

Bologna, 5 maggio 2016

**Ing. Stefano Isler**

Responsabile Servizio Opere Pubbliche ed  
Edilizia, Sicurezza e Legalità, Coordinamento  
Ricostruzione Regione Emilia Romagna

Buongiorno,

In relazione alle esperienze fatte nell'impiego del sistema SIEDER, e raccogliendo le osservazioni e le criticità riscontrate, formuliamo i primi seguenti suggerimenti per l'implementazione del sistema.

La raccolta delle criticità rilevate è iniziata alla fine del 2015, quindi alcune delle problematiche sollevate sono già risolte, mentre altre potrebbero esserlo ora, nel qual caso ovviamente le osservazioni relative sono da ritenersi superate.

## **1 - Problemi - insiti**

### 1.1 – WARNING di ingresso

Essendo un sistema un po' diverso dagli altri sistemi di "caricamento" di files digitali, crediamo che aiuterebbe avere in grande evidenza una sorta di "warning", che l'utente sia sollecitato a leggere PRIMA di approcciarsi al caricamento delle pratiche.

Una sorta di mini manuale sintetico che spieghi:

- cosa fa SIEDER,
- come lo fa,
- avvertenze particolari,
- soprattutto, quanti e quali dati servono PRIMA di caricare una pratica (sul modello di alcuni call-center, che avvisano l'utente PRIMA di accedere al sistema, di quali dati saranno necessari durante la conversazione;
- spiegare bene che il MUR viene generato dal sistema, e non deve essere precompilato e poi caricato...
- ecc.

Probabilmente non sarebbe una brutta idea rendere la lettura di questo documento (che per evidenti motivi dovrebbe essere sintetico) obbligatoria per gli utenti che approcciano il sistema per la prima volta.

Va da sé che il documento "di benvenuto" dovrebbe essere implementato per innovazioni significative, ed ogni implementazione dovrebbe essere adeguatamente evidenziata nella home page, in modo che gli utenti che desiderano leggere gli aggiornamenti siano sollecitati a farlo.

### 1.2 – WARNING sulle caratteristiche dei files

Il documento sulle caratteristiche dei files da caricare dovrebbe essere messo in adeguata evidenza, segnalando, anche in questo caso, che le caratteristiche dei files sono abbastanza rigide, e quindi la confezione degli stessi è un elemento fondamentale per il buon funzionamento delle procedure, e anche solo per potere caricare i files sul sistema.

### 1.3 – caratteristiche dei files

Il sistema è attualmente (al momento di stesura di queste note), eccessivamente raffinato nella verifica dei files. In edilizia i files ormai "girano" da studio a studio: pretendere che un pdf abbia caratteristiche iper definite, significa causare ore e ore perse per confezionare il file "su

misura” per il sistema. Riteniamo opportuno lasciare la più ampia libertà possibile nella definizione delle caratteristiche dei files, compatibilmente con le necessità di archiviazione e rispondenza agli standards dell’agenda digitale.

#### 1.4 – firma digitale dei files

I files devono essere firmati dai soggetti responsabili esattamente come se fossero documenti cartacei. Quindi il sistema non deve pretendere che il soggetto “caricante” firmi digitalmente necessariamente TUTTI i files. In altre parole, come già accennato in altre sedi, ribadiamo che il “caricante” potrebbe essere anche un soggetto che non firma nulla, e carica dei files firmati ognuno dai soggetti responsabili per le proprie competenze.

Quindi, in sintesi, ogni documento deve essere firmato digitalmente, ma solo dal/dai soggetto/i che se ne assume/ono la responsabilità giuridica (il progettista architettonico firma il progetto architettonico, l’impiantista gli impianti, l’acustico la relazione acustica e via dicendo...).

#### 1.5 - Chiarire all’utente SUBITO la natura di eventuali problemi

Spesso sieder si blocca ma non spiega il perché, ed è necessario allora rivolgersi al servizio di aiuto, che però ha tempi differiti. Plausibilmente, peraltro, con il diffondersi del sistema e quindi dell’incremento dei problemi, potrebbe non essere adeguato e dare risposte immediate ma solo dopo significative attese.

E’ importante quindi che la natura del problema venga esplicitata subito, per consentire all’utente eventualmente di superarlo senza passare necessariamente dall’aiuto on line.

#### 1.6 – Limitare i dati richiesti al minimo indispensabile

Purtroppo si dimentica sempre che il reperimento dei dati implica tempi, quindi costi.

Nei form di richiesta dei dati, quelli obbligatori dovrebbero essere circoscritti al minimo indispensabile. Per capirci, del richiedente devono essere obbligatori solo l’esatta denominazione e il codice fiscale/P.IVA, rendendo tutti gli altri dati (indirizzo, iscrizione REA, telefono e via dicendo), informazioni facoltative. Molti sistemi, peraltro (vedi sistema notifiche preliminari Regione Toscana, o il nostro SICO, circoscritto tuttavia ai soggetti di volta in volta caricati solo dall’utente, e non da TUTTI gli utenti), TENGONO IN MEMORIA i dati dei vari soggetti, che sono richiamabili di volta in volta qualora reiterati.

Nel tempo, mano a mano che i dati vengono caricati, tale opportunità semplificherebbe assai il lavoro degli utenti.

#### 1.7 – consentire si salvare anche steps diversi

Sieder non consente di bypassare uno step: o l’utente compila tutto in sequenza o rimane bloccato sul dato incompleto.

Deve essere possibile lasciare magari incompleta una sezione (magari perché manca un dato), consentendo all’utente di compilarne altre.

#### 1.8 – Possibilità di aggiungere note o specificazioni sul MUR e in generale su tutti i documenti generati dal sistema

Non è questa la sede per parlarne, ma normativa edilizia è un corpus giuridico ormai fuori controllo, ad altissimo grado di incoerenza o indeterminatezza. NON PUO’ ESSERE INCASELLATO IN UN SISTEMA CHIUSO COME SONO I SISTEMI DIGITALI. Pertanto, riteniamo indispensabile che il sistema consenta a qualsiasi soggetto deve essere consentito di esprimere specificazioni, annotazioni, aggiunte, precisazioni, (esattamente come succede per i files digitali) per far sì che la sua volontà sia chiaramente espressa e non circoscritta a forza nelle indeterminatezze e nelle incongruenze (e talvolta nelle contraddizioni e negli errori) delle norme e/o delle modulistiche.

Il sistema deve anche consentire di caricare elaborati grafici aggiuntivi, o esplicativi.

Non va mai dimenticato che il “modulo”, qualsiasi esso sia, serve all’ente ricevente per semplificare e uniformare la lettura di una comunicazione del cittadino; non può diventare uno strumento per “forgiarne” o addirittura deformarne il senso.

### 1.9 – il sistema deve essere aperto alle innovazioni e alle implementazioni

Come per tutti i sistemi, riteniamo indispensabile che il sistema consenta tutte le implementazioni che via via si potranno rendere necessarie nel tempo. Dovrebbe essere una ovvietà, ma spesso i professionisti tecnici si scontrano con sistemi (procedure, moduli, normative...) che diventano superati dai fatti (altre procedure, altri moduli, e altre norme), ma che rimangono in essere per inerzia nella loro implementazione (volontaria o obbligata, è per noi irrilevante).

## **2 - Gestione delle pratiche da parte dei Comuni**

Non dobbiamo trascurare poi che SIEDER è “solo un pezzo” della digitalizzazione delle pratiche: l’altra componente del processo sono i Comuni.

I Comuni molto spesso non hanno le risorse, materiali e umane, per gestire un cambio di procedure così rilevante. Non sono rari i casi in cui gli uffici tecnici non sono dotati delle attrezzature necessarie (monitor di adeguata dimensione, essenzialmente, ma anche software, e servizi manutentivi connessi); vi sono casi in cui per le pratiche vengono chieste delle “copie di cortesia” (che sono copie cartacee in realtà indispensabili per esaminare una pratica; quindi non sono di cortesia, ma obbligatorie, e inficiano tutto il senso della famosa Agenda Digitale...).

### 2.1 – Attivare SIEDER solo in Comuni attrezzati per farlo

Il sistema deve essere attivato solo quando i Comuni siano dotati di adeguata strumentazione, e soprattutto personale e services di manutenzione informatica idonei a mantenere funzionale il flusso dei dati e il funzionamento del sistema. Sappiamo che al giorno d’oggi è utopia, ma a tal fine dovrebbe essere prevista anche una adeguata dotazione economica ai Comuni che permetta loro di assumere il sistema garantendone la funzionalità.

### 2.2 – Attivare SIEDER solo in Comuni che abbiano svolto adeguato periodo di collaudo del sistema e delle procedure

A Bologna, Scrivania Del Professionista è entrata in funzione previo un lungo periodo di prova e collaudo, svolto in collaborazione stretta e proficua fra Comune e utenti (Ordini, Collegi e associazioni professionali). Riteniamo che attivare SIEDER all’improvviso e senza “prove” preliminari, potrebbe portare a problemi potenzialmente assai gravi per gli utenti.

### 2.3 – Protocollo immediato

SIEDER, o i Comuni che lo prendono in carico, deve erogare un numero di protocollo sostanzialmente in tempo reale rispetto al deposito delle pratiche. Attualmente possono passare giorni per avere un numero di protocollo (che in alcuni casi non viene nemmeno rilasciato ufficialmente, ma solo pubblicato sui siti, o detto telefonicamente...).

Invece, esattamente come per il deposito delle pratiche cartacee, deve essere ufficializzato (via pec?), il numero di protocollo, anche magari qualche giorno dopo, ma IN DATA COINCIDENTE CON QUELLA DEL DEPOSITO DELLA PRATICA.

In sintesi (un po’ come succede col sistema AIDA in funzione nel Lucchese), il deposito della pratica deve dare la possibilità di iniziare i lavori SUBITO DOPO IL DEPOSITO, poi magari il comune ha facoltà di rilasciare il protocollo comunale, ma CON DATA COINCIDENTE CON LA RICEVUTA SIEDER.

Meglio ancora, sarebbe se SIEDER e i Comuni sincronizzassero i sistemi, e il Comune rilasciasse IMMEDIATAMENTE il protocollo.

In mancanza di tale riscontro, deve essere adeguatamente evidenziato il termine dal quale il documento depositato è efficace.

La LR 15/13 definisce le tempistiche dei titoli edilizi (o delle CIL), e se il deposito delle istanze su SIEDER vale (o NON vale) ai fini delle tempistiche correlate, deve essere reso ben evidente (coi protocolli, con comunicazioni specifiche o con adeguamenti normativi dedicati).

#### 2.4 – Mantenere in funzione le piattaforme esistenti che funzionano

In regione esistono già molte piattaforme per la presentazione digitale delle pratiche ultra testate e che funzionano egregiamente (la già citata Scrivania del professionista, a Bologna, o DOMWEB a Modena, ma ne esistono altre). Riteniamo che sia improduttivo obbligare i Comuni che le hanno già ad abbandonarle per SIEDER. Pur apprezzando lo sforzo di uniformazione dei sistemi, riteniamo sarebbe preferibile "connettere" i sistemi esistenti con SIEDER, mantenendo quanto di buono e testato esiste, senza obbligare i Comuni che non lo desiderano, o gli utenti, ad uniformarsi per forza.

Si rimane a disposizione per eventuali chiarimenti.

Ovviamente formuleremo tutti gli ulteriori suggerimenti e/o osservazioni che dovessero nel frattempo presentarsi e che riterremo utili al fine di perfezionare il sistema.

Cordiali saluti

Il Gruppo di Lavoro "Semplificazione e Normativa" della Federazione