



COMUNE DI  
**SARDARA**

**COMUNE DI SARDARA**

Provincia del Medio Campidano

# **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**ai sensi dell'art. 24, comma 3 bis del D.L. n. 90/2014**

**conv. in Legge 11/08/2014 n. 114**

*Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 17 del 25/02/2015*

<b>Indice</b>	2
<b>Premessa</b>	3
<b>Quadro normativo di riferimento</b>	4
<b>Obiettivi del triennio 2015-2017</b>	8
<b>Analisi della situazione esistente</b>	9
Il sistema gestionale interno	9
Il sistema documentale	9
Il sistema territoriale	10
Il sistema portale web del comune	10
Servizi on-line ai cittadini	10
<b>Il Piano di informatizzazione - Progetto</b>	11
Rilevazione e Verifica dei procedimenti	11
Reingegnerizzazione dei procedimenti	11
Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano	11
Procedure e attori interessati	12
Attuazione del Piano	13
Cronoprogramma	14
Istanze on line	15
Integrazione tra sistema gestionale e portale	16
Customer satisfaction e valutazione	16
Modulistica standard	17
<b>Formazione</b>	17
<b>Revisione del piano</b>	18

## **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 online, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

Le amministrazioni comunali sono ora chiamate ad adottare obbligatoriamente uno strumento di pianificazione, denominato "Piano di informatizzazione", articolato su un triennio per dare compiuta attuazione al sistema di norme esistenti in materia per la costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese.

La disposizione contenuta nella Legge n. 114/2014 è ulteriormente specificata nell'Agenda per la semplificazione adottata il 1 dicembre 2014. L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

I settori chiave d'intervento sono individuati nella cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa; almeno tre di essi (cittadinanza digitale, edilizia, impresa) rientrano nelle competenze dei comuni.

La cittadinanza digitale è finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione, partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del cosiddetto "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.

Quanto sopra rende palese 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.

## **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, che 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 va coordinata, 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 «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 ricollegano alle 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.

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificare 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'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti;
- l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- l'adozione del regolamento per la gestione documentale;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

## **ANALISI DELLA SITUAZIONE ESISTENTE**

Come passaggio preliminare alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, l'Ente ha effettuato la rilevazione dei procedimenti di competenza degli uffici, secondo quanto stabilito dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

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

- Sistema gestionale interno;
- Archiviazione documentale;
- Sistema territoriale (Cartografia);
- Portale web o Sito Istituzionale;

#### Il sistema gestionale interno

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio on-line, protocollo informatico, gestione cimitero;
- servizi finanziari per la contabilità, gestione stipendi del personale, inventario, economato;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, leva, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali;
- servizi al personale per la rilevazione presenze/assenze;

Comprende le procedure di informatizzazione dei servizi afferenti i seguenti Settori:

- *Settore Servizi Demografici*: anagrafe, elettorale, stato civile, leva, stradario.
- *Settore Finanziario e Tributi*: contabilità, gestione stipendi del personale, inventario, economato, tributi comunali.
- *Settore Personale*: rilevazione presenze/assenze.
- *Settore Affari Generali*: delibere, determine, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio on line, protocollo informatico, sistema di front-end.
- *Settore Tecnico*: edilizia privata e pubblica, sistema GIS.
- *Settore Vigilanza*: interscambio dati con ACI-PRA.

#### Il sistema documentale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico;
- archiviazione documentale;
- amministrazione trasparente.

#### Il sistema territoriale

comprende le seguenti procedure di informatizzazione:

- modulo per la gestione dei dati catastali: censuari, planimetrie, cartografie, docfa;

- modulo per l'interscambio con Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate;
- modulo per la gestione del S.I.T.: cartografia catastale e prgc, toponomastica;
- anagrafe, tributi, interventi edilizi.

#### Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale
- sezione amministrazione trasparente
- albo pretorio on line
- open data
- elenco procedimenti

#### Servizi on-line ai cittadini

- visura di dati anagrafici, richiesta di certificazioni ecc.;

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti, in parte in modo digitale tramite procedure informatiche, ed in parte in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per :

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd;
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale;
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno;
- interscambio con Mef;
- interscambio con Tesoreria;
- interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.);
- interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi);
- interscambio con sistema Siatel;
- interscambio con sistema Istatel;
- utilizzo dei servizi Comunas e dell'amministrazione regionale attraverso l'interconnessione alla Rete Telematica Regionale" in corso di attivazione.

## **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.

### **Rilevazione e Verifica dei procedimenti**

È prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

L'Ente provvede, se necessario, ad aggiornare delle informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.

### **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

È 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, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale, ciascuno per la propria competenza, a:

- Il Segretario comunale.
- Le Posizioni organizzative.
- I Responsabili di procedimento.
- Gli operatori di procedura.

#### 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 la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

#### c) Le aziende fornitrici di soluzioni hardware e software

- Tali soggetti forniranno il supporto per lo sviluppo del progetto, con particolare riferimento ai sistemi informativi gestionali attualmente in possesso dell'Ente integrati fra le diverse aree e, ove fossero attivi, ai flussi documentali legati a procedimenti e iter, con automatismi codificati a seguito di analisi e catalogazione dei procedimenti.

d) Cittadini utenti

- Sono gli utilizzatori dei servizi on-line; ad essi verranno fornite le istruzioni per l'utilizzo dei servizi on-line e diventano parte integrante del processo di informatizzazione.

### **Procedure e attori interessati**

a) Settori interessati.

ll'applicazione del Piano sono interessati tutti i settori e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale e Consiglio Comunale). Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra:

- o lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi
- o la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

b) Procedure interdipartimentali interne all'Ente.

Gran parte dei procedimenti, 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 settori di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione.

Nell'analisi delle procedure e dei processi interdipartimentali integrati interni all'ente e interessanti diverse aree funzionali dell'Ente, dovrà essere prestata la massima attenzione ad identificare e privilegiare quelli che hanno maggiori riflessi verso l'esterno nei processi di eGovernment verso i cittadini e le imprese.

c) Procedure interistituzionali esterne all'Ente coinvolgenti diversi soggetti e Enti della PA.

Nell'analisi e nella messa a regime delle risorse di attuazione previste nel piano dovranno, inoltre, essere privilegiati anche quei procedimenti interdipartimentali e interistituzionali, che istituiscano forme di interscambio telematico, con regole abilitanti la cooperazione applicativa, aventi standard codificati, aderenti alle regole CAD e/o normative specifiche di riferimento, quali ad esempio, dataset di webservice, tracciati XML di invio o restituzione delle informazioni o altri metodi

similari con altri soggetti ed Enti della PA (ad esempio Ministero dell'Interno, Ministero di Grazia e Giustizia, Ministero delle Finanze, ISTAT, Agenzia delle Entrate, Sistemi SUAP e Sistemi Sanitari Regionali ecc.).

## **Attuazione del Piano**

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

### ***FASE 1 - Dematerializzazione dei procedimenti***

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, finalizzato alle seguenti azioni successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- progettazione e standardizzazione della metodologia di lavoro;
- reingegnerizzazione del procedimento.

### ***FASE 2 - Adeguamento dei sistemi informativi***

L'analisi consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento informatico hardware e software;
- implementazione/acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate;
- 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 e comunicazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano.

### ***FASE 3 - Formazione del personale interno e assistenza utenti esterni.***

Attività di informazione e formazione ai soggetti coinvolti interni e esterni all'Ente.

### ***FASE 4 - Attivazione servizi e monitoraggio***

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 back office.

### ***FASE 5 - Verifica***

Avvio delle prove tecniche per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione *on-line* delle stesse e fino al consolidamento di tutto il processo operativo.

## CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE

<b>Interventi per macro attività</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
FASE 1 Dematerializzazione dei procedimenti			
FASE 2 Adeguamento dei sistemi informativi			
FASE 3 Formazione del personale interno e assistenza utenti esterni.			
FASE 4 Attivazione servizi e monitoraggio			
FASE 5 Verifica			

## **ISTANZE ON LINE**

### **Caratteristiche del portale**

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità 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.

Il modulo "Servizi On Line" consentirà la presentare *online* delle istanze.

### **Sistema di autenticazione**

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

### **Metodologia di compilazione on-line**

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immutabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

### **Protocollo informatico**

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

### **Conservazione dei documenti informatici**

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente.

### **Sicurezza dei dati e del sistema**

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

## **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 dei processi o iter.

### **Utilizzo dei dati cartografici**

Eventuali 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 dematerializzata.

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

## **CUSTOMER SATISFATION E VALUTAZIONE**

### **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.

### **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.

### **MODULISTICA STANDARD**

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

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

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

- Altri moduli

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

### **FORMAZIONE**

#### **Piano di formazione del personale**

Per la formazione del personale, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi del presente Piano, verranno destinate le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

In fase di acquisizione di strumenti e risorse necessari all'attuazione del Piano saranno privilegiate le soluzioni infrastrutturali, i prodotti software e i percorsi di integrazione con le risorse esistenti, che garantiscano l'aggiornamento professionale delle risorse interne all'Ente per la massima autonomia nella gestione.

## **REVISIONE DEL PIANO**

Il presente piano è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del piano tali da modificarne l'impianto.

\*\*\*\*\*