



COMUNE DI POZZUOLI
Città metropolitana di Napoli

**Digitalizzazione dei procedimenti
amministrativi relativi al governo del
territorio per la tutela e la valorizzazione del
patrimonio culturale e paesaggistico**

Premio Comuni Virtuosi

INDICE

Contesto e finalità del progetto	1
Principi dell'iniziativa	1
Obiettivi e strategia di intervento	2
Risultati e impatti conseguiti	3
Beneficiari, ambito territoriale e coerenza con i bisogni del territorio.....	3
Elementi di innovatività.....	4
Sostenibilità e continuità nel tempo.....	4
Trasferibilità e replicabilità	5
Partnership.....	5

Contesto e finalità del progetto

Il progetto “Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi relativi al governo del territorio per la tutela e la valorizzazione del patrimonio culturale e paesaggistico” è stato realizzato nell’ambito del **Programma Integrato Città Sostenibile (PICS)**, finanziato dai **Fondi POR FESR Campania 2014-2020 – Asse 10**, con cofinanziamento comunale. Avviato il 7 dicembre 2021 e concluso il 10 novembre 2024, l’intervento si inserisce pienamente nella strategia di **digitalizzazione e modernizzazione della Pubblica Amministrazione**, con l’obiettivo di migliorare la qualità della vita dei cittadini attraverso una maggiore **accessibilità ai servizi digitali** e un più efficiente **governo del territorio**.

In linea con le dimensioni della **sostenibilità**, dell’**innovazione** e del coinvolgimento della **cittadinanza**, la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi rappresenta uno strumento fondamentale per supportare politiche comunali orientate alla **gestione sostenibile del territorio**, alla **riduzione** degli **sprechi** materiali della macchina comunale e al miglioramento della **qualità** dei servizi pubblici.

L’adozione di piattaforme digitali, infatti, consente di **ottimizzare i processi interni ed esterni**, riducendo il consumo di carta e semplificando l’accesso alle informazioni, in coerenza con i principi di **dematerializzazione** e **trasparenza amministrativa**. Inoltre, la disponibilità di dati digitali aggiornati e condivisibili favorisce una **pianificazione territoriale più consapevole e integrata**, in grado di sostenere scelte amministrative coerenti con obiettivi di **mobilità sostenibile**, **gestione efficiente delle risorse** e **sviluppo urbano responsabile**.

Pertanto, il progetto contribuisce a promuovere un modello di **Amministrazione partecipata**, in cui i cittadini possono interagire in modo più diretto e trasparente con gli uffici comunali, rafforzando la **collaborazione istituzionale** e la **cultura della sostenibilità** come valori condivisi per la crescita del territorio.

Principi dell’iniziativa

L’iniziativa di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi del Comune di Pozzuoli si fonda su **principi** orientati alla **sostenibilità**, all’**innovazione** e alla **partecipazione cittadina**. Valorizzando la **trasformazione digitale** dei processi amministrativi, il progetto si inserisce in un quadro più ampio di **politiche urbane responsabili**, in cui l’uso delle tecnologie diventa un fattore abilitante per la gestione efficace del territorio, la **riduzione** dell’impatto ambientale, la **promozione** della mobilità sostenibile e la **diffusione** di nuovi stili di vita.

La progettualità ha posto particolare interesse nei seguenti principi, divenuti elementi qualificanti e riconoscibili dell’immagine collettiva dell’Amministrazione. Nel dettaglio:

- **Gestione del territorio:** la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi consente una maggiore trasparenza e integrazione nella gestione del territorio, favorendo

l'accesso unificato alle informazioni relative a piani urbanistici, concessioni e autorizzazioni, e supportando processi decisionali più efficaci, consapevoli e partecipati.

- **Impronta ecologica della macchina comunale:** la dematerializzazione dei processi e la digitalizzazione delle attività interne contribuiscono alla riduzione dell'impatto ambientale delle funzioni amministrative, come la possibilità di minimizzare al massimo l'uso di carta e altri materiali, promuovendo un utilizzo più efficiente delle risorse e la diffusione di pratiche operative sostenibili all'interno dell'Ente.
- **Mobilità sostenibile:** l'adozione di strumenti digitali per la gestione informatizzata di permessi, accessi e stalli di sosta consente di ottimizzare i flussi di traffico, ridurre le emissioni e favorire modelli di mobilità collettiva e alternativa a basso impatto ambientale, in linea con gli indirizzi di pianificazione urbana sostenibile.
- **Nuovi stili di vita:** la fruibilità dei servizi digitali promuove una cittadinanza più consapevole e attiva, incoraggiando comportamenti sostenibili e una partecipazione diretta alla vita amministrativa e alla cura condivisa del territorio, in coerenza con i principi di inclusione, responsabilità e collaborazione tra Amministrazione e comunità locale.

Obiettivi e strategia di intervento

L'Amministrazione comunale di Pozzuoli ha perseguito, attraverso questo progetto, una strategia di rigenerazione urbana orientata alla transizione digitale, al miglioramento organizzativo e alla semplificazione amministrativa. Le azioni intraprese hanno mirato ad aumentare l'accessibilità dei servizi pubblici, a ridurre gli oneri burocratici e i tempi di lavorazione delle pratiche, nonché a promuovere una gestione più sostenibile e interconnessa delle attività comunali.

Il progetto si è sviluppato in quattro principali fasi operative:

1. Analisi organizzativa – Mappatura e studio approfondito dei procedimenti amministrativi e del modello organizzativo dell'Ente.
2. Disegno del modello – Definizione del nuovo modello digitale, individuando i procedimenti più rilevanti da digitalizzare anche in ottica di interoperabilità.
3. Sviluppo della soluzione – Implementazione della Piattaforma informatica e delle componenti tecnologiche necessarie alla digitalizzazione dei processi.
4. Supporto specialistico – Accompagnamento costante all'Amministrazione attraverso attività di formazione, assistenza metodologica e supporto gestionale per l'adozione e l'utilizzo dei nuovi sistemi digitali.

Risultati e impatti conseguiti

Alla conclusione delle attività, il Comune di Pozzuoli ha reso digitali 40 procedimenti amministrativi, con una media di 7.000 pratiche digitali gestite annualmente. Questo risultato ha comportato numerosi benefici tangibili:

- **Dematerializzazione:** la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi consente un incremento del livello di informatizzazione della gestione documentale, favorendo la progressiva eliminazione dei supporti tradizionali e la piena adozione del documento informatico, in linea con i principi di efficienza e sostenibilità
- **Miglioramento** del servizio offerto al cittadino: l'adozione di strumenti digitali consente all'Amministrazione di garantire un servizio più tempestivo, efficiente e aderente alle esigenze reali dell'utenza, rafforzando la trasparenza e la qualità del rapporto con il cittadino
- **Efficientamento** delle risorse comunali: la trasformazione digitale favorisce l'ottimizzazione dei processi interni e delle risorse impiegate nelle diverse UOC, assicurando una maggiore efficacia operativa e una gestione più razionale delle attività amministrative
- **Interconnessione:** la realizzazione di sistemi informativi integrati promuove una collaborazione più efficace tra gli uffici comunali, migliorando la circolazione delle informazioni, la comunicazione interna e la sinergia tra i diversi settori dell'Ente
- **Riduzione** di tempi e costi: la digitalizzazione dei procedimenti permette una gestione più rapida e automatizzata delle pratiche, garantendo una riduzione significativa dei tempi di lavorazione e un contenimento dei costi operativi, a beneficio sia dell'Amministrazione che della collettività.

Beneficiari, ambito territoriale e coerenza con i bisogni del territorio

L'intervento si inserisce nel più ampio percorso di **trasformazione digitale** dell'Amministrazione comunale, con l'obiettivo di **modernizzare** i servizi pubblici locali e **rafforzare** la capacità del territorio di rispondere in modo innovativo e sostenibile ai bisogni della comunità.

Il progetto è stato ideato a partire da un'attenta analisi dei bisogni reali del territorio, evidenziando **criticità** consolidate quali la **difficoltà** di accesso ai servizi digitali, la **frammentazione** dei processi amministrativi e la **manca** di interoperabilità tra i sistemi informativi. A partire da queste evidenze, l'intervento ha fornito una risposta **strutturale** e di **lungo periodo**, ponendo le basi per una pubblica amministrazione più **connessa, inclusiva e sostenibile**.

Di natura locale ma con una visione **sistemica** e **replicabile**, il progetto ha coinvolto **un ampio spettro di beneficiari**:

- **i cittadini**, che possono ora accedere in modo più semplice, trasparente e inclusivo ai servizi comunali.

- **le imprese**, che beneficiano di iter amministrativi più rapidi e digitalizzati, a supporto della competitività del tessuto economico.
- **l'Amministrazione**, che dispone ora di strumenti più efficienti per la gestione dei procedimenti e l'erogazione dei servizi.

L'iniziativa ha quindi favorito una transizione verso un modello amministrativo più digitale, partecipativo e orientato ai risultati, rafforzando il ruolo del Comune come motore di innovazione e sviluppo territoriale.

Grazie all'approccio adottato, il progetto ha rappresentato non solo una risposta alle esigenze contingenti, ma anche un volano di **innovazione** e **crescita**, favorendo lo **sviluppo** di competenze digitali diffuse, la **semplificazione** dei rapporti tra cittadini e istituzioni e una maggiore **trasparenza** nei processi decisionali e operativi.

Elementi di innovatività

Il progetto si caratterizza per una forte componente di **innovazione**, sia sul piano tecnologico che su quello organizzativo, introducendo nuovi modelli di gestione e strumenti digitali avanzati a supporto dei processi amministrativi.

- **Digitalizzazione dei procedimenti**: trasformazione dei processi amministrativi più rilevanti per il governo del territorio attraverso la completa digitalizzazione, l'automatizzazione delle attività e l'interoperabilità tra i diversi sistemi informativi comunali
- **Accessibilità e centralità dell'utente**: miglioramento dell'esperienza del cittadino nell'interazione con la Pubblica Amministrazione, grazie a interfacce intuitive, percorsi digitali semplificati e un approccio orientato ai bisogni dell'utenza
- **Adozione di tecnologie abilitanti**: utilizzo di soluzioni tecnologiche evolute – come architetture cloud, sistemi interoperabili e strumenti di monitoraggio digitale – per garantire efficienza, sicurezza e scalabilità delle soluzioni implementate
- **Approccio data-driven**: introduzione di una cultura organizzativa guidata dai dati, che valorizza l'analisi e l'utilizzo delle informazioni per supportare le decisioni strategiche, migliorare la qualità del servizio e accrescere la capacità di governo dell'Amministrazione.

Sostenibilità e continuità nel tempo

Il modello organizzativo adottato è stato progettato per garantire **sostenibilità** e **continuità nel lungo periodo**, integrando **innovazione** tecnologica, **riorganizzazione** dei processi interni e **sviluppo** delle competenze. In tale prospettiva, la digitalizzazione assume un ruolo strategico non solo nella modernizzazione amministrativa, ma anche nella **gestione efficace** e **responsabile** del territorio, consentendo una **pianificazione** più coordinata, una maggiore **trasparenza** nelle procedure e un **controllo** più puntuale delle trasformazioni urbane.

L'approccio seguito ha previsto un percorso strutturato di cambiamento organizzativo, fondato su azioni di formazione continua del personale e di alfabetizzazione digitale dei cittadini, con l'obiettivo di consolidare la transizione al digitale e rendere l'Ente sempre più autonomo e consapevole nella gestione del proprio patrimonio territoriale e ambientale.

La sostenibilità del progetto si estende oltre la dimensione tecnologica, abbracciando anche gli **aspetti ambientali** e **sociali**: la dematerializzazione dei processi contribuisce alla riduzione dei consumi di carta e di energia, mentre l'inclusione digitale promuove la partecipazione attiva della cittadinanza alle politiche di governo del territorio, rafforzando la collaborazione tra Amministrazione e comunità locale.

Questa impostazione ha generato un **meccanismo virtuoso** in cui l'Amministrazione comunale diventa progressivamente più efficiente, resiliente e capace di innovare, mentre i cittadini si trasformano da semplici utenti a **protagonisti attivi** di un ecosistema digitale e territoriale sostenibile, fondato su responsabilità condivisa e partecipazione consapevole.

Trasferibilità e replicabilità

L'intervento realizzato presso la **Direzione 5 – Governo del Territorio** è stato concepito come modello replicabile all'interno delle altre strutture comunali. Partendo da una base solida di analisi approfondita dei processi, il progetto consente di adattare in modo **mirato** e **personalizzato** le soluzioni digitali ai diversi procedimenti amministrativi, garantendo un approccio al tempo stesso flessibile e strutturato.

La metodologia adottata ha già trovato applicazione concreta nella digitalizzazione del **Centro Operativo Comunale (COC)**, responsabile della gestione delle emergenze bradisismiche, sismiche e vulcaniche che rappresenta oggi uno strumento chiave per la convivenza con il fenomeno del bradisismo, favorendo una gestione dell'emergenza sostenibile, coordinata e accessibile a tutti, grazie all'integrazione di processi e tecnologie digitali avanzate.

Partnership

Il progetto è stato realizzato con il supporto dei partner **Business Integration Partners S.p.A. (BIP)** e **Deda Next S.r.l.**, che hanno garantito competenze specialistiche in ambito metodologico, tecnologico e gestionale, accompagnando l'Amministrazione in tutte le fasi di implementazione e adozione delle soluzioni digitali.