



COMUNE DI MAGNACAVALLO

Piazza Marconi, 5
46020 Magnacavallo (MN)

TEL.: 0386- 55151 - 55566 FAX: 0386-55522
COD. FISC. 80004910206- PART. IVA 00416690204
P.E.C.: comune.magnacavallo@pec.regione.lombardia.it

PIANO PER L'INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI A CITTADINI ED IMPRESE NEL COMUNE DI MAGNACAVALLO.

1. PREMESSA

Il D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014 n. 114, imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa.

In particolare, l'art. 24, comma 3-bis, prevede, entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge di conversione, che le P.A. provvedano all'approvazione di un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Al principio generale enunciato dal comma 3-bis si collega, per quanto riguarda edilizia ed attività economiche, quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 114/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli uguali e standardizzati a livello nazionale.

Si tratta di due norme che produrranno notevoli impatti sulle strutture organizzative e sui processi di lavoro in quanto le procedure dovranno consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete" ex art. 63 del C.A.D.).

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Comune di Magnacavallo ha definito e sta attuando il piano di informatizzazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese mediante le seguenti azioni:

- potenziamento della tecnologia e delle reti telematiche;
- coinvolgimento delle risorse umane con la definizione delle strategie/obiettivi;
- ridefinizione dei processi sostenendo l'integrazione ed il coordinamento interfunzionale tra le unità organizzative;

Il Piano di informatizzazione dei servizi è un'opportunità per ridisegnare in modo organico i processi amministrativi ed organizzativi, conseguendo in tal modo la riduzione degli adempimenti, dei tempi procedurali e degli oneri per l'amministrazione, per i cittadini e le imprese.

La concreta applicazione delle norme precedentemente citate è da collegare direttamente alle disposizioni e alle regole tecniche fissate dal CAD, Codice dell'amministrazione digitale, di cui al D.Lgs. 07 marzo 2005 n. 82 e successive modifiche ed integrazioni, il quale prevede, come principio generale, che le pubbliche amministrazioni provvedano alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi, promuovendo a tale fine 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.

L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, secondo il CAD, non deve tradursi in un mero scambio di dati e notizie in modalità telematica, ma deve riguardare la vera e propria possibilità di erogare, in via telematica, servizi a cittadini ed imprese, anche con l'intervento di soggetti privati (art. 12, comma 5-bis, del CAD).

L'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, inoltre, è promosso nei rapporti interni tra uffici della stessa pubblica amministrazione o di pubbliche amministrazioni diverse, per la gestione delle fasi intermedie di ciascun procedimento e per garantire l'accesso in consultazione, la circolazione e lo scambio di dati ed informazioni, utilizzando a tal scopo misure informatiche, tecnologiche e procedurali di sicurezza.

L'impiego e lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ha lo scopo di realizzare gli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione alla vita amministrativa, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione di cittadini ed imprese che si rivolgono alla pubblica amministrazione.

Per quanto riguarda le attività economiche, il CAD (art. 10, comma 1) stabilisce che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'art. 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 esclusivamente telematica.

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.

3. OBIETTIVI DEL PIANO

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 01/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'individuazione degli strumenti a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi;

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e 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;
- sviluppo del sistema informativo esistente per garantire:
 - la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate e attraverso un sistema di autenticazione dell'utente;
 - l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
 - la digitalizzazione dei documenti amministrativi;
 - la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati, di dati e documenti amministrativi;
 - la conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
 - la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

4. IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE:

Individuati gli obiettivi che il Piano si pone per il triennio 2015-2017, è fondamentale pianificare gli interventi, ovvero, l'insieme delle azioni necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi. Ciascun intervento/azione dovrà avere una collocazione temporale, fissata in apposito cronoprogramma.

Affinché la pianificazione degli interventi risulti efficace, è indispensabile, in via preventiva:

- **rilevare l'insieme dei procedimenti** gestiti dall'Ente;
- **rilevare la dotazione hardware e software;**
- **reingegnerizzare i procedimenti;**
- **identificare i bisogni**, ovvero i beni e/o i servizi da acquisire per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano;
- **quantificare i costi** e verificare la disponibilità economica;
- **individuare i soggetti** interni all'Ente ed esterni responsabili o coinvolti in ciascun intervento.

Il fine ultimo rimane comunque quello di attuare, entro i termini e nei modi stabiliti dalla legge, una completa informatizzazione dei procedimenti in capo all'Ente, dalla loro presentazione, all'istruttoria, alle comunicazioni interne, al coinvolgimento di enti terzi, fino all'adozione del provvedimento finale.

4.1 Rilevazione e verifica dei procedimenti

E' stata eseguita una prima ricognizione dei procedimenti dell'Ente, suddivisi per aree e organizzati in forma tabellare, con le seguenti informazioni associate a ciascun procedimento:

- Oggetto del procedimento;
- Normativa di riferimento;
- Termine per la conclusione del procedimento;
- Decorrenza dei termini per la conclusione del procedimento;
- Note (eventuali);
- Responsabile del Procedimento;
- Responsabile dell'adozione del provvedimento finale;
- Collegamento alla modulistica on-line.

Quando presente, il Comune di Magnacavallo adotta la modulistica standard approvata a livello nazionale. Al momento, per le pratiche (SCIA edilizia e permesso di costruire), sono in uso i modelli approvati con l'accordo siglato il 12 giugno 2014 tra Governo, Regioni ed Enti Locali. I moduli, pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale n. 161 del 14/07/2014 - Supp. Ordinario n. 56, sono stati tempestivamente resi disponibili nella sezione modulistica del sito istituzionale dell'Ente.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive del Comune di Poggio Rusco, a cui sono associati anche i Comuni di Magnacavallo e di San Giovanni del Dosso, ha adottato già dal 2007 la modulistica regionale unificata per le attività economiche il cui avvio, modifica o cessazione, sono oggetto di segnalazione certificata resa ai sensi dell'art. 19 della Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni.

4.2 Rilevazione e verifica dotazione hardware e software

Ad oggi, ogni Istruttore direttivo o amministrativo del Comune di Magnacavallo dispone del proprio personal computer; tutti i PC dispongono di collegamento al programma di gestione del Protocollo Informatico e degli atti in genere.

Il programma "Protocollo e Atti Amministrativi", realizzato dalla Ditta HALLEY INFORMATICA S.R.L. con sede in Matelica (MC), permette di gestire il flusso documentale in modalità informatica e consente di creare il fascicolo informatico per ciascun procedimento gestito dall'Ente. Ogni

operatore, con il proprio nome utente e la propria password, può utilizzare il software per gestire le pratiche che lo riguardano.

4.3 Reingegnerizzazione dei procedimenti

Per ciascun procedimento o per ciascun gruppo omogeneo di procedimenti inclusi verrà redatto apposito flusso di lavoro in cui saranno descritte le attività e i sistemi di gestione digitale della pratica, seguendo questo schema di massima:

1. Inoltro dell'istanza on-line (con individuazione del sistema che consente l'identificazione del richiedente, cittadino o impresa che sia);
2. Registrazione dell'istanza al protocollo generale;
3. Istruttoria della pratica;
4. Emissione del provvedimento finale o di qualsiasi altro atto previsto in relazione all'istanza presentata.

Il primo punto rappresenta la principale criticità per il Comune di Magnacavallo che ad oggi non dispone di un sistema che consenta agli utenti di svolgere queste due fondamentali funzioni:

1. La registrazione mediante carta d'identità elettronica, Carta nazionale/regionale dei servizi, oppure attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'identità Digitale (SPID);
2. La compilazione e l'invio dell'istanza direttamente on-line, eliminando di fatto il ricorso al supporto cartaceo.

L'unico servizio che consente all'utenza di compiere queste operazioni è lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) fra i comuni di Poggio Rusco/Magnacavallo/San Giovanni del Dosso con sede presso il Comune di Poggio Rusco, al quale siamo associati, le cui pratiche vengono gestite da alcuni anni in modalità digitale, utilizzando allo scopo la piattaforma regionale MUTA (Modello Unico di Trasmissione dati), che è stata di recente implementata di alcune funzioni che interessano anche il Servizio di Edilizia Privata, per alcune tipologie di procedimenti e, precisamente per quelli aventi ad oggetto l'installazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e le richieste di contributi per la ricostruzione degli edifici danneggiati dagli eventi sismici del Maggio 2012.

Le pratiche gestite in modalità digitale rappresentano una percentuale ridotta rispetto al numero totale dei procedimenti gestiti dall'Ente.

Inoltre, anche il Comune di Magnacavallo ha aderito alla gestione delle pratiche di Sportello Unico per le attività produttive, anche edilizie, tramite il portale della Camera di Commercio impresainungiorno.gov

Lo Sportello Unico delle Attività Produttive (S.U.A.P.) dispone di un software di protocollo informatizzato per la registrazione delle istanze e la successiva gestione delle pratiche (istruttoria ed adozione del provvedimento finale).

4.4 Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

Si distinguono:

Soggetti interni all'Ente: sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale, l'attuazione del Piano è demandata a ciascuno per la propria competenza:

- al Responsabile per la Trasparenza (Il Segretario Comunale, per il Comune di Magnacavallo);
- alle Posizioni organizzative;
- agli Istruttori di ogni singola procedura;

- Enti terzi;

Enti terzi : nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti soggetti terzi particolarmente specializzati, tra gli Enti terzi possono essere comprese anche altre Pubbliche Amministrazioni coinvolte nella gestione di uno o più procedure, allo scopo di migliorare i sistemi di interoperabilità e di scambio delle informazioni, anche attraverso la stipula di accordi o di convenzioni ad hoc.

5. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL PIANO

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

6. ATTUAZIONE DEL PIANO

Come già anticipato, in maniera sintetica e generica al punto 4, l'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di fasi distinte, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

a) Rilevazione ed analisi dei procedimenti e degli strumenti in dotazione:

- Rilievo dell'esistente;
- Analisi, in termini di semplificazione, di ogni singolo procedimento;
- Standardizzazione dei metodi di lavoro e, quindi, individuazione dei procedimenti tra loro omogenei;
- Automazione completa dei procedimenti;

b) Individuazione dei fabbisogni: l'analisi di cui sopra consente di individuare quanto necessario al fine di favorire la completa informatizzazione delle procedure.

I fabbisogni possono essere sintetizzati come segue:

- 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 od implementazione ed aggiornamento dell'esistente;
- 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 all'esistenza e fruibilità delle stesse;
- attività di formazione del personale interno all'Ente.

c) Acquisizione delle risorse: l'individuazione dei fabbisogni consente di quantificare i costi che la pubblica amministrazione è chiamata a sostenere per raggiungere gli obiettivi fissati dal Piano. Le risorse andranno poi 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 e delle necessità nascenti dalla realtà dell'Ente.

d) Realizzazione e controllo: la realizzazione ed il controllo del Piano si compongono di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica ed operativa, accompagnata da monitoraggio e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le

informazioni in *front office* ed in *back office*. Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente punto 4 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.

- e) **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.

7. ISTANZE ON LINE

Per l'invio delle istanze on-line dovrà essere adottato un sistema che rispetti i principi di accessibilità, in modo tale che:

- i contenuti siano fruibili a chiunque;
- le informazioni siano complete;
- il linguaggio utilizzato sia chiaro;
- sia garantita affidabilità all'atto della trasmissione di dati ed informazioni anche sensibili;
- la consultazione sia semplice e le informazioni di qualità;
- garantisca omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale;
- permetta l'upgrading o l'integrazione con gestionali o dati esterni.

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

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 ed integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

I procedimenti che perverranno direttamente via web, tramite procedura guidata, dovranno essere protocollati, classificati ed inseriti all'interno di un fascicolo digitale.

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.

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.

8. INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA GESTIONALE

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

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

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

9. MODULISTICA STANDARD

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 delle 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.

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.

10. FORMAZIONE

Il Piano di formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo