Comune di Taurisano

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

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)

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 dieci 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 erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale.

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

Principali norme di riferimento

LEGGE \ NORMA	TITOLO
L. 241/1990	**Legge 7 agosto 1990 n. 241** Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	**Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445** "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	**Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68** Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)
DLGS 82/2005	**Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	**Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159** "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)
L. 244/2007	**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).
L. 69/2009	**Legge 18 giugno 2009, n. 69** Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile. (GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")
DL 185/2008	**Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185** Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)
DPR 160/2010	**Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160**

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attivita' produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)
DLGS 235/2010	**Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235** Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)
DPCM 22/07/2011	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011** Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)
DPCM 27/09/2012	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012** Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)
DL 179/2012	**Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179** Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).
DL 83/2012	**Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83** Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).
DPCM 22/02/2013	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013** Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)
DLGS 33/2013	**Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)
DM 55/2013	**Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55** Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)

LEGGE \ NORMA	TITOLO
DL 69/2013	**Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69** Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50)
DPCM 03/12/2013	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013** Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)
DL 90/2014	**Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90** Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).
DL 66/2014	**Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66** Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014) (c.d. decreto Irpef, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014).

Descrizione dei sistemi informatici in uso

L'Ente dispone di un sistema gestionale integrato in cui i vari moduli comunicano tra loro e condividono le basi di dati aggiornate delle varie funzionalità previste. Un sistema di profilazione unico consente di gestire gli accessi alle funzioni e alle informazioni da parte dei responsabili sulla base delle effettive mansioni di ciascun addetto. Il sistema si articola nei seguenti moduli principali:

- Servizi Demografici
- Servizi Finanziari
- Gestione Economica del Personale
- Gestione dei Tributi Locali
- Gestione del Protocollo informatico
- Gestione degli Atti Amministrativi

L'Ente interagisce con Cittadini e Imprese attraverso un portale web da cui è possibile accedere a:

- Albo Pretorio on line
- Sezione "Amministrazione Trasparente" come da D.Lgs. 33/2013
- Servizi di decertificazione – dati anagrafici
- Portale “impresainungiorno”- SUAP

In particolare, alla luce della specifica attinenza, si evidenzia che l’applicativo SUAP si compone:

1. della base della conoscenza (informazioni connesse ai procedimenti amministrativi di competenza dello Sportello Unico)
2. del front office per imprese e intermediari (compilazione e firma online di formulari e allegazione della documentazione necessaria)
3. del sistema di pagamento elettronico (non attivato)
4. dell’archivio informatico delle segnalazioni e delle domande presentate;
5. della conservazione a norma dei documenti;
6. della scrivania per il supporto alla gestione dei procedimenti telematici per gli addetti al SUAP.

Gli utenti dell’applicativo SUAP, sia per la componente di front office che per la scrivania, sono autenticati con Carta Nazionale dei Servizi, nel rispetto delle modalità tecniche previste dal Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m. (CAD), distinguendo profili di accesso differenziati in relazione al loro ruolo.

Ai fini della gestione del processo di conservazione a norma della documentazione informatica relativa alle pratiche SUAP, gestore informativo, per conto delle Camere di Commercio, è InfoCamere in qualità di Responsabile della Conservazione della documentazione relativa alle pratiche trasmesse.

In qualità di Responsabile della conservazione, InfoCamere è tenuta ad agire in osservanza degli obblighi previsti dalle disposizioni normative vigenti e, in particolare, ad operare nel rispetto delle prescrizioni contenute nella Deliberazione CNIPA n. 11/2004 del 19 febbraio 2004 e ss.mm.ii.

Attualmente l’applicativo è utilizzato limitatamente alle segnalazioni ed autorizzazioni per l’esercizio delle attività produttive, non è utilizzato per le istanze relative al “procedimento ordinario” di cui al d.p.r. 160/2010.

Con riferimento al sistema informatico del Comune si precisa quanto segue:

- L'infrastruttura tecnologica è costituita da un server ospitato all'interno della sede comunale a cui gli utenti accedono attraverso la rete interna. Le funzioni di amministratore di sistema sono affidate a ditta esterna.
- Il software gestionale, adottato per la quasi totalità delle procedure informatiche, prodotto da Halley Informatica, alimenta una base dati relazionale MySql ed è interamente fruibile in modalità Web.
-Il portale è prodotto e gestito dalla CLIOCOM Spa e l'infrastruttura tecnologica è costituita da server ospitati presso il Data Center Clio, certificati CN RUPAR SPC e ISO 27001 per la gestione della sicurezza. Il software è interamente fruibile in modalità web e basato sulle più recenti tecnologie opensource.
-L'applicativo gestionale TRI-BOX per la gestione dei procedimenti tributari in modalità WEB presenta le seguenti caratteristiche tecniche:

1. utilizza la tecnologia J2EE su Application Server JBOSS
2. permette l'accesso ai dati con tecnologia ORM (Object Relational Mapping - JPA) che permette il disaccopiamento tra software applicativo e Database
3. utilizza il Database Relazionale Pervasive, sempre all'allineato all'ultima versione rilasciata dal produttore (la Pervasive Inc. di Austin, Texas, U.S.A.)
4. è conforme alle disposizioni normative della Legge 196/2003"Codice in materia di protezione dei dati personali" per la gestione delle username e password
5. garantisce la sicurezza delle connessioni e integrità dei dati in transazione con l'utilizzo del protocollo SSL a 128 bit
6. è utilizzabile sia in modalità "Home" con installazione su server dell'Ente sia in modalità "Cloud" tramite Data Center grazie all'utilizzo di risorse hardware/software distribuite e virtualizzate in rete. La modalità "Cloud" è quella oggi in uso presso il Comune di Taurisano.

In merito allo stato di informatizzazione dei Procedimenti amministrativi si evidenzia che gli stessi sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operative soluzioni informatiche che consentono la fruizione di dati e scambio di dati, tra cui:

- Ina Saia Cnsd
- Altri Enti locali
- Ministero Interno, MEF
- Tesoreria comunale
- Ag. Entrate (F24, ecc.)
- Ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Siatel
- Isi.Istatel – Starlac.istat – modem-Istat
- *INPS*
- *Entratel*
- *Sintesi-LE*
- *INAIL -PerlaPA*

Il piano di informatizzazione

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:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- 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 posso così sintetizzare:

- Razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi;
- Digitalizzazione del 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;
- 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 ovvero tramite posta elettronica o pec;
  - 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 riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
  - la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti;
  - attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
  - adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
  - la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) soggetti 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) soggetti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti sia i fornitori dei software gestionali e del portale istituzionale dell'Ente che gli Enti terzi che 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 ai fini di una migliore interoperabilità.

Risorse e competenze necessarie alla realizzazione del Piano

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili l'amministrazione comunale si impegna a destinare una quota di risorse finanziarie, per ciascuna delle annualità 2015/2017, alla realizzazione del Piano, anche attraverso forme di collaborazione, incarichi professionali e/o affidamento di forniture di beni e servizi a soggetti esterni.
Tali risorse dovranno, tra l'altro, consentire:

- la progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico e del sistema e di conservazione dei dati 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, dei sistemi di sicurezza e ripristini e di tutte le tecnologiche in uso;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione dei flussi documentali**.**

Obiettivi del triennio 2015-2017

A) Attività progettate

Nell'ambito del progetto "Sviluppo del sistema di eGovernment Regionale nell'Area Vasta Sud Salento - Salento 2020", a cui l'Ente aderisce, è prevista la realizzazione dei seguenti progetti con impatto diretto nell'area di interesse del presente piano.

1) Attivazione Sportello unico per l'Edilizia

Il progetto consente all'interessato di presentare l'istanza on line grazie ad una applicazione web richiamabile dal sito istituzionale del Comune. Sulla base del tipo di procedimento connesso all'istanza prescelta, il sistema richiede tutte le informazioni necessarie, consente di allegare i documenti richiesti e, infine, di completare la transazione con l'invio dei documenti informatici all'Ufficio preposto; il cittadino o l'impresa, inoltre, può selezionare tutta la modulistica da un'apposita sezione del portale.
Lo stato di avanzamento delle proprie pratiche può essere tracciato dal richiedente attraverso una funzione di interrogazione presente nell'applicazione web.
L'istanza alimenta il sistema gestionale in uso all'ufficio preposto al procedimento, che è in grado così di gestire tutte le fasi dell'iter previsto, in base alla tipologia di pratica, fino alla conclusione dello stesso.
Le norme tecniche relative all'accesso tramite SPID, come è noto, non sono ancora state pubblicate: nelle more l'autenticazione dell'utilizzatore avverrà attraverso un sistema di gestione delle credenziali integrato al portale.

2) Attivazione Servizi Anagrafici on-line per i Cittadini

Il servizio, raggiungibile attraverso un link dal portale istituzionale del Comune, consentirà al cittadino di accedere ad una serie di servizi anagrafici classificabili come segue:

- Visure e Autocertificazioni
- Richiesta e contestuale ottenimento di certificazioni anagrafiche: i certificati prodotti su istanza dei Cittadini saranno validi a tutti gli effetti in quanto dotati di timbro digitale per la verifica dell'autenticità della firma digitale apposta al certificato dall'ufficiale di stato civile.
- Dichiarazioni e Iscrizioni: attraverso il portale è possibile effettuare le seguenti tipologie di dichiarazione:
    - Cambio Residenza
    - Cambio Domicilio
    - Iscrizione all'anagrafe temporanea
    - Iscrizione all'Albo Presidenti di Seggio
    - Iscrizione all'Albo scrutatori di Seggio

Il portale gestito dal progetto interagisce in tempo reale con i sistemi di gestione locali dei servizi demografici, attraverso le porte di dominio installate e configurate nel Comune.

Il software per la gestione del portale è open source, fornito da Regione Puglia che lo aveva già integrato con il proprio Identity Provider per l'autenticazione dei Cittadini; si è ora in attesa di definizione delle nuove modalità di autenticazione una volta che saranno rese note le norme tecniche relative a SPID.

3) Attività sperimentali nella gestione dei flussi documentali, dematerializzazione e fascicolo informatico.

Il progetto si pone in linea con quanto previsto dal CAD e dai DPCM pubblicati in data 12/03/2014 recanti norme tecniche per la gestione del protocollo e per la conservazione dei documenti, nonchè del DPCM pubblicato in data 12/01/2015 relativo ai documenti informatici. Il progetto si fonda sulle Linee Guida dettate dal Cripal (Comitato Regionale per la Pubblica Amministrazione Locale) e adottate dalla Regione Puglia a cui tutti gli Enti Locali della Regione si devono adeguare.

L'introduzione di un sistema di gestione documentale e degli atti amministrativi che preveda una completa dematerializzazione richiede un processo complesso e una serie di attività che possono essere svolte efficacemente solo in un arco di tempo ragionevolmente ampio. Le fasi che caratterizzano l'introduzione di un sistema di gestione documentale dematerializzato sono le seguenti:

Fase 1 - Analisi

Analisi dello stato di fatto riguardante:

- Organizzazione del Comune, dotazione organica;
- Prassi operative concrete a riguardo della gestione dei documenti nelle varie forme (cartacei, elettronici).
- Rispondenza ai requisiti Cripal e Cad e alle altre normative del software adottato.
- Integrazione e gestione della posta elettronica (PEC).
- Utilizzo delle funzioni di stampa con segnatura su etichetta nella protocollazione.
- Revisione dei profili di accesso;
- Modalità di gestione delle caselle di posta elettronica e le misure prese per il sistematico controllo della posta in arrivo

Fase 2 - Riconfigurazione del software

Sono previste le seguenti attività:

- Parametrizzazione del software e configurazione delle funzionalità non ancora attivate con revisione delle abilitazioni.
- Integrazione delle PEC nel sistema di gestione del protocollo per la protocollazione automatica in arrivo e in partenza.
- Configurazione dei software per assicurare l'inoltro dei documenti in ingresso ed il loro trattamento.

Fase 3 – Sperimentazione della gestione documentale

Inquadramento normativo. Formazione all'uso dei sistemi informatici attraverso simulazioni ed esercitazioni pratiche con operatori del software gestionali. Formazione di tutto il personale. Sperimentazione della nuova gestione del protocollo e della gestione documentale.

Fase 4- Sperimentazione del Fascicolo

L'associazione dei documenti al fascicolo informatico rappresenta un'evoluzione essenziale verso una vera e completa dematerializzazione. I presupposti per l'attivazione del fascicolo informatico sono: l'effettiva adozione di un sistema di classificazione dei documenti e dei fascicoli e la definizione delle procedure da attuare per la creazione, l'aggiornamento e la gestione del fascicolo.

Si partirà con la graduale sperimentazione dei fascicoli informatici su un'area o un set di procedimenti.

Fase 5 - Predisposizione bozza del Manuale

La predisposizione del Manuale avverrà contestualmente all'attivazione delle procedure in modo da individuare le criticità e le soluzioni più idonee nel corso delle varie fasi sperimentali.

B) Attività da progettare

Informatizzazione delle ulteriori procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte dei cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune.

L'attuazione delle specifiche attività si svilupperà attraverso:

L'analisi e lo sviluppo della informatizzazione dei procedimenti.
La fase prevede:

- individuazione e informatizzazione dei procedimenti, attualmente gestiti in forma cartacea, che comportano una interazione tra Ente e cittadino/impresa.
- valutazione circa l'opportunità di uniformare l'utilizzo di un unico software nella gestione dei procedimenti già informatizzati e pianificazione delle eventuali attività.

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

La 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 o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi procedente 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.

L'Acquisizione delle risorse
Le risorse professionali e/o, strumentali vengono acquisite con le modalità previste dalle specifiche norme di riferimento. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione

La Realizzazione e il 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 sono 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.

La Verifica e la Chiusura

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

Cronoprogramma di attuazione del PIANO

	I trim. 2015	**II trim. 2015**	**III trim. 2015**	**IV trim. 2015**	**I trim. 2016**	**II trim. 2016**	**III trim. 2016**	**IV trim. 2016**	**I trim. 2017**	**II trim. 2017**	**III trim. 2017**	**IV trim. 2017**
Attività progettate												
Realizzazione e attivazione Sportello unico per l'Edilizia (SUE)												
Attivazione sperimentale Servizi Anagrafici per i Cittadini												
Attività sperimentali nella gestione dei flussi documentali, dematerializzazione e fascicolo informatico												
Individuazione e informatizzazione dei procedimenti, attualmente gestiti in forma cartacea, che comportano una interazione tra Ente e cittadino/impresa.												
Valutazione circa l'opportunità di uniformare l'utilizzo di un unico software nella gestione dei procedimenti già informatizzati e la pianificazione delle eventuali attività.												

Attività da progettare												
censimento dei procedimenti dei vari settori												
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione 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 del procedimenti												
adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate												
formazione informatica del personale												
automazione del processo e interoperabilità delle procedure												

integrazione tra sistema gestionale e portale – adeguamento dei sistemi informatici												
automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione “Amministrazione trasparente”												

Caratteristiche delle Istanze on-line

Caratteristiche del portale
Il portale dovrà rispettare i princìpi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità dì 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 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.
Dovranno essere prese in considerazione, compatibilmente con le risorse finanziarie a disposizione, forme di salvataggio in modalità Cloud.

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 il riuso delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici
I dati cartografici in possesso del Comune (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, 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 potrà essere 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 una volta che il sistema andrà a regime 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, potranno essere 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 finanziare necessarie a renderlo attuativo.