

## PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al comune (art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

Allegato alla deliberazione di G.C. n. 30 del 18.02.2015

## PREMESSA

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1° dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella *"restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia"*.

I **settori chiave** d'intervento sono individuati nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei Comuni: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa**.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale.

L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo dei Comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria organizzazione ed attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale, per addivenire a tale ambizioso risultato di trasformazione della pubblica amministrazione locale in amministrazione *"digital by default"* al servizio di cittadini e imprese.

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del **Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90**, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e **presentazione on-line, mediante procedure guidate**, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di **moduli unificati e standardizzati a livello nazionale**.

Ad esse si uniscono le norme di cui al **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- ✓ all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- ✓ all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- ✓ all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- ✓ all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- ✓ all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della Legge 6 novembre 2012, n. 190;
- ✓ all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- ✓ all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
  1. breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
  2. l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
  3. il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
  4. per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per

informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;

5. le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
6. il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
7. i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
8. il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
9. i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
10. le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- ✓ all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- ✓ all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- ✓ all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- ✓ all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- ✓ all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- ✓ all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- ✓ all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie

dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;

- ✓ all'art. 13 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- ✓ all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- ✓ all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- ✓ all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda, invece, la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014*** che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

#### OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'***Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvata dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014***, in modo tale da fornire:

- a. l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongano in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- b. l'individuazione degli strumenti a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- ✓ razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi
- ✓ digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- ✓ standardizzazione della modulistica
- ✓ dematerializzazione dei documenti

- ✓ integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del Comune
- ✓ riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per:
  - la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
  - l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
  - l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
  - la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
  - l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
  - la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

## IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

### Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti (dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale) delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

### Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

I Responsabili dei servizi dovranno predisporre, **entro il primo quadrimestre 2015**, l'elenco dei procedimenti amministrativi ad istanza dei cittadini, con l'indicazione di tutte le informazioni previste nell'art. 35 del **Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33**, nonché delle basi dati gestiti e degli applicativi software utilizzati. Gli applicativi sono costituiti da tutti i software che utilizzano ciascuna base di dati restando inteso che si deve fare riferimento solo alle applicazioni che supportano un preciso procedimento amministrativo con esclusione delle micro-applicazioni interne e/o moduli applicativi strumentali al funzionamento della applicazione principale.

Art. 35. Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi e ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio dei dati.

*1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Per ciascuna tipologia di procedimento sono pubblicate le seguenti informazioni:*

- a) una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;*
- b) l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;*
- c) il nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;*
- d) per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi,*

dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;  
e) le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;  
f) il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;  
g) i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;  
h) gli 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 i modi per attivarli;  
i) il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;  
l) le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'[articolo 36](#);  
m) il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale;  
n) i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.

2. Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari. L'amministrazione non può respingere l'istanza adducendo il mancato utilizzo dei moduli o formulari o la mancata produzione di tali atti o documenti, e deve invitare l'istante a integrare la documentazione in un termine congruo.

.....

## **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

## **Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano**

### **a) Interni all'Ente**

L'attuazione del piano, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale, è demandata, ciascuno per la propria competenza, a:

- Il segretario comunale
- le posizioni organizzative
- I responsabili di procedimento
- Gli operatori di procedura

### **b) Enti terzi**

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti gli Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter-operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità

## **PROCEDURE INTERESSATE**

### **Aree interessate**

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale e Consiglio Comunale).

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

### **Procedure interdipartimentali**

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché in una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

## **ATTUAZIONE DEL PIANO**

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

### ***Analisi dei procedimenti***

La fase iniziale prevede:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- standardizzazione della metodologia di lavoro

L'Ente eseguirà una verifica delle basi dati e dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare che gli stessi prevedano la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese.

**Entro il II quadrimestre 2015** sarà predisposto il regolamento di accesso alle basi dati.

L'elenco delle basi dati e il regolamento di accesso con i relativi aggiornamenti sono pubblicati sul sito web del Comune nella sezione Amministrazione Trasparente.

Gruppi di procedimenti già informatizzati

Tutte le istanze relative ai procedimenti di sportello unico attività produttive (SUAP) sono gestite dal software camerale che consente l'invio dell'istanza, il monitoraggio dello stato di avanzamento ed il pagamento. Occorre verificare con la Camera di Commercio se tale software necessita di eventuali aggiornamenti alle ultime disposizioni normative con particolare riferimento all'adeguatezza del sistema per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. La soluzione ottimale sarebbe quella di creare una collaborazione con la Camera di Commercio al fine di un possibile utilizzo della piattaforma SUAP anche per tutti gli altri procedimenti ad istanza di parte che non si riferiscano alle attività produttive. L'Amministrazione si attiverà a tutti i livelli per promuovere tale soluzione.

### ***Individuazione dei fabbisogni***

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente e delle singole postazioni di lavoro



- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente, sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali
- svolgimento di attività di informazione/formazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse

### ***Acquisizione delle risorse***

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano, delle necessità nascenti dalla realtà dell'Ente, nonché delle disponibilità finanziarie dell'ente.

### ***Realizzazione e controllo***

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e di back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

### ***Verifica e Chiusura***

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito del collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

## **ISTANZE ON LINE**

### ***Caratteristiche del portale***

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

### ***Sistema di autenticazione***

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il ***Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)*** e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

### ***Metodologia di compilazione on-line***

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

### ***Protocollo informatico***

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

### ***Conservazione dei documenti informatici***

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

### ***Sicurezza dei dati e del sistema***

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

## **INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE**

### ***Integrazione tra sistemi***

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la ripetizione delle informazioni.

### ***Utilizzo dei dati cartografici***

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

### ***Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione***

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

### ***Dematerializzazione***

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

## **CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE**

### ***Approccio metodologico***

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente.

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

### **Stato di attuazione e percorso previsto**

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction dovranno essere resi noti sul sito web dell'Ente.

## **MODULISTICA STANDARD**

### **Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive**

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o format approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed Enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del Decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della Legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

### **Altri moduli**

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

## **FORMAZIONE**

### **Piano di formazione del personale**

Il processo di informatizzazione dei procedimenti amministrativi necessita del supporto di professionalità specializzate nella specifica materia che non sono presenti all'interno dell'ente. Nell'attuale contesto normativo in cui le risorse finanziarie sono scarse e vi sono tutta una serie di vincoli in materia di assunzioni, incarichi di consulenza e di collaborazione esterne, occorrerà prioritariamente puntare sulla **formazione** del personale interno all'ente, compatibilmente con le risorse finanziarie e i vincoli di bilancio. La formazione del personale dovrà contenere obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

## **PIANO TEMPORALE**

	<i>Piano temporale di massima</i>	2015			2016			2017		
		I	II	III	I	II	III	I	II	III
1	<i>Avvio progetto con completamento/aggiornamento della rilevazione dei procedimenti amministrativi - rilevazione dei sistemi informativi</i>	x	x							

2	<i>Analisi e progettazione</i>			x	x					
3	<i>Sviluppo</i>					x	x	x		
4	<i>Dispiegamento</i>							x	x	x

#### NOTE E CRITICITA'

- Il progetto è condizionato dalla **disponibilità delle risorse finanziarie** che attualmente l'Amministrazione non è in grado di quantificare. Si cercherà preferibilmente di fare ricorso a varie forme di finanziamento sia europeo, sia nazionale, sia regionale. E' auspicabile una soluzione adottata in maniera cooperativa con altre pubbliche amministrazioni, potendosi avvalere di risorse messe a disposizione dei partner del progetto stesso.
- Il progetto, pur incentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze, richiede necessariamente una iniziale e complessa **rivisitazione dei procedimenti amministrativi** in termini di processo.
- Inevitabilmente l'informatizzazione comporta la capacità dell'Amministrazione di **regolamentare e gestire** adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze (elenco basi dati, regolamento di accesso, manuali di conservazione e gestione, regole tecniche sul protocollo informatico, formazione e conservazione dei documenti informatici ecc...).
- Un elemento di elevata criticità deriverà dalla necessità di confrontarsi con le software house che forniscono i gestionali in uso presso l'Ente per **integrare i gestionali esistenti** con il sistema di presentazione delle istanze e di gestione dei procedimenti amministrativi. La soluzione ottimale sarebbe quella di creare una collaborazione con la Camera di Commercio al fine di una possibile estensione dell'utilizzo della piattaforma SUAP anche per tutti gli altri procedimenti ad istanza di parte che non si riferiscano alle attività produttive.
- Nell'attuale contesto normativo in cui le risorse finanziarie sono scarse e vi sono tutta una serie di vincoli in materia di assunzioni, incarichi di consulenza e di collaborazione esterne, il **fattore umano** giocherà un ruolo fondamentale nel processo che dovrà basarsi fortemente sulle professionalità interne e sulla loro capacità di interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di scala. Occorrerà puntare sulla **formazione** del personale, compatibilmente con le risorse finanziarie e i vincoli di bilancio.
- Ulteriore elemento di forte complessità sarà la **progettazione integrata** con i diversi progetti di informatizzazione delle altre pubbliche amministrazioni inevitabilmente coinvolte nei procedimenti amministrativi.