune attività.

La finalità è infatti quella di fornire alcuni aggiornamenti ritenuti utili e necessari per un migliore utilizzo dei servizi, ma al contempo acquisire gli altrettanto necessari riscontri e suggerimenti, indispensabili per migliorare ulteriormente ed eventualmente correggere alcuni processi, da parte di chi ogni giorno opera sulle nuove piattaforme digitali.

Si evidenzia che la graduale trasformazione digitale degli enti pubblici è tesa a determinare, da un lato una maggiore efficacia, tempestività e flessibilità dei servizi, contribuendo così a migliorare la qualità del



Comune di Parma

Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia

rapporto con i cittadini e con le imprese, e dall'altro è finalizzata ad una riduzione dei costi di funzionamento della "macchina amministrativa".

Si ritiene in primo luogo utile ripercorrere sinteticamente i **passaggi fino ad ora messi in atto**.

Come noto nell'ultimo semestre dello scorso anno il Comune di Parma ha attuato una riorganizzazione sostanziale della struttura, in particolare di tutti gli uffici coinvolti nella gestione di procedimenti unici ai sensi delle recenti riforme semplificative, adottando modalità di ricezione/rilascio rispettivamente di istanze/autorizzazioni-concessioni, in modalità digitale facendo convergere tutto in un'unica struttura (SUAPE – sportello unico attività produttive e edilizia) di coordinamento degli uffici di back-office.

Le procedure per la creazione del SUAPE sono iniziate nel mese di giugno 2018 con la costituzione di un gruppo di lavoro intersettoriale dedicato appunto alla riprogettazione dello sportello. Dal mese di maggio 2019 sono stati adottati nuovi applicativi di back office per la gestione delle pratiche, ed il **19 agosto**, avendo completato la costruzione di tutte le piattaforme digitali d'accesso per gli utenti che devono presentare pratiche edilizie, commerciali, sismiche, ambientali e in materia di impianti pubblicitari è stato **spento il canale cartaceo e il canale PEC** per l'ingressamento delle predette pratiche.

E' stata effettuata una semplificazione dei procedimenti, mediante accorpamento in **9 tipologie amministrative**, ovvero Comunicazione semplice, Comunicazione unica, Comunicazione asseverata semplice, Comunicazione asseverata unica, SCIA semplice, SCIA unica, SCIA condizionata, Autorizzazione semplice, Autorizzazione unica, impiegabili negli ambiti analizzati (Commercio, Edilizia, Ambiente, Sismica, Energetica e Insegne Pubblicitarie).

E' stata adottata la **modalità semplificata, telematica e asincrona** di indizione, gestione, coordinamento e conclusione dell'istituzione della **Conferenza dei Servizi**, che dimezza i tempi di conclusione dei procedimenti complessi, rispetto all'utilizzo di tale istituzione gestita in modalità "tradizionale".

E' stata effettuata l'adesione ad **Accesso Unitario** (Piattaforma di Front Office regionale) per le pratiche del **Commercio**, dell'**Ambiente** e relative all'installazione di **Insegne Pubblicitarie**.

Sono attivi servizi on line che afferiscono a **due piattaforme digitali dedicate** per le pratiche dell'**Edilizia/Energetica** e della **Sismica**.

E' stata inoltre implementata la dotazione informatica, mediante l'acquisto di applicativi di Back Office che consentono l'interoperabilità tra Uffici e tra questi e gli enti esterni coinvolti.

Attualmente gli uffici sono impegnati sul fronte delle **tipologie minori**, in modo da veicolare anche queste ultime mediante le piattaforme digitali adottate, con conseguente gestione delle stesse all'interno degli applicativi di back office, in particolare **saranno attivate nel breve periodo**:



Comune di Parma

Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia

- A. Piattaforma regionale Accesso Unitario per le pratiche relative alla prevenzione incendi:
- per effettuare la dichiarazione di voltura della gestione dell'attività – PIN 7;
 - per la valutazione del progetto ai sensi dell'art. 3 del d.P.R. 151/2011 – PIN 1;
 - per l'inizio dell'attività ai fini della sicurezza antincendio – PIN 2;
- B. Piattaforma regionale Accesso Unitario per le pratiche relative alla realizzazione e attivazione di ascensori e montacarichi in esercizio privato;
- C. Piattaforma dedicata ai servizi on line per le pratiche sismiche:
- per la denuncia dei lavori di cui all'art. 65 e seguenti del d.P.R. 380/2001;
 - per interventi privi di rilevanza per la pubblica incolumità ai fini sismici (c.d. IPRIPI);
- D. Piattaforma dedicata ai servizi on line per le pratiche edilizie:
- per attività relative alla manomissione di suolo pubblico;
 - per procedure relative alle capitozzature, abbattimento, ecc. del verde privato;
 - per le richieste in deroga delle attività rumorose temporanee da cantiere;
 - per le richieste di certificati di destinazione urbanistica (CDU).

L'utilizzo delle piattaforme digitali per le predette **tipologie "minori"** saranno utilizzabili dalla fine del mese di gennaio 2020 e **diventeranno obbligatorie a far tempo dal 15 febbraio 2020**.

Sempre dal 15 febbraio 2020 le pratiche edilizie e sismiche più arretrate, ingressate con modalità cartacea o con PEC (ovviamente prima del 1 settembre 2019) saranno integrabili, adottando esclusivamente la modalità on line prevista dalla piattaforma digitale dedicata.

Eventuali modifiche alle predette date saranno indicate sul sito del Comune di Parma e sui siti informativi degli spettabili Ordini/Associazioni in indirizzo.

Come convenuto nell'ultimo incontro svolto lo scorso 9 dicembre 2019 con i rappresentanti degli ordini professionali, poiché il passaggio alla modalità digitale di presentazione delle pratiche ha comportato una totale riorganizzazione dei processi e delle procedure, si ritiene utile fornire alcune "indicazioni pratiche" che consentano una più corretta gestione dei procedimenti e che evitino di incorrere nella comunicazione di rifiuto per improcedibilità degli stessi dovuta alla carenza della documentazione minima obbligatoria. La strategia attuativa di completamento del processo di informatizzazione richiede infatti una sempre più stretta interazione e condivisione delle azioni e delle modalità operative tra amministrazione e operatori professionali ed economici esterni.

Di seguito si specificano alcune **raccomandazioni con indicazioni operative** per la presentazione delle pratiche mediante i servizi on line del Comune di Parma per le tipologie di procedimenti che afferiscono le diverse piattaforme digitali.



Prima della presentazione di qualsiasi tipo di pratica allo Sportello Unico mediante le piattaforme digitali è sempre opportuno consultare, oltre alla normativa di settore sovraordinata (norme statali e regionali), anche eventuali regolamenti comunali che possono contenere indicazioni più specifiche e puntuali in ambito locale, nonché le News sul sito istituzionale del Comune – Sportello Unico Edilizia e Imprese, all'indirizzo <http://edilizia.comune.parma.it/suei>, dove vengono tempestivamente pubblicate tutte le novità e gli eventuali aggiornamenti operativi.

Un utile riferimento per la documentazione da predisporre prima della presentazione delle pratiche sono le schede prodotto consultabili al sito <https://www.comune.parma.it/servizi> nelle quali sono elencati gli elaborati progettuali e la documentazione amministrativa obbligatori, nonché una breve descrizione del servizio offerto.

PIATTAFORMA DIGITALE PER L'EDILIZIA

Al fine di poter effettuare l'istruttoria delle pratiche edilizie pervenute, e di conseguenza di non dover procedere d'ufficio a renderle improcedibili è necessario verificare innanzitutto la corretta tipologia del titolo richiesto per l'intervento edilizio che si intende effettuare (PdC, SCIA, CILA, ecc.).

Una volta individuata la tipologia dell'intervento occorre accertarsi che la documentazione sia completa dei documenti essenziali individuati come obbligatori nella specifica modulistica edilizia unificata, inclusa l'attestazione del versamento dei diritti di segreteria e degli oneri, se dovuti, e che sia sottoscritta digitalmente dal tecnico incaricato mediante conferimento di procura speciale. In caso contrario, qualora a seguito del controllo formale venga rilevata l'incompletezza della documentazione essenziale, in quanto obbligatoria, la pratica verrà resa improcedibile.

La documentazione relativa alle pratiche edilizie, soprattutto se gli allegati sono corposi, deve essere accorpata per argomento, "vigili del fuoco", "Arpae", "AUSL", "paesaggistica", ecc., e i file devono essere nominati in modo che si possa dedurre agevolmente il loro contenuto. Inoltre è fondamentale non avvalersi di cartelle compresse in quanto non garantiscono una corretta conservazione documentale nel tempo.

La predetta documentazione dovrebbe inoltre, laddove possibile, essere ricondotta a pochi file in formato .pdf, fatti salvi gli elaborati grafici. Tutti gli elaborati devono essere in formato .pdf/A e sottoscritti digitalmente, la dimensione dei singoli file non deve essere superiore a 30 Mb.

Nella presentazione delle integrazioni successive è indispensabile indicare sempre il numero di fascicolo della pratica ed il numero di protocollo attribuito alla medesima. L'unico canale di comunicazione con l'amministrazione e per l'integrazione documentale relativa alle pratiche in iter risulta pertanto essere il portale.

Come noto, a far tempo dal 1 ottobre 2019 è entrata in vigore la nuova disciplina in materia di Contributo di Costruzione, di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 69 del 30.09.2019 (che recepisce la



deliberazione dell'Assemblea Legislativa Regionale 186/2018 e l'Atto di Coordinamento Tecnico contenuto nella D.G.R. 624/2019). Gli uffici hanno realizzato uno strumento di supporto per la determinazione delle somme afferenti al Contributo di Costruzione e alla Monetizzazione delle Dotazioni Territoriali, reperibile al seguente link:

<http://edilizia.comune.parma.it/suei/newsDetail.asp?ID=2553&page>

Il foglio di calcolo, preimpostato con i valori propri del Comune di Parma, è disponibile nel formato .xls (Excel) ed è messo a disposizione di tutti gli utenti con l'obiettivo di svolgere un'azione di aiuto e guida nel calcolo delle somme dovute per gli interventi edilizi.

PIATTAFORMA DIGITALE PER LA SISMICA

Le pratiche sismiche previste agli artt. 11, 13 e 14 della l.r. 19/2008 devono essere presentate mediante l'accesso alla piattaforma digitale specificatamente dedicata al "Rischio Sismico" e non come integrazione ai servizi on line dell'Edilizia.

Al fine di poter effettuare l'istruttoria delle pratiche sismiche pervenute e, di conseguenza, a non dover procedere d'ufficio a renderle improcedibili, è necessario verificare innanzitutto la corretta tipologia del titolo richiesto per l'intervento che si intende effettuare (AUTORIZZAZIONE SISMICA, DEPOSITO DEL PROGETTO ESECUTIVO DELLE STRUTTURE, DEPOSITO DI VERIFICA TECNICA/VALUTAZIONE DELLA SICUREZZA, ecc.).

Una volta individuata la tipologia dell'intervento occorre accertarsi che la documentazione sia completa dei documenti essenziali individuati come obbligatori nella specifica modulistica unificata regionale (recentemente aggiornata con DD n. 16695 del 16/09/2019 della Regione Emilia-Romagna), incluso il versamento dei diritti di segreteria e del rimborso forfettario per spese istruttorie di pratiche sismiche, se dovuti, e che sia sottoscritta digitalmente dal tecnico incaricato mediante conferimento di procura speciale.

In caso di contrario, qualora a seguito del controllo formale venga rilevata l'incompletezza della documentazione essenziale, in quanto obbligatoria, la pratica verrà resa improcedibile.

La documentazione dovrebbe, laddove possibile, essere ricondotta a pochi file in formato .pdf, fatti salvi gli elaborati grafici. Tutti gli elaborati devono essere in formato .pdf/A e sottoscritti digitalmente, la dimensione dei singoli file non deve essere superiore a 30 Mb.

Nella presentazione delle integrazioni successive è indispensabile indicare sempre il numero di fascicolo della pratica ed il numero di protocollo attribuito alla medesima. L'unico canale di comunicazione con l'Amministrazione e per l'integrazione documentale relativo alle pratiche in iter risulta pertanto essere il portale.

In merito alla definizione del rimborso forfettario per spese istruttorie di pratiche sismiche ai sensi dell'art. 20 della l.r. 19/2008, sul Bollettino Ufficiale della Regione Emilia – Romagna n. 390 del 12 dicembre 2018



Comune di Parma

Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia

(Parte Seconda) è stata pubblicata la deliberazione di G.R. 19 novembre 2018, n. 1934, che occorre, preventivamente, consultare prima di procedere alla presentazione della pratica sismica.

PIATTAFORMA DIGITALE PER L'AMBIENTE

Le pratiche relative a matrici ambientali, AUA, autorizzazioni allo scarico, ecc., qualora non siano endo-procedimenti di una pratica edilizia di riferimento, devono essere presentate esclusivamente attraverso l'utilizzo della piattaforma regionale Accesso Unitario.

PROBLEMI DI CARATTERE INFORMATICO

Per difficoltà e/o criticità riscontrate di carattere puramente informatico è possibile inoltrare una mail al seguente indirizzo: sos.suap@comune.parma.it.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RICEVIMENTO – TUTORAGGIO E INFORMAZIONI TELEFONICHE

Con l'inizio dell'anno sono state riaperte le **Agende digitali** attraverso le quali è possibile prenotare appuntamenti dedicati con i tecnici relativamente alle diverse tematiche (edilizia, commercio, contributi, agibilità, sismica ed energetica).

Le modalità di funzionamento e prenotazione delle singole agende sono specificate sul sito istituzionale "Prenotazioni appuntamenti servizi di Sportello" all'indirizzo <https://agenda.comune.parma.it/Servizi/Offerta?service=154&auth=FREE>.

Per quanto riguarda gli appuntamenti dei soli servizi inerenti l'Edilizia si specifica che in via sperimentale (date le note carenze di personale che non consentono una maggiore disponibilità dei tecnici) le agende vengono aperte di 3 mesi in 3 mesi e viene consentito a ciascun utente di prendere un massimo di 2 appuntamenti per trimestre al fine di garantire la possibilità di accesso ad un maggior numero di professionisti/cittadini.

Si raccomanda pertanto di annullare l'appuntamento preso, sempre attraverso la piattaforma, qualora non sia possibile presentarsi alla data prenotata, con almeno due giorni di anticipo, in modo da consentire ad altri utenti di fruire del servizio. Si chiede di provvedere alla cancellazione dell'appuntamento anche nel caso di evento non programmabile che accade nei due giorni precedenti.

Per quanto riguarda le informazioni telefoniche viene temporaneamente mantenuta l'attuale modalità organizzativa, riservandoci di verificare la possibilità di ampliare l'arco temporale attualmente reso disponibile. Per agevolare la fruizione dei servizi stiamo verificando la possibilità di attivare una "coda telefonica". Sarà inoltre inviato al tecnico di turno un "ticket" qualora non venga esaurita la coda nell'arco temporale disponibile, affinché il tecnico stesso possa effettuare la "richiamata".



Si evidenzia che sarà cura del tecnico di turno, sia in caso di ricevimento sia in caso di telefonata, qualora la questione/problema sia di complessità tale da richiedere un confronto più approfondito, fissare con l'utente un appuntamento specifico al di fuori dei calendari standard.

Stiamo infine valutando l'opportunità, sulla base di un monitoraggio delle tipologie di utenti che richiedono appuntamenti di tutoraggio, di prevedere momenti/giornate dedicati ai cittadini "non professionisti o imprese".

RICEVIMENTO PER PROBLEMATICHE LEGATE A PRATICHE EDILIZIE IN ISTRUTTORIA

Per quanto riguarda la necessità di incontri inerenti le pratiche in istruttoria per le quali sono state richieste integrazioni e/o chiarimenti, il canale di comunicazione con lo Sportello è "esterno" al sistema di prenotazione degli appuntamenti per il tutoraggio prima illustrato.

In questi casi dovrà essere richiesto direttamente al tecnico istruttore della pratica e/o al responsabile di procedimento (entrambi indicati in Work Flow o in calce alle comunicazioni inviate dal SUAPE) attraverso comunicazione mail un appuntamento specificatamente dedicato.

Stiamo altresì verificando la fattibilità di effettuare puntuali "contatti telefonici" ai professionisti contestualmente all'invio delle singole comunicazioni per meglio specificare/chiarire il contenuto e la natura delle comunicazioni stesse.

ORGANIZZAZIONE INCONTRI TEMATICI

Come concordato nell'incontro dello scorso dicembre si esplicita l'intenzione e la disponibilità ad organizzare **incontri tematici su argomenti di interesse generale** anche sollecitati direttamente dagli Ordini ed associazioni in indirizzo.

A tal proposito si chiede ai rappresentanti degli Ordini e delle Associazioni di farsi promotori presso i propri iscritti di raccogliere le tematiche e gli argomenti di più ampio interesse per poterle poi segnalare e sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione.

SEGNALAZIONE CRITICITA'

Si ritiene infine opportuno informare i tecnici professionisti, che è importante che le criticità riscontrate nella presentazione delle pratiche vengano segnalate agli uffici per consentire all'amministrazione di apportare le necessarie modifiche finalizzate a migliorare/correggere il servizio, efficientando ulteriormente le procedure informatizzate già adottate.

Al fine di illustrare nel dettaglio il contenuto della presente documentazione sarà organizzato un incontro che prevede la partecipazione dei referenti dell'Amministrazione comunale, dei rappresentanti degli Ordini professionali e delle Associazioni di categoria interessati.



Comune di Parma

Settore Sportello Attività Produttive e Edilizia

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti evidenziando che gli uffici sono a disposizione per qualsiasi segnalazione o necessità di eventuali ed ulteriori chiarimenti.

La Dirigente dello Sportello Unico
Attività Produttive e Edilizia

Arch. Costanza Barbieri


L'Assessore alle Politiche
di Pianificazione e sviluppo del
territorio e delle opere pubbliche

Arch. Michele Alinovi


