

L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA PRESSO IL REGISTRO DELLE IMPRESE E GLI ALBI E RUOLI, MEDIANTE LA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DI RETE, L'UTILIZZO DELLA P.E.C., L'ELIMINAZIONE DEL CARTACEO E L'INFORMATIZZAZIONE PER MIGLIORARE LE COMUNICAZIONI DA E PER CLIENTI/UTENTI E PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.

Individuazione di bisogni degli utenti a cui i servizi intendono dare risposta e definizione del progetto

Descrizione del progetto:

Premesse normative:

-l'art. 16 commi 6-7-8 della Legge n.2 del 28 gennaio 2009, prevede che :

c. 6. **Le imprese** costituite in forma societaria sono tenute a indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese..., garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali. Entro tre anni dalla data di entrata in vigore del presente decreto tutte le imprese, già costituite in forma societaria alla medesima data di entrata in vigore, comunicano al registro delle imprese l'indirizzo di posta elettronica certificata.

c.7. **I professionisti** iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato comunicano ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata ...entro un anno dalla data di entrata in vigore del presente decreto. Gli ordini e i collegi pubblicano in un elenco riservato, consultabile in via telematica esclusivamente dalle pubbliche amministrazioni, i dati identificativi degli iscritti con il relativo indirizzo di posta elettronica certificata.

c.8. **Le amministrazioni pubbliche** di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, qualora non abbiano provveduto ai sensi dell'articolo 47, comma 3, lettera a), del Codice dell'Amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, istituiscono una casella di posta certificata ... per ciascun registro di protocollo e ne danno comunicazione al Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, che provvede alla pubblicazione di tali caselle in un elenco consultabile per via telematica.

- in attuazione del Decreto Legge 112/2008 art.27, l'ente camerale è tenuto a ridurre del 50% l'utilizzo del cartaceo;

-la Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 18 novembre 2005, G.U. 20/01/2006, n. 16, obbliga le P.A. a comunicare per via telematica con i cittadini e le imprese che lo richiedano;

- il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha presentato al pubblico il 21 gennaio 2009 il Piano e-Gov 2012 per l'innovazione, la diffusione dei servizi di rete, l'accessibilità e la trasparenza della Pubblica Amministrazione.

Il progetto, traendo spunto dalle citate normative e dal Piano E-Gov 2012, si suddivide in due parti, corrispondenti ai due obiettivi principali:

1. **INFORMATIZZAZIONE:** adozione di nuove soluzioni informatiche e cambiamenti organizzativi nell'attività amministrativa per ottimizzare i tempi, offrendo ai Clienti/utenti, sia PA che privati, servizi più rapidi e innovativi.
2. **COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO** : azioni dirette a pubblicizzare le nuove procedure ed a migliorare la comunicazione con i Clienti/utenti mediante canali *on line*, la P.E.C., la pubblicazione di Guide e l'organizzazione di seminari.

Il progetto verrà realizzato dal personale indicato nell'all.1 in collaborazione, per la parte informatica, con l'Ufficio Automazione della CCIAA ed i referenti di Infocamere. Inoltre il progetto, per ragioni organizzative, si suddivide al suo interno in tre "Aree" di intervento, corrispondenti a:

- A. Area Registro Imprese - Telematico**
- B. Area Registro Imprese cartaceo e front-office**
- C. Area Albi e Ruoli**

PARTE 1 - INFORMATIZZAZIONE

A. Area Registro Imprese- Telematico

Il Registro delle Imprese ha già avviato il processo di informatizzazione e graduale abbandono del cartaceo: in tale senso si vogliono ora attuare le seguenti azioni migliorative:

- Verrà proposta una convenzione tra la Camera di Commercio ed i Tribunali di Vicenza e Bassano del Grappa per superare l'attuale comunicazione via fax delle procedure concorsuali con l'accesso

alle banche dati on line o all'invio dei dati in via telematica, mediante l'utilizzo di un programma fornito da Infocamere, previa formazione del personale del Tribunale. I dati da pubblicare nel R.I. saranno caricati su un apposito modello al quale verrà allegato il file contenente la scansione del provvedimento del Giudice fallimentare in formato PDF/A.

- La convenzione avrà anche ad oggetto l'invio on line dei decreti del Giudice del Registro da parte della cancelleria del Tribunale e la creazione di una mailing list per la comunicazione tra le P.A.

B. Area Registro Imprese cartaceo e front-office

- Attivazione della protocollazione informatica in entrata/uscita tramite PEC sia in sede centrale (per tutte le comunicazioni) che nelle sedi staccate (per rilascio visure e certificati) ;
- Richiesta di accesso ai dati on line per le comunicazioni tra il R.I. e i Tribunali di Vicenza e Bassano del Grappa (es. richieste di accertamento requisiti morali al Casellario giudiziale).
- Attivazione di convenzioni con le associazioni di categoria interessate per utilizzo programma SIIC per invio dichiarazioni di conformità degli impianti ai Comuni ed alla CCIAA
- Informatizzazione di :
 - a) comunicazione alle imprese dei Provvedimenti di rifiuto del Conservatore su pratiche errate
 - c) pratiche cartacee relative agli standard e ai controlli di Qualità (es. NC)
 - d) lettere e fax di risposta per richieste varie

C. Area Albi e Ruoli

- Attivazione della protocollazione informatica in entrata/uscita tramite PEC sia in sede centrale (per tutte le comunicazioni) che nelle sedi staccate (per rilascio visure e certificati) ;
- L'ufficio Albi e Ruoli richiederà ad Infocamere il "congelamento" dell'archivio REC nel programma ARCA, permettendo il solo rilascio di visure e certificati, con conseguente risparmio per l'Ente Camerale sulle spese di gestione.
- Verranno inviati a tutti i Comuni gli elenchi in PDF degli esami ed iscritti REC relativi agli anni già informatizzati (1998-2006), per una consultazione diretta.
- L'ufficio accertamento sanzioni deve tenere un apposito registro cronologico ai sensi dell' art. 5 della L.n. 890/1982 : *"La ricevuta di spedizione della raccomandata è conservata dall'ufficiale giudiziario ed annotata nel registro cronologico dove pure è annotato l'avviso di ricevimento nelle ipotesi di cui all'ultima parte del quarto comma dell' articolo 3.."* . L'ufficio utilizzerà a partire dal 2009 un programma Access con funzioni di "Registro cronologico dei verbali di accertamento sanzioni". Questo permetterà di poter rilevare i dati relativi alle performance dell'ufficio e i dati relativi al rispetto della Qualità, con vantaggi in termini di risparmio di tempo e di miglioramento del servizio.

PARTE 2 - COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

A. Area Registro Imprese- Telematico

B. Area Registro Imprese cartaceo e front-office

- **CONVEGNO CON P.A. E COMUNI** Per sensibilizzare l'utilizzo della PEC, si prevede l'invio ai Comuni del Vicentino di apposita lettera informativa con invito ad un incontro per illustrare, con l'aiuto del referente di Infocamere, le modalità di utilizzo dei nuovi programmi informatici ed i vantaggi della PEC.
- **PEC** Previa idonea informativa agli utenti, l'Ufficio R.I., che attualmente invia i Provvedimenti e le comunicazioni con raccomandata A.R., invierà gli stessi all'indirizzo PEC degli enti e delle società che ne sono in possesso. Per quelli non ancora dotate di PEC la comunicazione verrà fatta nella forma normale della raccomandata A.R.
- **E-MAIL** Previo accordo con il Tribunale, le istanze cartacee per una decisione da parte del Conservatore/Giudice del Registro verranno spedite on line ad un indirizzo di posta elettronica che verrà concordato fra il dirigente e il responsabile. Si prevede una fase transitoria per organizzare meglio il canale di comunicazione. Dopo la fase transitoria, il R.I. risponderà alle richieste solo ed esclusivamente via e-mail. L'indirizzo di posta elettronica sarà presidiato da addetti che a rotazione saranno chiamati a riscontare le richieste.

C. Area Albi e Ruoli

- L'Ufficio che attualmente invia visure e altre comunicazioni agli utenti non di front office con fax o con raccomandata A.R., invierà le stesse all'indirizzo PEC degli enti e delle società che ne siano in possesso.
- Creazione di presentazioni in Power Point con le attività ed i dati statistici del RI e dell'Ufficio Albi e Ruoli per utilizzo in convegni con istituti tecnici, stage, associazioni di categoria, ecc...
- Aggiornamento e pubblicazione della Guida alle sanzioni amministrative RI e REA. L'aggiornamento riguarderà in particolare le modalità di rilevazione delle sanzioni, la possibilità di pagarle in via solidale, come presentare le richieste di rimborso per errato pagamento, ecc... La Guida verrà pubblicata nel sito web camerale e inviata alle principali associazioni di categoria della Provincia, nonché agli enti e agli ordini professionali interessati

N.B.: Il progetto prevede la formazione sulla PEC e l'abilitazione in Prodigy alla protocollazione del documento informatico per gli addetti RI e Albi e Ruoli, comprese le sedi staccate.

Obiettivi da conseguire:

- **Incremento dell'efficienza** – l'automazione dei processi fornisce l'eliminazione dei passi non necessari, quali le ricerche d'archivio; rende più efficiente, rapido ed economico il servizio di comunicazione con gli utenti e più efficace il lavoro di retro sportello riducendo i tempi di risposta alle richieste; riduce dei tempi per il controllo dei requisiti morali dei settori impiantistica, pulizia e facchinaggio, autoriparazione e commercio all'ingrosso; riduce i tempi di evasione richieste rilascio visure e certificati pervenute da Pubbliche Amministrazioni;
- **Risparmio di costi** - riduzione delle spese consumo carta, spese telefoniche e per invio raccomandate A.R.
- **Semplificazione delle procedure e migliore controllo del processo** – mediante la standardizzazione dei metodi di lavoro e la disponibilità di strumenti di verifica
- **Flessibilità** – l'utilizzo di software adatti permette di eliminare passaggi inutili, duplicazioni e tempi morti, rendendo disponibili risorse operative per le attività esercitate;
- **Trasparenza**- maggiore accessibilità ai dati e alle informazioni per il Cliente/Utente

Standard di risultato Registro Imprese - Albi e Ruoli (AREE A,B,C) per il 2009 :

1. Aree A-B-C : Min. 3 monitoraggi all'anno (aprile – agosto - dicembre), a cura dei rispettivi responsabili di Area, sui programmi utilizzati e sull'avanzamento del progetto. I monitoraggi potranno essere allegati alle relazioni intermedie e finali del progetto.
2. Aree A-B-C Aggiornamento del sito camerale sulla PEC e min.n.3 direttive/informazioni ai Clienti/utenti emesse sulla nuova gestione delle comunicazioni;
3. Aree A-B-C Minimo 20% del totale delle comunicazioni RI e Albi utilizzando le modalità della PEC (ovvero se non serve ricevuta di ritorno, utilizzando l'e-mail al posto del cartaceo);
4. Aree A-B-C: Invio min. 100 lettere per informativa e organizzazione convegno nella sede camerale entro maggio 2008 con i Comuni e le PA su PEC e nuove procedure informatiche;
5. Aree A-B-C : Monitoraggio finale di confronto dei tempi medi di evasione pratiche con le nuove procedure/procedure cartacee sia con PA che con privati : min. 20% di riduzione dei tempi delle pratiche
6. Aree A-B-C : Proposta di min. n. 2 convenzioni, rispettivamente con i Tribunali di Vicenza e Bassano del Grappa, per informatizzare le comunicazioni su procedure concorsuali, provvedimenti Conservatore/Giudice del Registro, "Certificati Giudiziari on-line";
7. Area B: Min. 2 incontri con soggetti interessati per proposta adozione programma SIIC;
8. Area C: Invio elenchi EX REC a min. 20 Comuni; Applicazione a regime del registro informatico delle sanzioni dal 1/01/2009 al 31/12/2009 con estrazione dei relativi dati statistici (riduzione min. dei tempi di calcolo 50%); pubblicazione nel sito camerale della nuova Guida alle Sanzioni.

Tempi di realizzazione:

Il progetto complessivo, data la sua complessità, si prevede che abbia durata quadriennale, dal 2009 al 2012, in concomitanza con gli step di realizzazione del piano governativo "e-Gov 2012". Gli sviluppi del progetto verranno distinti in annualità e costantemente monitorati.

Si allega il prospetto delle attività previste, ripartite nelle varie annualità:

Tab. 1. Prospetto complessivo delle attività

SOGGETTI COINVOLTI	2009	2010	2011	2012
CCIAA di VICENZA	-Avvio della protocollazione informatica (PEC) e riduzione del cartaceo -registro informatico accertamenti sanzioni; Guida alle sanzioni	Ulteriore informatizzazione e sperimentazione delle procedure	Implementazione delle procedure e delle convenzioni	-Servizi informatici a regime
Tribunali e Procure locali	-redazione e proposta convenzioni per attivazione canali informatici	Sperimentazione rilascio visure e certificati telematici	Implementazione delle procedure e delle convenzioni	-Servizi informatici a regime -casellario e certificati giudiziari on line
Comuni	-Convegno di presentazione PEC e procedure inform. - invio elenchi PDF ex REC	Sperimentazione rilascio visure e certificati telematici - Avvio convenzioni programma SIIC - sperimentazione	Implementazione delle procedure e delle convenzioni	Servizi informatici a regime
Imprese con PEC	Avvio PEC	Sperimentazione	Sperimentazione	Servizi informatici a regime
Ordini professionali		Promozione PEC e avvio convenzioni	Implementazione delle procedure e delle convenzioni	Servizi informatici a regime
Associazioni di categoria	proposta adozione programma SIIC	Avvio SIIC sperimentazione	Implementazione delle procedure e delle convenzioni	Servizi informatici a regime

Tab. 2. Dettaglio delle Attività 2009

SOGGETTI COINVOLTI	2009	Tempistica prevista *
CCIAA di VICENZA	- formazione addetti per protocollazione / fascicolazione informatica (PEC) - Ufficio Automazione	Entro il 30.04.2009
	-pubblicazione nel sito dell'indirizzo PEC camerale e del link agli indirizzi PEC delle PA (indicePA.gov.it)	Entro il 20.04.2009
	-Registro informatico accertamenti sanzioni	Entro il 31.12.2009
	-Nuova guida alle sanzioni	Entro il 30.07.2009
Tribunali e Procure locali	-Stesura e proposta delle convenzioni	Entro il 31.09.2009
Comuni	-Lettera e presentazioni in Power Point	Entro il 01.04.2009
	-Convegno di presentazione programmi e PEC	Entro il 30 .05.2009
	- invio elenchi ex REC in PDF	Entro il 30.07.2009
	- Avvio comunicazioni PEC	Entro l' 01.06.2009
PA e Imprese con PEC	Avvio comunicazioni PEC	Entro l' 01.06.2009

* la tempistica è proposta per ragioni organizzative e non si intende come indicazione di termini perentori.

Il progetto per il 2009 si intenderà completamente realizzato se almeno il 70% delle attività previste verranno realizzate **entro il 31.12.2009**; percentuali di realizzazione inferiori al 70% andranno valutate in relazione alle attività svolte. In particolare nelle attività che richiedono la collaborazione con Enti diversi (es. Tribunali), occorre tenere conto che gli esiti finali non dipendono unicamente dall'attività del personale interno, ma anche dalla disponibilità e dalla collaborazione dei soggetti esterni.

Personale interno coinvolto :

Categoria di appartenenza	descrizione attività svolta	n. giornate di lavoro
D1 n. 4	Progettazione delle procedure, definizione del processo e del flusso attività con P.E.C.; coordinamento del personale, predisposizione delle direttive esplicative; consulenza alle associazioni di categoria, agli ordini professionali e alle PA; gestione P.E.C.; Monitoraggio dei dati , Verifica dei risultati e rendicontazione.	48
C1 n. 29	Partecipazione ad attività di formazione su nuovo flusso attività "Gestione P.E.C."; Informazione ai clienti/utenti presso gli sportelli; gestione messaggi P.E.C.; protocollazione-controllo ed evasione procedure concorsuali, Casellario Giudiziale	48
B3 n. 2	Partecipazione ad attività di formazione su nuovo flusso attività "Gestione P.E.C "; Informazione ai clienti/utenti presso gli sportelli; Attività operative gestione messaggi P.E.C.	48
B1 n.1	Riproduzione e approvvigionamento copie direttive esplicative per tutte le sedi, distribuzione circolari esplicative e altro materiale relativo al progetto.	48

Sistema di verifica a consuntivo (AREE A, B,C) :

1. Aree A-B-C : Min. 3 monitoraggi all'anno (aprile – agosto - dicembre), a cura dei rispettivi responsabili di Area, sui programmi utilizzati e sull'avanzamento del progetto. I monitoraggi potranno essere allegati alle relazioni intermedie e finali del progetto.
2. Aree A-B-C Aggiornamento del sito camerale sulla PEC e min.n.3 direttive/informazioni ai Clienti/utenti emesse sulla nuova gestione delle comunicazioni;
3. Aree A-B-C Minimo 20% del totale delle comunicazioni RI e Albi utilizzando le modalità della PEC (ovvero se non serve ricevuta di ritorno, utilizzando l'e-mail al posto del cartaceo);
4. Aree A-B-C: Invio min. 100 lettere per informativa e organizzazione convegno nella sede camerale entro maggio 2008 con i Comuni e le PA su PEC e nuove procedure informatiche;
5. Aree A-B-C : Monitoraggio finale di confronto dei tempi medi di evasione pratiche con le nuove procedure/procedure cartacee sia con PA che con privati : min. 20% di riduzione dei tempi delle pratiche
6. Aree A-B-C : Proposta di min. n. 2 convenzioni, rispettivamente con i Tribunali di Vicenza e Bassano del Grappa, per informatizzare le comunicazioni su procedure concorsuali, provvedimenti Conservatore/Giudice del Registro, "Certificati Giudiziari on-line";
7. Area B: Min. 2 incontri con soggetti interessati per proposta adozione programma SIIC;
8. Area C: Invio elenchi EX REC a min. 20 Comuni; Applicazione a regime del registro informatico delle sanzioni dal 1/01/2009 al 31/12/2009 con estrazione dei relativi dati statistici (riduzione min. dei tempi di calcolo 50%); pubblicazione nel sito camerale della nuova Guida alle Sanzioni.

Vicenza, 09/03/2009

Il Responsabile del Servizio RI
(Area A- RI-Telematico: dr.ssa Letteria Cucinotta)

(_____)

Il Responsabile del Servizio RI
(Area B- Cartaceo e front office: dr. Antonio Breganze)

(_____)

Il Responsabile del Servizio Albi e Ruoli
(Area C-Albi e Ruoli : dr.ssa Alessandra Bozzoli)

(_____)

Il Dirigente del Settore IV°
(dr. Mauro Sfreddo)

(_____)

Il Segretario Generale
(dr. G. Campanella)

(_____)