

Relazione riguardante i procedimenti amministrativi pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente al 15/3/2021

Nell'ambito della più generale analisi relativa alla qualità dei servizi compiuta dalla struttura di supporto per conto dell'OIV, un approfondimento è stato effettuato anche con riguardo alle carte dei servizi ed ai servizi in rete. Il d.lgs. 33/2013, infatti, prevede la pubblicazione delle carte dei servizi adottate dall'Ente (ex art. 32 c.1); l'art. 7 c. 3 del d.lgs. 82/2005, come modificato dall'art. 8 c. 3 d.lgs. 179/2016, prevede – invece - la pubblicazione dei servizi in rete¹.

L'analisi che segue è stata effettuata anche in considerazione del fatto che il sito regionale, nelle pagine all'uopo dedicate, riporta - quale informazione esclusiva- solo diverse statistiche di accesso, senza esplicitare i servizi in rete. Allo scopo di suggerire eventuali percorsi per una migliore esposizione delle informazioni di rilievo, anche alla luce dei dati presenti, è stata effettuata una verifica di tutte le tipologie di procedimento pubblicate nel menù Attività e procedimenti della sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale (ex art. 35 del d.lgs. 33/2013). Tra gli elementi da indicare nelle singole schede dei procedimenti amministrativi mappati, infatti, vi è anche l'informazione relativa al link di accesso al servizio on line o i tempi previsti per la sua attivazione.

Prima di procedere nell'analisi dei procedimenti presenti si precisa che l'estrazione dei dati è avvenuta il 15 marzo 2021. Eventuali aggiornamenti dei procedimenti, pertanto, non sono stati analizzati.

Le informazioni da pubblicare trovano fondamento nel richiamato art. 35 del d. lgs. 33/2013 e nella LR 11/2015 (Legge di semplificazione 2015) e nello specifico riguardano le seguenti informazioni:

- denominazione del procedimento;
- descrizione del procedimento;
- unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, unitamente ai recapiti telefonici ed alla casella di posta elettronica istituzionale;
- nominativo, recapiti telefonici e casella di posta elettronica istituzionale del responsabile del procedimento;
- ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nominativo del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi, recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
- normativa statale applicabile;
- normativa regionale applicabile;
- disciplina di dettaglio del procedimento: indicazione atti amministrativi generali ed eventuali successive modifiche e ogni altro atto rilevante ai fini del procedimento, con rinvio, mediante link al relativo burc o alla pagina "Regione Campania casa di vetro";
- atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, anche ai sensi del d. lgs. n. 222/2016 e relativi provvedimenti regionali attuativi, compresi i fac-simile per le autocertificazioni;
- uffici ai quali rivolgersi per informazioni, orari e modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze;

¹ D.lgs 33/2013, art. 32 c. 1 (Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici).

D.lgs. 82/2005, art. 7 c. 3 come modificato dall'art. 8 c. 3 D.lgs. 179/2016 (Per i servizi in rete, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo).

- modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
- termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso, con indicazione della norma che lo prevede;
- ogni altro termine procedimentale rilevante, con indicazione della norma che lo prevede;
- se si tratta di procedimento per il quale il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, precisare se l'esercizio dell'attività economica di impresa e di servizi è subordinato:
 - a previa comunicazione;
 - a scia, con o senza asseverazione;
 - ad autorizzazioni, licenze, nulla osta, concessioni non costitutive, permessi o preventivi atti di assenso, comunque denominati indicando, altresì, il relativo riferimento normativo
 - operatività del silenzio assenso
 - strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e modi per attivarli
- link di accesso al servizio on line o i tempi previsti per la sua attivazione;
- spese e diritti previsti, con modalità per l'effettuazione dei relativi pagamenti;
- nominativo, recapiti telefonici e caselle di posta elettronica istituzionale del soggetto cui è attribuito il potere sostitutivo, in caso di inerzia del responsabile nell'adozione del provvedimento finale, nonché modalità per attivare tale potere;
- glossario dei termini principali di riferimento.

L'analisi ha riguardato 23 SPL presenti nella sezione di cui sopra e n. 375 SSL (si precisa che in 42 casi il procedimento afferisce a più strutture di secondo livello incardinate nelle DD.GG. 07 e 09), per un totale di 377 procedimenti amministrativi censiti.

L'allegato 3 A riporta, per ciascuna delle SPL analizzate, il numero dei procedimenti censiti e l'indicazione della presenza o meno della voce che maggiormente interessa ai fini della presente analisi (l'indicazione, cioè, relativa alla presenza di servizi on line del procedimento descritto). L'analisi effettuata, riportata in dettaglio nell'allegato 3 A, evidenzia come per la maggior parte dei procedimenti mappati la specifica voce non sia stata valorizzata. Dei 377 procedimenti censiti, infatti, solo il 20% forniscono l'indicazione relativa alla presenza di un servizio on line, per il 34% dei procedimenti non è valorizzato il campo, al 39 % circa non è applicabile e per il rimanente 7% risultano motivazioni diverse legate alla assenza dell'indicazione richiesta.

L'analisi, come sopra anticipato, si è focalizzata in particolare sul punto avente ad oggetto "Link di accesso al servizio on line o i tempi previsti per la sua attivazione" (Art. 35, comma 1, lettera i) D. Lgs. n. 33/2013). Ciò al fine di monitorare - così come disposto dall'allegato IV al PTPCT 2021-2023 (verificare PTPCT nuovo) - l'obbligo posto in capo alle DD.GG. (che erogano servizi on line) l'avvenuta pubblicazione nella sezione "Servizi in rete" dei risultati delle indagini sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete e statistiche di utilizzo dei servizi in rete di cui all'art. 7 co. 3 d.lgs. 82/2005 modificato dall'art. 8 co. 1 del d.lgs. 179/16.

Si riportano, in maniera sintetica, gli esiti dell'analisi effettuata:

- 75 procedimenti presentano un link di collegamento all'eventuale servizio on line;
- 146 procedimenti sono contrassegnati dalla sigla N/A (non applicabile);
- 126 sezioni Vuote
- per i restanti casi, quasi sempre, è stato precisato che il servizio on line è in fase di definizione o in attesa di implementazione della piattaforma informatica

Nell'allegato n. 3 B sono riportati gli esiti completi dell'analisi effettuata, distinti per SPL.

Poche strutture, in uno alle schede dei procedimenti censiti, hanno inoltre pubblicato un report di sintesi. In linea generale, pertanto, per ciascuna delle SPL presenti sono pubblicate tante schede - in formato excel - per quanti sono i procedimenti mappati.

Si segnala, inoltre, la necessità di ottimizzare il criterio di pubblicazione dei suddetti procedimenti. L'attuale sistema, infatti, suddividendo i procedimenti per struttura regionale non consente una ricerca rapida e semplice all'utente. In altre parole, la ricerca può essere effettuata previa selezione della struttura regionale di interesse che non sempre è nota al cittadino. La predisposizione di un file di riepilogo con tutti i procedimenti mappati consentirebbe una ricerca più agevole, rendendo maggiormente fruibili le informazioni presenti.