



**COMUNE DI CASTROVILLARI**

Provincia di Cosenza



## **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, comma 3-bis, Legge 11/08/2014 n. 114)*

***Approvato con deliberazione Commissario Straordinario n. 25 del 05/02/2015***

Indice

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>Pagina</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO</b>	"	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE</b>	"	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>DESCRIZIONE GENERALE DEL PIANO</b>	"	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>ISTANZE ON LINE</b>	"	<b>14</b>
	<i>5.1 Caratteristiche del portale</i>	"	<b>14</b>
	<i>5.2 Sistema di autenticazione</i>	"	<b>14</b>
	<i>5.3 Metodologia di compilazione on-line</i>	"	<b>14</b>
	<i>5.4 Protocollo informatico</i>	"	<b>14</b>
	<i>5.5 Conservazione dei documenti informatici</i>	"	<b>14</b>
	<i>5.6 Sicurezza dei dati e del sistema</i>	"	<b>14</b>
	<i>5.7 Procedure di tracciabilità del procedimento</i>	"	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE</b>	"	<b>16</b>
	<i>6.1 Integrazione tra sistemi</i>	"	<b>16</b>
	<i>6.2 Utilizzo dei dati cartografici</i>	"	<b>16</b>
	<i>6.3 Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione</i>	"	<b>16</b>
	<i>6.4 Dematerializzazione</i>	"	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE</b>	"	<b>17</b>
	<i>7.1 Approccio metodologico</i>	"	<b>17</b>
	<i>7.2 Stato di attuazione e percorso previsto</i>	"	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>MODULISTICA STANDARD</b>	"	<b>18</b>
	<i>8.1 Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive</i>	"	<b>18</b>
	<i>8.2 Altri moduli</i>	"	<b>18</b>
<b>9</b>	<b>FORMAZIONE</b>	"	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>ELENCO DEGLI ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE CORRELATA AL PIANO</b>	"	<b>19</b>
<b>11</b>	<b>APPROVAZIONE E REVISIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO</b>	"	<b>19</b>

## 1. PREMESSA

L'art. 24, comma 3 bis, del Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni con la Legge 11 agosto 2014, n. 114, stabilisce che *"le amministrazioni... 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"*.

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 come 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, che essi godono di **diritti di cittadinanza digitale** e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati.

Chiunque deve attendersi dalla pubblica amministrazione – Stato, Regioni ed autonomie locali – un livello minimo in termini qualità, accessibilità e disponibilità di servizi online, accessibilità e riusabilità dei dati in formato aperto, alfabetizzazione digitale e partecipazione con modalità telematiche ai processi di decisione delle amministrazioni pubbliche.

La **cittadinanza digitale** sposta il focus sul potenziale di creazione di nuovi servizi e di nuove modalità di interazione, rendendo disponibili strumenti – quali ad esempio l'identità digitale o l'anagrafe unica – in grado di abilitare la semplificazione di innumerevoli adempimenti e realizzare progressivamente il principio del **"digital by default"**, in base al quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primo luogo in forma digitale.

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.

L'obiettivo del presente documento è quello di illustrare gli step operativi attraverso cui l'Ente perseguirà il percorso di informatizzazione dei procedimenti, con l'indicazione dei tempi previsti e dei ruoli coinvolti in tale processo.

## 2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

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

La norma di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 114/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Ad esse si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
  - all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
  - all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
  - all'art. 24, comma 1, che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;

- all'art. 24, comma 2, che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della Legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32, comma 2, che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
  - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
  - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
  - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
  - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
  - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
  - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
  - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
  - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
  - i risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
  - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del **Codice dell'Amministrazione Digitale**, di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7, comma 1, 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.

### **3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ENTE**

Allo stato attuale l'Ente è così strutturato:

#### **Segretario Generale**

##### **Dipartimento Amministrativo-Finanziario**

###### *Settore I – Affari Generali*

*Servizio Segreteria - Organi Istituzionali – Democrazia Partecipazione*

*Servizi Demografici-Elettorale*

*Archivio – Protocollo – Notifiche – Albo Pretorio on-line – URP*

*Appalti e Contratti*

###### *Settore II – Risorse Umane*

*Gestione giuridica del personale*

*Gestione economica del personale*

*Formazione e lavoro*

###### *Settore III - Economia - Programmazione e Risorse Finanziarie – Bilancio*

*Programmazione economica e bilancio*

*Risorse finanziarie - Valorizzazione Patrimonio*

*Società ed enti partecipati*

*Entrate complessive – Ragioneria*

*Economato*

###### *Settore IV – Tributi*

*Tributi*

*Riscossioni entrate tributarie*

*Gestione amministrativa utenze idriche*

###### *Settore V – Welfare – Educazione – Cultura – Turismo – Sport*

*Servizi sociali*

*Istruzione e servizi scolastici*

*Politiche giovanili*

*Attività culturali – Musei - Biblioteche*

##### **Dipartimento Tecnico**

###### *Settore VI – Infrastrutture*

*Opere pubbliche*

*Patrimonio – Espropriazioni*

*Manutenzione infrastrutture*

*Servizi cimiteriali*

**Settore VII – Pianificazione del territorio**

*Gestione pianificazione generale ed esecutiva*

*Urbanistica e cartografia*

*Politiche della casa -Decoro ed arredo urbano*

*Edilizia privata e vigilanza*

*Sviluppo economico - SUAP-Sportello Unico Attività Produttive*

*Agricoltura – Insediamenti produttivi – Commercio – Fiere e mercati*

**Settore VIII – Tutela ambientale e protezione civile**

*Ambiente e ciclo dei rifiuti*

*Servizi idrici e fognari – Reti energia*

*Verde pubblico e privato*

*Prevenzione del randagismo e tutela degli animali*

*Protezione civile*

**Strutture di Staff**

*Unità Staff n.1 – Avvocatura Comunale*

*Unità Staff n.2 – Corpo Polizia Municipale*

*Unità Staff n.3 – Pianificazione comunitaria – Controllo Strategico e di Gestione -  
Monitoraggio customer satisfaction e qualità dei servizi*

*Unità Staff n.4 – Innovazione informatica e tecnologica - E-Government*

*- Gestione servizi informatici e tecnologici - Comunicazione istituzionale e sito internet*

Al fine di perseguire l'obiettivo di informatizzazione dei procedimenti, verrà creato un gruppo di lavoro per la gestione delle fasi del processo di informatizzazione. Tale gruppo sarà composto da:

- **Giunta Comunale:** è l'organo collegiale deputato all'approvazione complessiva del processo di informatizzazione dei procedimenti;
- **Responsabile IT (Innovazione Tecnologica):** è il soggetto a cui fa capo la gestione dell'infrastruttura tecnologica dell'Ente, che si occuperà di individuare le soluzioni tecnologiche più adatte al raggiungimento degli obiettivi concordati;
- **Responsabili del procedimento:** sono i soggetti che fungeranno da riferimento per l'identificazione degli obblighi normativi e l'impostazione dei processi organizzativi/operativi legati ai singoli procedimenti. Tali elementi verranno analizzati insieme al Responsabile IT per l'individuazione delle soluzioni tecnologiche;
- **Responsabile del servizio archivistico e della conservazione;**

- **Responsabile della trasparenza.**

**Le responsabilità all'interno del gruppo di lavoro saranno suddivise come da allegato 1.**

**Una volta a regime, verranno identificati all'interno dell'Ente i soggetti coinvolti nell'esecuzione e nella gestione dei procedimenti informatici.**

#### **4. DESCRIZIONE GENERALE DEL PIANO**

Allo stato attuale il Comune di Castrovillari presenta un livello di informatizzazione orientato alla gestione delle pratiche in back office, ma non alla presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica.

L'Ente possiede una dotazione di applicativi sufficienti a garantire la gestione delle pratiche con la finalità della loro processazione. Per sua natura dunque la gestione informatizzata delle pratiche è interna all'Ente e non può essere monitorata per via telematica dal cittadino né è possibile completare i procedimenti esclusivamente con modalità informatizzate. L'Ente ha già nelle sue disponibilità il Sistema di Gestione Documentale GLASS FISH fornito dalla ditta Alpha Soft, attualmente attivato per la gestione del Protocollo Informatico e non ancora per la gestione di delibere, determine (ed atti dirigenziali), ordinanze, pubblicazioni. Attualmente le istanze e le dichiarazioni, compresi i servizi presso SUAP (già utilizzabili attraverso il portale della Regione Calabria -calabriasuap-) sono presentabili in via informatizzata tramite posta elettronica certificata. Per questi servizi è in fase di implementazione, per la successiva attivazione, la consultazione on line grazie all'accesso ad un area del sito del comune dedicata. Il sistema richiederà un'autenticazione tramite username e password .

Al fine di perseguire il processo di informatizzazione dei procedimenti, si svolgeranno le seguenti fasi:

- a. Identificazione della situazione organizzativa attuale: l'individuazione delle soluzioni più efficaci passa necessariamente dalla reale comprensione di ciò di cui si dispone attualmente innanzitutto in termini procedurali. Il punto di partenza di tale analisi è l'elenco dei procedimenti pubblicati sul sito istituzionale ai sensi dell'art. 35, comma 1, del D.Lgs. n° 33/2013 e il catalogo delle basi di dati di cui all'art. 24-quater DL 90/2014. Da tali elementi si provvederà ad identificare il perimetro operativo su cui agire per informatizzare i processi gestionali, eventualmente correggendo ed integrando quanto rilevato.
- b. Identificazione della situazione tecnologica attuale: per procedere con l'informatizzazione dei procedimenti è necessario adeguare il sistema informativo da un punto di vista tecnologico così da permettere la gestione dei procedimenti tramite work flow automatici, ricevere istanze in modalità telematica, individuare le fasi del procedimento e stabilire un canale di risposta adeguato al cittadino.
- c. Inquadramento degli obiettivi di informatizzazione: in tale fase verranno formalizzati gli obiettivi di informatizzazione dell'Ente, sia dal punto di vista organizzativo che dell'infrastruttura tecnologica. Tali obiettivi non entreranno nel merito delle valutazioni tecniche ma evidenzieranno le linee strategiche di sviluppo.
- d. Analisi delle necessità: partendo dalla situazione organizzativa e tecnologica attuale, verrà redatto un documento di analisi che evidenzierà a grandi linee le necessità tecnologiche occorrenti per perseguire gli obiettivi fissati. Tale documento misurerà il gap esistente tra quanto attualmente disponibile e ciò che occorre per l'informatizzazione dei procedimenti e sarà propedeutico per le fasi successive di

individuazione delle soluzioni che verranno implementate.

- e. Individuazione delle possibili soluzioni: partendo dal documento di analisi derivante dallo step precedente, si procederà a ricercare delle potenziali soluzioni che potranno garantire l'informatizzazione dei procedimenti. L'obiettivo di questo step è quello di individuare dei possibili scenari alternativi di implementazione, con l'indicazione dei costi e delle tempistiche di sviluppo.
- f. Omogeneizzazione del piano di informatizzazione con le attività previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale: l'elaborazione del piano di informatizzazione rappresenta solo il primo passo verso l'assolvimento degli adempimenti richiesti dal corpus normativo legato alla digitalizzazione dei procedimenti e all'utilizzo dei documenti informatici presso le pubbliche amministrazioni. Il DPCM del 13 novembre 2014 obbliga gli enti ad adeguare i propri sistemi informatici entro 18 mesi dall'entrata in vigore della norma, al fine di garantire la completa gestione informatica di documenti e fascicoli con la conseguente necessità di adeguare i propri piani di gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi e, parallelamente i piani di conservazione. Il processo di informatizzazione dei procedimenti deve armonizzarsi sin dal suo inizio con tali richieste.
- g. Valutazione e scelta delle soluzioni da adottare: il gruppo di lavoro esaminerà le possibili soluzioni individuate, vagliandone i fattori di successo, le criticità, i costi e le tempistiche di realizzazione. Lo studio terrà conto, oltre che degli aspetti evidenziati, anche della possibilità di integrazione fra loro delle soluzioni, della conformità alle strategie di innovazione tecnologiche nazionali e dell'interoperabilità con altri sistemi tecnologici. Tale analisi porterà alla scelta delle soluzioni che verranno implementate dall'Ente.
- h. Implementazione delle soluzioni: una volta terminata la fase di scelta delle soluzioni che l'Ente adotterà, si procederà alla realizzazione delle stesse. Tale step si comporrà delle seguenti azioni:
  - 1. Acquisizione delle soluzioni;
  - 2. Installazione delle stesse all'interno dell'infrastruttura dell'Ente;
  - 3. Accredimento al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);
  - 4. Personalizzazione dei sistemi e dei processi;
  - 5. Formazione al personale;
  - 6. Start-up dei sistemi;
  - 7. Attivazione dei servizi.
- i. Monitoraggio complessivo del progetto.

## **5. ISTANZE ON LINE**

### **5.1 Caratteristiche del portale**

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

### **5.2 Sistema di autenticazione**

Come specificato anche nel D.L. n. 90/2014, i procedimenti informatizzati sfrutteranno per la fase di autenticazione degli utenti il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID). Pertanto, i sistemi realizzati per la gestione dei provvedimenti ricorreranno per l'autenticazione degli utenti ad appositi servizi rilasciati da identity oppure attribuite da provider accreditati presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ai sensi del DPCM del 24 Ottobre 2014, in cui sono definite le caratteristiche dello SPID

### **5.3 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.

### **5.4 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.

### **5.5 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.

### **5.6 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.

### **5.7 Procedure di tracciabilità del procedimento**

I sistemi di gestione informatica che verranno implementati dall'Ente garantiranno la tracciabilità degli eventi rilevanti legati ai procedimenti informatizzati, così come l'inoltro dell'istanza trasmessa da cittadini o imprese, la sua gestione interna, la sua tracciatura complessiva e la sua chiusura.

Le transazioni inerenti i procedimenti informatizzati verranno registrate in sistemi a cui verranno applicate misure idonee a garantire l'integrità delle informazioni. I documenti informatici formati all'interno del procedimento dovranno avere caratteristiche di immodificabilità e integrità ai sensi dell'art. 3 del DPCM del 13 Novembre 2014.

## **6. INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE**

### **6.1 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 ripetizione delle informazioni.

### **6.2 Utilizzo dei dati cartografici**

I dati cartografici del Comune, da acquisire in formato vettoriale, verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

### **6.3 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.

### **6.4 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 e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo, dei Dirigenti e dei Responsabili di Settore, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

## **7. CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE**

### **7.1 Approccio metodologico**

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente.

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

### **7.2 Stato di attuazione e percorso previsto**

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'Ente.

## **8. MODULISTICA STANDARD**

### **8.1 Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive**

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed Enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del Decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della Legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24, comma 3-bis, della Legge 11 agosto 2014, n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24, comma 2, della Legge 11 agosto 2014, n. 114.

### **8.2 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.

## **9. FORMAZIONE**

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

## **10. ELENCO DEGLI ALLEGATI E DOCUMENTAZIONE CORRELATA AL PIANO**

Si riportano di seguito gli allegati al presente documento, che ne costituiscono parte integrante:

Allegato 1 – Tabella delle responsabilità

Allegato 2 – Cronoprogramma

Allegato 3– Piano della attività da svolgere

Allegato 4 – Normativa di riferimento

Durante lo sviluppo del piano potrà essere redatta altra documentazione a corredo dello stesso, che per motivi di sicurezza non verrà resa pubblica ma resterà agli atti presso l'Ente.

L'elenco dei documenti non pubblicati verrà comunque riportato all'interno del documento.

Non sono presenti altri documenti al di fuori degli allegati sopra riportati.

## **11. APPROVAZIONE E REVISIONE DEL PRESENTE DOCUMENTO**

Il presente documento sarà approvato dall'Ente tramite atto deliberativo.

Il documento sarà soggetto a modifiche ed aggiornamenti ogni qualvolta si verificheranno eventi rilevanti relativi al processo di informatizzazione. Tali aggiornamenti saranno rilevati dal Responsabile IT, che procederà alla revisione del piano di informatizzazione riportando le variazioni occorse e lo stato di avanzamento del piano.

Nel documento saranno rilevati:

- Lo sviluppo degli step operativi indicati al capitolo 3. Le attività significative già svolte verranno riportate nell'allegato 3 – "Piano delle attività da svolgere".
- L'aggiornamento del cronoprogramma riportato all'allegato 2.
- La variazione dei soggetti e dei componenti del gruppo di lavoro per la redazione e l'attuazione del piano di informatizzazione dei procedimenti.

Le modifiche al documento verranno approvate con atto deliberativo su proposta del Responsabile dell'Unità di Staff n. 4.

## ALLEGATO 1 – TABELLA DELLE RESPONSABILITÀ

Attività	Team di lavoro					
	AMM	RUS4	DD/RS	RSAG	RsC	RT
Identificazione della situazione organizzativa attuale	A	C	R	I	I	I
Identificazione della situazione tecnologica attuale	A	R	I	I	I	I
Inquadramento degli obiettivi di informatizzazione	A	R	C	I	C	C
Analisi delle necessità	A	R	C	C	C	C
Individuazione delle possibili soluzioni	A	R	C	C	C	C
Omogeneizzazione del piano di informatizzazione con le attività previste dal Codice dell'amministrazione digitale	A	C	R	C	I	I
Valutazione e scelta delle soluzioni da adottare	A	R	C	I	I	I
Implementazione delle soluzioni	A	R	C	I	I	I
Acquisizione delle soluzioni	A	R	I	I	I	I
Accreditamento al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)	A	R	I	I	I	I
Installazione all'interno dell'infrastruttura dell'Ente	A	R	C	C	C	C
Personalizzazione dei sistemi e dei processi	A	R	C	C	C	C
Formazione al personale Start-up dei sistemi	A	R	C	I	I	I
Start-up dei sistemi	A	R	C	C	C	C
Attivazione dei servizi	A	R	C	I	I	I

### Legenda:

AMM: Amministrazione

RUS4: Responsabile Unità di Staff n. 4

DD: Dirigente Dipartimento

RS: Responsabile di Settore

RSAG: Responsabile del Settore Affari Generali

RsC: Responsabile del Servizio Archivio

RT: Responsabile Trasparenza

R: Responsabile

A: Decide

C: Consultato

I: Informato

## ALLEGATO 2 - CRONOPROGRAMMA

Si riporta di seguito il cronoprogramma di sviluppo delle attività previste al capitolo 3:

Il crono programma verrà aggiornato durante l'evoluzione del piano e la sua modifica verrà riportata nell'allegato 3 - "Piano della attività da svolgere"

Attività	FEB 15	MAR 15	APR 15	MAG 15	GIU 15	LUG 15	AGO 15	SET 15	OTT 15	NOV 15	DIC 15	GEN 16	FEB 15	MAR 15	APR 15	MAG 15	GIU 15	LUG 15	AGO 15	SET 15	OTT 15	NOV 15	DIC 15	
Identificazione della situazione organizzativa attuale	■	■	■	■	■	■	■					■	■											
Identificazione della situazione tecnologica attuale	■	■	■	■	■	■	■					■	■											
Inquadramento degli obiettivi di informatizzazione					■	■	■																	
Analisi delle necessità			■					■	■															
Individuazione delle possibili soluzioni									■	■														
Omogeneizzazione del piano di informatizzazione con le attività previste dal Codice dell'amministrazione digitale	■			■			■			■	■	■			■			■				■		
Valutazione e scelta delle soluzioni da adottare							■	■					■	■										
Implementazione delle soluzioni														■	■	■	■	■	■					
Acquisizione delle soluzioni							■	■	■					■										
Accreditamento al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)										■	■			■	■									
Installazione all'interno dell'infrastruttura dell'Ente												■			■									
Personalizzazione dei sistemi e dei processi									■	■				■	■	■	■	■			■			■

DIC 15			
NOV 15			
OTT 15			
SET 15			
AGO 15			
LUG 15			
GIU 15			
MAG 15			
APR 15			
MAR 15			
FEB 15			
GEN 16			
DIC 15			
NOV 15			
OTT 15			
SET 15			
AGO 15			
LUG 15			
GIU 15			
MAG 15			
APR 15			
MAR 15			
FEB 15			
Attività	Formazione al personale Start-up dei sistemi		
	Start-up dei sistemi		
	Attivazione dei servizi		

### **ALLEGATO 3 – PIANO DELLE ATTIVITA' DA SVOLGERE**

Di seguito verranno riportate le attività che saranno svolte durante lo sviluppo del piano.

- Protocollo informatico, già attivo a far data dal 1 gennaio 2010, con gestione documentale, con registri di protocollo collegati alle PEC comunali.
- Creazione iter per la generazione dei flussi procedimentali con tutti i settori e servizi integrato con la gestione del protocollo e atti decisionali.
- Attivazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni allo Sportello Unico per le Attività Produttive.
- Completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.
- Attivazione dello sportello del contribuente (Tributi Web) per la presentazione on line di istanze, dichiarazioni, segnalazioni relative a tutti i tributi comunali con la possibilità di visualizzazione della propria posizione tributaria.
- Completamento e attivazione di tutte le altre procedure on line dei vari servizi.
- SIT – Sistema Informativo Territoriale – con integrazione in unico applicativo informatico di tutte le banche dati comunali ed altri enti, con due ambienti di consultazione on-line:
  - ambiente completo (accesso con autenticazione) rivolto agli operatori comunali ed ai professionisti;
  - ambiente light (accesso senza autenticazione) rivolto ai cittadini ed alle imprese;

#### **ALLEGATO 4 – NORME DI RIFERIMENTO**

DPR 28 dicembre 2000, n.445

DPR 11 febbraio 2005, n. 68

DLGS 7 marzo 2005, n. 82

DLGS 4 aprile 2006, n. 159

L. 24 dicembre 2007, n. 244

L. 18 giugno 2009, n. 69

DL 29 novembre 2008, n. 185

DPR 7 settembre 2010, n. 160

DLGS 30 dicembre 2010, n. 235

DPCM 22 luglio 2011

DPCM 27 settembre 2012

DL 18 Ottobre 2012, n. 179

DPCM 22 febbraio 2013

DLGS 14 marzo 2013, n. 33

DM 3 aprile 2013 n. 55

DL 21 giugno 2013, n. 69

DPCM 3 dicembre 2013

DL 24 giugno 2014, n. 90

DL 24 aprile 2014, n. 66

DIRETTIVA 8/09 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.