

COMUNE DI MALLARE

PROVINCIA DI SAVONA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

☐ ORIGINALE ☒ COPIA

Reg. Del. N.11

OGGETTO : Adozione Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze ,
dichiarazioni e segnalazioni on line

L'anno Duemilaquindici , il giorno 14 (quattordici) del mese di febbraio alle ore 11,30,
nella residenza comunale, in apposita sala, regolarmente convocati, all'appello nominale
risultano i Signori:

N.	Cognome e Nome		Presenti	Assenti
1	GIRIBONE Piero	Sindaco	X	
2	GERMANO Giacomo	Vice Sindaco		X
3	MARENCO Sergio	Assessore	X	
			2	

Presiede il Sig. Piero Giribone nella sua qualità di Sindaco.

Partecipa alla seduta la signora RANDISI d.ssa Grazia, Segretario Comunale, anche con funzioni di verbalizzante.

Il Presidente, accertato il numero legale, dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Visto il D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito con L. 11 agosto 2014, n. 114, recante "misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari", e in particolare l'articolo 24, comma 3-bis, il quale dispone espressamente che "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";

Vista la Deliberazione CIVIT n. 50 del 4 luglio 2013, avente a oggetto "*Linee guida per l'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016*" e i relativi allegati, con particolare riferimento alle errata-corrige pubblicate in data 24 settembre 2013;

Viste le Linee Guida per i siti web della P.A. del 26 luglio 2010, con aggiornamento del 29 luglio 2011, previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, con cui sono stati definiti i requisiti minimi di trasparenza e accessibilità dei siti web pubblici, con relative specifiche tecniche;

Vista la deliberazione del 2 marzo 2011 del Garante per la Protezione dei dati personali avente ad oggetto le "Linee Guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sui web";

Vista la L. 6 novembre 2012, n. 190, avente ad oggetto "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell'illegalità nella pubblica amministrazione", che ha fissato il principio della trasparenza come asse portante delle politiche di prevenzione della corruzione stabilendo altresì numerosi obblighi in capo agli enti locali;

Visto il D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 recante il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", che ha ridefinito tutti gli obblighi di pubblicazione nonché le definizioni di trasparenza e di accesso civico, stabilendo altresì all'art. 10 i contenuti di massima del programma triennale per la trasparenza e l'integrità nonché l'obbligo per tutte le pubbliche amministrazioni, compresi gli enti locali, di dotarsi dello stesso;

Visto il Codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82.

Visto il D.P.C.M. 24 ottobre 2014, pubblicato sulla G.U. n. 285 del 9 dicembre 2014, contenente la "definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese;

Visto il D.P.C.M. 13 novembre 2014, pubblicato nella G.U. n. 8 del 12 gennaio 2015, contenente le regole per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici sia per i privati sia per le pubbliche amministrazioni;

Considerato che:

- questo Comune ha già provveduto agli obblighi relativi al censimento e monitoraggio dei procedimenti amministrativi, così come richiesti dall'articolo 35, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013 e che la relativa elencazione è stata pubblicata nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet comunale;
- tale elencazione ha costituito il punto di partenza per l'elaborazione del piano di informatizzazione delle procedure, in quanto gli uffici competenti hanno provveduto a verificare per ciascuna tipologia di procedimento avviabile ad istanza di parte lo stato di gestione attuale e quali azioni concrete porre in essere nei prossimi mesi per pervenire, oltre alla gestione tradizionale, anche ad una gestione completamente informatizzata;

Considerato che questo Comune ha proceduto alla redazione del "Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte dei cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune " per il triennio 2015 /2017 in cui vengono esplicitati gli obbiettivi da raggiungere nel periodo considerato;

Dato atto che il Piano è altresì corredato da apposito cronoprogramma;

Ritenuto pertanto di procedere all'approvazione del Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, quale strumento utile per il raggiungimento delle finalità di cui sopra, nelle risultanze di cui all'allegato 1;

Visto lo Statuto Comunale;

Acquisiti i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica , contabile espressi rispettivamente dal settore Amministrativo e dal Settore economico finanziario, resi ai sensi dell'art. 49 del D.lgs n. 267/2000 e successive modificazioni;

Tutto ciò premesso e considerato

LA GIUNTA COMUNALE

Con voti unanimi, espressi nei modi previsti dalla legge,

DELIBERA

1. di approvare l'allegato piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di disporre la pubblicazione nell'apposita sezione del sito Internet comunale all'interno dello spazio denominato "Amministrazione trasparente", nonché all'albo pretorio del Comune;
3. di comunicare l'adozione del piano alla casella di posta elettronica: agendasemplificazione@governo.it.

Successivamente la Giunta Comunale,

Ravvisata la necessità di dare immediata attuazione al presente provvedimento;

con voti unanimi espressi nei modi previsti dalla legge,

DELIBERA

La presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'articolo 134, comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000.

PARERI AI SENSI dell'art. 49 e 147 bis del D. Lgs. 18 agosto 2000 nr. 267.

REGOLARITA' TECNICA

Favorevole ☒

Motivato ☐

Il Responsabile del Servizio
F.to Stefania Briano

REGOLARITA' CONTABILE

Favorevole X Motivato ☐

Il Responsabile del Servizio
F.to Giribone Piero

Letto e sottoscritto

► **Il Presidente**
F.to Piero Giribone

► **Il Segretario Comunale**
F.to RANDISI d.ssa Grazia

PUBBLICAZIONE

In data odierna, la presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio informatico comunale per 15 giorni consecutivi (art. 124, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000)

Data **24 FEB. 2015**

► **Il Segretario Comunale**
F.to RANDISI d.ssa Grazia

È copia conforme all'originale.

Data **24 FEB. 2015**



► **Il Segretario Comunale**
RANDISI d.ssa Grazia

Comune di MALLARE

Provincia di Savona

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)

Premessa

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

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione finalizzato alla realizzazione di strumenti operativi per 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** ed è previsto in termini di obbligo dalla legge 11 agosto 2014 numero 114 recante la conversione del decreto legge 24 giugno 2014 numero 90. La disposizione in argomento trova ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014. L'Agenda per la 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 è finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione ponendo i cittadini al centro dell'azione amministrativa, in considerazione dell'attribuzione dei diritti di cittadinanza digitale e relativi strumenti di garanzia a 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 sia possibile in modalità tradizionale.

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

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

"Essere cittadini nella società dell'informazione non significa solo poter accedere ai servizi di una PAL più efficiente, capace di disegnare i propri servizi sui bisogni degli utilizzatori (e-government), ma anche poter partecipare in modo nuovo alla vita delle istituzioni politiche (e-democracy), tenendo conto della trasformazione in atto nelle relazioni fra attori pubblici e privati (governance)." (Linee Guida per la promozione della cittadinanza digitale: E-democracy)

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, di cui al successivo capitolo 12.

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 «**Normattiva**» 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.

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:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione e l'implementazione degli **strumenti** applicativi e operativi atti al raggiungimento degli obiettivi, in considerazione delle risorse umane e finanziarie.

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

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

attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per :

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione degli atti dei procedimenti;
- attivazione della conservazione documentale secondo le disposizioni 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

Ricognizione della situazione esistente

Questo Comune è dotato di sistema informatico per la gestione di :

- Sottosistema gestionale
- Sottosistema documentale (in fase di implementazione e limitato ad alcuni atti e procedure)
- Portale web

Il sottosistema 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, economato, patrimonio;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap);
- 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;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

Il sottosistema documentale (in fase di implementazione e limitato ad alcuni atti e procedure) comprende i servizi :

- protocollo informatico
- gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali tra uffici
- amministrazione trasparente
- integrazione con le procedure gestionali

Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale
- open data (in fase di implementazione)
- elenco procedimenti (in fase di implementazione)

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 Agenzia Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con Agenzia Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- 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 delinea il **processo** che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una **informatizzazione dei procedimenti**, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

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

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 che sono 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 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, ciascuno per la propria competenza a :

- Il Segretario Comunale
- Il Responsabile ICT
- Le Posizioni Organizzative
- I Responsabili di procedimento
- Gli Operatori di procedura

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter-operante o per la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni finalizzati al 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 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;

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).

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra

- lo sviluppo e l'implementazione di nuovi sistemi e procedure informatiche
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi

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.

Per quanto tecnicamente possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare interoperanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare informazioni ridondate, nonché l'inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

Attuazione del Piano

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

Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede 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;
- informatizzazione 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:

- 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 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 che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione

e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

Verifica e Chiusura

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

Cronoprogramma di attuazione delle macro attività

Interventi per macro attività	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
Censimento di tutti i 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 dei 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 completa del processo e interoperabilità delle procedure												
automazione delle pubblicazioni effettuate sul sito web anche nella sezione "Amministrazione trasparente"												

Istanze on line

Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, nonché garantire 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. Particolare attenzione sarà rivolta all'utilizzo di tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali e dati esterni.

Sistema di autenticazione

L'autenticazione dell'Utente 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 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, è prevista 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 verrà adottato dall'Ente.

Sicurezza dei dati e del sistema

Il sistema informativo deve garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Le procedure previste per la continuità operativa saranno riviste e saranno 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 rieditazione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (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 digitalizzata e inserita nel sistema.

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 accuratamente rilevato mediante un sistema di valutazione dei servizi offerti.

Le informazioni con i pareri degli utenti dovranno essere raccolte dal sistema garantendo l'anonimato.

Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti verranno analizzati al fine di poter attuare azioni correttive finalizzate al miglioramento dei servizi e del grado di soddisfazione degli utenti.

Gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* saranno 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 per l'edilizia e le attività produttive, verranno utilizzati moduli unificati e standardizzati o formati 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 adottati moduli unificati e standardizzati che saranno resi disponibili dai ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Altri moduli

Il Comune provvederà ad elaborare ed adottare modulistica semplificata e standardizzata, in tutti i casi non previsti dal punto precedente.

Formazione

Piano di formazione del personale

All'interno del Piano di formazione del personale richiesto dall'art. 7bis comma 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, verrà riservato un capitolo specifico per la formazione informatica del personale, che dovrà contenere gli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.