



COMUNE DI SIMALA
PROVINCIA DI ORISTANO

Via Cagliari n° 1

C.A.P. 09090

Tel. 0783 / 97208 – 97209

fax 0783/97216

E mail protocollo@comune.simala.or.it

PEC protocollo@pec.comune.simala.or.it

COD. FISC. 80030370953

PARTITA IVA 00355190950

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)

Approvato con deliberazione G.C. n° 07 del 13.02.2015

Simala, lì 13.02.2015

IL SINDACO
Geom. Giorgio Scano

IL SEGRETARIO COMUNALE
- Dott. Franco Famà

PREMESSA

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 è stato introdotto dalla Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 " Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari", in particolare con l'introduzione all'art. 24 del comma 3-bis che testualmente cita *"Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione."*

La suddetta norma, a 10 anni dall'entrata in vigore del Codice dell'amministrazione digitale, obbliga le Amministrazioni Comunali ad adottare uno strumento di pianificazione finalizzato a dare attuazione alla pluralità di norme create nel corso degli anni per la realizzazione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, articolato su un triennio, viene denominato "Piano di informatizzazione".

La disposizione in argomento trova ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017 approvata il 1° dicembre 2014, che *"contiene le linee di indirizzo condivise tra Stato, Regioni ed Enti Locali ed il crono-programma delle relative attività per assicurare l'effettiva realizzazione di obiettivi di semplificazione, indispensabili per recuperare il ritardo competitivo dell'Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e cambiare realmente la vita dei cittadini e delle imprese"*.

La suddetta "Agenda" è stata redatta a norma dell'articolo 24 del Decreto-Legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" ed 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"*.

L'Agenda punta su cinque settori strategici di intervento: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa. Per ciascuno individua azioni, responsabilità, scadenze e risultati attesi. Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei Comuni: la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.

- In tema di "Cittadinanza digitale" l'Agenda si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini e imprese direttamente via internet, ponendoli in una posizione di centralità nei confronti dell'azione amministrativa sulla base del diritto di cittadinanza digitale, prevedendo strumenti di garanzia per la tutela di tale diritto. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del cosiddetto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati principalmente in forma digitale prevedendo l'utilizzo della modalità tradizionale solo per casi eccezionali.

- In tema di "Edilizia" l'Agenda si pone l'obiettivo di ridurre costi e tempi delle procedure edilizie, attraverso azioni quali ad esempio quelle tese ad assicurare l'operatività degli sportelli per l'edilizia e verificare e promuovere l'attuazione delle misure di semplificazione già adottate.

- In tema di "Impresa" l'obiettivo è quello di ridurre costi e tempi dell'avvio e dell'esercizio dell'attività di impresa attraverso numerose azioni quali ad esempio l'affiancamento degli operatori nella gestione delle procedure complesse, la verifica dell'operatività degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) e delle procedure ambientali, il taglio dei tempi delle conferenze di servizi.

L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo delle Amministrazioni Comunali nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'Agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale le medesime sono chiamate nel ridefinire la propria organizzazione ed attività per il raggiungimento di tali obiettivi.

Il Piano di informatizzazione si configura pertanto come uno strumento di programmazione di durata triennale per il raggiungimento dei risultati prefissi, con conseguente 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 "Dati aperti e riutilizzo":

1. 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 "Obblighi di pubblicazione concernenti gli atti di carattere normativo e amministrativo generale":

1. Fermo restando quanto previsto per le pubblicazioni nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana dalla legge 11 dicembre 1984, n. 839, e dalle relative norme di attuazione, le pubbliche amministrazioni pubblicano sui propri siti istituzionali i riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normattiva» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività. Sono altresì pubblicati le direttive, le circolari, i programmi e le istruzioni emanati dall'amministrazione e ogni atto che dispone in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti ovvero nei quali si determina l'interpretazione di norme giuridiche che le riguardano o si dettano disposizioni per l'applicazione di esse, ivi compresi i codici di condotta.

1-bis. Il responsabile della trasparenza delle amministrazioni competenti pubblica sul sito istituzionale uno scadenario con l'indicazione delle date di efficacia dei nuovi obblighi amministrativi introdotti e lo comunica tempestivamente al Dipartimento della funzione pubblica per la pubblicazione riepilogativa su base temporale in un'apposita sezione del sito istituzionale. L'inosservanza del presente comma comporta l'applicazione delle sanzioni di cui all'articolo 46.

(comma introdotto dall'art. 29, comma 3, legge n. 98 del 2013)

2. Con riferimento agli statuti e alle norme di legge regionali, che regolano le funzioni, l'organizzazione e lo svolgimento delle attività di competenza dell'amministrazione, sono pubblicati gli estremi degli atti e dei testi ufficiali aggiornati.

- all'art. 23 "Obblighi di pubblicazione concernenti i provvedimenti amministrativi":
 1. *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:*
 - a) *autorizzazione o concessione;*
 - b) *scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, anche con riferimento alla modalità di selezione prescelta ai sensi del codice dei contratti pubblici, relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163;*
 - c) *concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera di cui all'articolo 24 del decreto legislativo n. 150 del 2009;*
 - d) *accordi stipulati dall'amministrazione con soggetti privati o con altre amministrazioni pubbliche.*
 2. *Per ciascuno dei provvedimenti compresi negli elenchi di cui al comma 1 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 "Obblighi di pubblicazione dei dati aggregati relativi all'attività amministrativa":
 1. *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.*
 2. *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 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati":
 2. *Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:*
 - a) *i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;*
 - b) *i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.*

- all'art. 35, comma 1 " 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.

Le suddette norme si collegano alle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto Legislativo 7 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 "Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza":

1. 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. 12 "Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa":

1. 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, del presente decreto.

(comma così modificato dall'art. 9, comma 6, lettera a), legge n. 221 del 2012)

1-bis. Gli organi di Governo nell'esercizio delle funzioni di indirizzo politico ed in particolare nell'emanazione delle direttive generali per l'attività amministrativa e per la gestione ai sensi del comma 1 dell'articolo 14 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e le amministrazioni pubbliche nella redazione del piano di performance di cui all'articolo 10 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, dettano disposizioni per l'attuazione delle disposizioni del presente

decreto.

1-ter. I dirigenti rispondono dell'osservanza ed attuazione delle disposizioni di cui al presente decreto ai sensi e nei limiti degli articoli 21 e 55 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ferme restando le eventuali responsabilità penali, civili e contabili previste dalle norme vigenti. L'attuazione delle disposizioni del presente decreto è comunque rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale dei dirigenti.

2. 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, secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71.

3. Le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici, ivi comprese le reti di telefonia fissa e mobile in tutte le loro articolazioni, da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi.

4. Lo Stato promuove la realizzazione e l'utilizzo di reti telematiche come strumento di interazione tra le pubbliche amministrazioni ed i privati.

5. Le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo, nel rispetto delle vigenti normative, 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 nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71.

5-bis. 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 "Formazione informatica dei dipendenti pubblici":

1. 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 assistive, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4. (comma così modificato dall'art. 9, comma 6, lettera b), legge n. 221 del 2012)

- all'art. 15 comma 1 "Digitalizzazione e riorganizzazione":

1. La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

- all'art. 50 "Disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni":

1. 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, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati; restano salvi i limiti alla conoscibilità dei dati previsti dalle leggi e dai regolamenti, le norme in materia di protezione dei dati personali ed il rispetto della normativa comunitaria in materia di riutilizzo delle informazioni del settore pubblico.

- all'art. 52 comma 1 "Accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni" (articolo così sostituito dall'art. 9, comma 1, lettera a), legge n. 221 del 2012):

1. L'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti è disciplinato dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, secondo le disposizioni del presente codice e nel rispetto della normativa vigente. Le pubbliche amministrazioni pubblicano 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, fatti salvi i dati presenti in Anagrafe tributaria.

A completamento del quadro normativo di riferimento occorre considerare l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., che cita: *"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 la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le regole tecniche di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE

Allo stato attuale questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione di :

- a) **SISTEMA GESTIONALE** che comprende le procedure di informatizzazione dei seguenti servizi :
 - servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, sistema documentale
 - servizi economico-finanziari per la contabilità, economato
 - servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario
 - servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi)
 - servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale

- b) **SISTEMA DOCUMENTALE** comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:
 - protocollo informatico
 - archiviazione documentale
 - scrivania digitale per la gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali tra uffici
 - amministrazione trasparente

- c) **SISTEMA PORTALE WEB** del Comune
 - sito istituzionale del Comune
 - sezione amministrazione trasparente
 - albo digitale
 - elenco procedimenti

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 sistema Istatel.

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

OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato 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 pongono 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 che si prevede di raggiungere nel triennio 2015–2017 si possono così sintetizzare:

- a. razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- b. informatizzazione dei procedimenti amministrativi
- c. standardizzazione della modulistica
- d. dematerializzazione dei documenti e dei fascicoli
- e. integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune
- f. riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

Il raggiungimento degli obiettivi sarà effettuato attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente al fine di consentire:

- 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, interoperante 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
- l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- l'adozione del documento programmatico per la gestione documentale (Manuale di gestione) ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o l'acquisizione 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 in materia di dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Il progetto viene predisposto, anche 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 interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

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 specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione 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, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale, ciascuno per quanto di propria competenza a:

Il Segretario comunale

Il Responsabile ICT

Le Posizioni organizzative

I Responsabili di procedimento

Gli operatori di procedura

b. Enti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti gli Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, questo al fine di addivenire ad una soluzione informatica inter operante o alla stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità

c. Supporto per lo sviluppo del progetto

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

- la progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatica 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/i cui esternalizzare le suddette attività sarà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.

Procedure interessate

a. Aree interessate

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

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una collaborazione e sinergia tra:

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi.
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi

Il tutto per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

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 evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento delle seguenti 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, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- standardizzazione della metodologia di lavoro
- riorganizzazione del processo
- reingegnerizzazione del procedimento
- automazione completa del processo.

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra è preliminare e fondamentale per consentire l'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo di seguito sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o 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 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 individuate nelle fasi suddette saranno acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si terrà conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano sarà attuata con 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 che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, saranno 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 saranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione e funzionalità 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, fornendo una 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 anche con l'uso della Carta Servizi Regionale (tessera sanitaria).

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 immutabilità 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 dovrà avvenire nel rispetto delle 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

Dovranno essere adottate soluzioni atte a garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno inoltre essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo di azioni 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 rieditazione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici che saranno inseriti nel portale (PRGC, dati catastali, toponomastica georiferita, ecc..) 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 si procederà alla 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 sarà rilevato mediante un sistema di valutazione dei vari servizi offerti, che implica l'adozione di 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 saranno 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 mediante pubblicazione 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.

CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE DELLE MACRO ATTIVITÀ

INTERVENTI PER MACRO ATTIVITA'	I° trim. 2015	2° trim. 2015	3° trim. 2015	4° trim. 2015	1° trim. 2016	2° trim. 2016	3° trim. 2016	4° trim. 2016	I° trim. 2017	2° trim. 2017	3° trim. 2017	4° trim. 2017
Censimento dei procedimenti dei vari settori												
Verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla realizzazione e semplificazione dei procedimenti												
Standardizzazione della metodologia di lavoro												
Adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte												
riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti												
Adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
Sviluppo e dispiegamento dei nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate												
Formazione informatica del personale												
Automazione completa del possesso e interoperabilità delle procedure												
Automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"												

