

Comune di GRAGLIA

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)

Presupposto

Il decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 come convertito in Legge 11 agosto 2014 n. 114, 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, tra l'altro l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure che permetta a cittadini e imprese di interagire con la P.A. consentendo la compilazione e la presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni grazie ad una integrale informatizzazione del relativo procedimento.

E' la prima volta che le amministrazioni comunali devono adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a tutte le norme che nel corso degli anni hanno inteso rendere la pubblica amministrazione "amministrazione digitale" al servizio di cittadini e imprese. Lo strumento di pianificazione, che riguarda un triennio e che contiene le azioni positive da mettere in atto a tal fine è il **piano di informatizzazione**.

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

Le linee d'intervento sono individuate in:

- 1. cittadinanza digitale,**
- 2. welfare e salute,**
- 3. fisco,**
- 4. edilizia,**
- 5. impresa.**

Nelle competenze dei comuni rientrano: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.**

La cittadinanza digitale è un progetto che intende educare la cittadinanza alla digitalizzazione in modo da mettere i cittadini in grado di esercitare la propria cittadinanza utilizzando in modo critico e consapevole la Rete e i Media, esprimere e valorizzare se stessi, utilizzando gli strumenti tecnologici in modo autonomo e rispondente ai bisogni individuali, sapersi proteggere dalle insidie della Rete e dei Media (plagio, truffe, adescamento...), saper rispettare norme specifiche (rispetto della privacy, rispetto/tutela del diritto d'autore...).

Pertanto dovrebbe assumersi come orizzonte di riferimento verso cui tendere il quadro delle competenze-chiave la competenza digitale che deve configurarsi come elemento centrale per "costruire la cittadinanza".

Un primo passaggio fondamentale, perché questo accada, è l'acquisizione della consapevolezza, da parte dei cittadini e degli operatori dell'evoluzione del concetto di cittadinanza in cittadinanza digitale, della necessità di essere competenti per poter esercitare attivamente la cittadinanza e, infine, della necessità di essere formati ad agire le competenze, in modo integrato e complementare, tanto nella dimensione analogica che in quella digitale.

Essere cittadini attivi, “partecipare” richiede il possesso di competenze connesse alle tecnologie.

La cittadinanza si è allargata ed amplificata “nel” ed “attraverso” il digitale e la Rete. Parlare oggi di cittadinanza deve voler dire, in modo automatico, far riferimento anche alla dimensione digitale. Perché il soggetto possa agire utilmente le competenze acquisite deve poter contare su una solida competenza digitale. Senza competenza digitale, nell'attuale contesto socio-culturale-economico, il soggetto è a forte rischio di esclusione in quanto non è in grado di cogliere le opportunità disponibili (di studio, lavoro,

In questa prospettiva, si legge la necessità di ripensare l'esperienza formativa del personale.

La cittadinanza digitale è finalizzata al cambiamento del rapporto tra cittadini e amministrazione: i cittadini devono essere posti al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che ai medesimi vengono riconosciuti diritti di cittadinanza digitale e strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi.

La cittadinanza digitale offre inoltre strumenti capaci di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto “digital by default” cioè il “Digital dalla dichiarazione di default” che impegna il Governo dello Stato di trasformare in modo proattivo i propri servizi, grazie alla tecnologia digitale. Pertanto i nuovi servizi devono essere progettati ed erogati in prima battuta in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

Il Comune, in questa nuova prospettiva, deve arricchire i propri obiettivi formativi ed educare la sua utenza anche a vivere questa dimensione della cittadinanza [1]. Il cittadino attivo (digitale) deve essere formato a percepire se stesso come partner delle Istituzioni. La Rete è il mezzo attraverso cui la Pubblica Amministrazione non si “limita” ad essere trasparente ma realizza azioni affinché il cittadino si attivi (erogazione di servizi on line, richiesta di feedback, consultazioni). L'esperienza formativa integrando competenze disciplinari, competenze digitali e di cittadinanza deve concorrere alla maturazione del soggetto affinché, da membro “competente”, possa contribuire al benessere della comunità locale e globale [Print e Lange 2012]. I cittadini (digitali) naturalmente devono essere guidati a conoscere e a sperimentare, gradualmente ed in modo adeguato al proprio livello di maturazione, i concetti di e-governance [2], e-democracy [3], e-government .

Essere cittadini (digitali) non può, e non deve, limitarsi al fruire dei servizi on line

resi disponibili dalle Amministrazioni o altre realtà. I cittadini, in una società ormai globale, sono portatori di esperienze eterogenee di tipo socio-culturale-professionale e di bisogni eterogenei, mutevoli e difficilmente classificabili. In quest'ottica non solo il cittadino ha "bisogno" dell'Istituzione per avere risposte, ma anche le Istituzioni hanno "bisogno" dei cittadini per formulare politiche efficaci. La partecipazione (oggi resa più immediata e facilitata dalla dimensione digitale) è cruciale perché si realizzi una (e)-governance efficace.

Quanto esposto, sottolinea come i comuni siano artefici nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e responsabili nel delineare la propria organizzazione, la propria attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il piano di informatizzazione è il mezzo di programmazione, con durata triennale, per giungere al risultato di trasformando il Comune in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

Quadro normativo di riferimento

- 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 che 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:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - 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;
 - 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;
 - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
 - 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;
 - 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;
 - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
 - i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
 - 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 riutilizzazione, 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.

Triennio 2015-2017: Obiettivi

Nel rispetto delle norme di riferimento sopra citate e partendo dall'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, il Piano è predisposto in modo da provvedere a:

1. individuare gli **obiettivi** che nel triennio 2015-2017 in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
2. stabilire gli **strumenti** possibili per il Comune di Graglia avendo chiara la situazione e soprattutto le poche risorse disponibili, sia umane che economiche, per l'attuazione degli obiettivi imposti dalla norma;

Gli **obiettivi** riguardano principalmente le seguenti azioni :

la razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
la digitalizzazione dei medesimi
la standardizzazione della modulistica
la dematerializzazione dei documenti
l' integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune
la riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

Essi vanno realizzati tramite **l'implementazione dell'attuale sistema informativo onde consentire** :

- la presentazione di 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 relativa 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 prodotti nelle varie fasi dei procedimenti;
- l'attivazione della conservazione documentale_a norma delle regole tecniche vigenti;

- l'adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella riformulazione dei procedimenti

Ricognizione della situazione esistente

Il Comune di Graglia già dispone di un suo sistema informatico per la gestione integrata di :

- Sistema informatico di gestione
- Archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- Portale web

Il sistema gestionale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità,;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi,);
- servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie;
- servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al C.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;

Il sistema documentale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico

Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale
- open data
- elenco procedimenti
- amministrazione trasparente

Andrebbero invece implementati nell'ambito gestionale compatibilmente con le risorse economiche e/o con iniziative associative

i servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze;
i servizi cimiteriali

e nell'ambito documentale

- archiviazione documentale
- scrivania digitale per la gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali tra uffici se necessario sulla base delle dimensioni organizzative dell'ente;

E' invece assente nell'ambito del **sistema territoriale**:

- modulo per la gestione dei dati catastali:
 - censuari, planimetrie, cartografie, docfa
 - dati interscambio con l'archiviazione documentale
- modulo per l'interscambio con ag. Territorio, agenzia Entrate.
- modulo per la gestione del S.I.T. integrato :
 - cartografia catastale e prgc
 - toponomastica
 - anagrafe, tributi, interventi edilizi

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per :

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.
- Interscambio con sistema Istatel

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

Il Piano di informatizzazione

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che traccia 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.

Il progetto viene predisposto, con l'ausilio di collaborazioni esterne, dal Responsabile ICT individuato ai sensi del codice per l'amministrazione digitale.

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. Difatti al fine di realizzare la riprogettazione occorre provvedere all'analisi della situazione in essere, l'individuazione delle criticità o dei punti suscettibili di miglioramento, lo studio delle soluzioni e la conseguente riprogettazione del processo in maniera organica.

Riprogettazione dei procedimenti

La riprogettazione è un intervento organizzativo di profonda revisione dei procedimenti operativi che non risultano più adeguati alle necessità aziendali. Per processo si intende un insieme di attività interconnesse che portano ad un risultato finale identificabile dal cliente, che quindi contribuisce alla formazione di valore per l'azienda. E' prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura 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 è demandata necessariamente, ciascuno per la propria competenza, ai seguenti soggetti:

- Il Segretario comunale
- Il Responsabile ICT
- I Dirigenti se esistenti
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento

- gli operatori di procedura sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale

Va precisato tuttavia che le risorse umane dell'organizzazione dell'Ente non possiedono la necessaria competenza informatica, avendo essi acquisito sul campo le nozioni basilari per la gestione dei programmi software, delle procedure informatiche e dei documenti nei vari settori e procedimenti amministrativi. Pertanto la loro attività deve essere necessariamente coadiuvata da tecnici informatici non presenti in dotazione. Solo con tali precisazioni gli stessi possono essere coinvolti nella revisione.

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano pertanto verranno obbligatoriamente interessati Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica.

c) Supporto per lo sviluppo del progetto

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario esternalizzare:

- progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi;

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.

Procedure interessate

a) 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, Consiglio Comunale e Commissioni).

b) 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 consentire un più rapido flusso digitale.

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 il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter operante, finalizzato alle successive:

- analisi e mappatura dei procedimenti;
- uniformazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione del processo;
- riprogettazione del procedimento;
- automazione completa del processo.

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:

- acquisizione e/o aggiornamento di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi o mediante l'incremento dell'esistente o 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 e formazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione verso i destinatari delle azioni previste 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 con riferimento al crono programma di attuazione.

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 in back office.

Queste attività prevedono la raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione, la successiva verifica dello stato di avanzamento degli

interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

Verifica e controllo

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di 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 dell'Ente dovrà rispettare i principi di accessibilità in modo da rendere i suoi contenuti fruibili e comprensibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità, completi 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 certificazione

Per previsioni di norma, il sistema di certificazione 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 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente.

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 riedizione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti 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 edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai 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 un sempre 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

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.