



# Comune di Atzara

Provincia di Nuoro

[Info@comune.atzara.nu.it](mailto:Info@comune.atzara.nu.it)

Via Vittorio Emanuele 37 - 08030 - 0784 65205 - fax 0784 65380 - P.I.00162890917

---

## **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune**

**(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)**

Approvato con delibera G.M. n. \* del 17/02/2015.

## **PREMESSA**

La legge 11/08/2014 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.

Dopo 10 anni dall'entrata in vigore del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) i Comuni sono chiamati ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione all'insieme di norme prodotte nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione con una forte impronta informatica, telematica e digitale, posta al servizio di cittadini e imprese.

Tale strumento di pianificazione denominato Piano di informatizzazione si articola su un triennio. La disposizione in oggetto trova in realtà ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione adottata il 1° dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

I settori chiave d'intervento sono individuati nella cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa. I tre settori chiave che rientrano nelle competenze dei Comuni sono: la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi.

La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti in quanto i servizi devono essere progettati per poter essere erogati in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale.

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

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale; per raggiungere il risultato di trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese.

## **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO**

La legge 11/08/2014 n.114 di conversione con modificazioni del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

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 dei 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 del grado di soddisfazione degli utenti condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
  - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008,

- n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
  - all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
  - all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
  - all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
  - all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
  - all'art. 13 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
  - all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
  - all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
  - all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

### **OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017**

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in

- linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli strumenti a livello dell'Ente, 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
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per:
  - la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
  - l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
  - l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
  - la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
  - la attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
  - la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

## **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**

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

### **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

E' prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici cataloghi di processi, iter e workflow documentali che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione 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**

- 1) Soggetti interni all'Ente. L'attuazione del piano è demandata, sulla base degli indirizzi della Giunta Comunale, ciascuno per la propria competenza a:
  - Segretario comunale
  - Posizioni organizzative
  - Responsabili di procedimento

- Gli operatori di procedura
- 2) Enti terzi: nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica interoperabile o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.
- 3) Le aziende fornitrici di soluzioni hardware e software, con particolare riferimento ai sistemi informativi gestionali attualmente in possesso dell'Ente integrati fra le diverse aree e, ove fossero attivi, flussi documentali legati a procedimenti e iter, con automatismi codificati a seguito di analisi e catalogazione dei procedimenti.

## **PROCEDURE INTERESSATE**

### **Aree interessate**

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale e Consiglio Comunale). Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

### **Procedure interdipartimentali interne all'Ente**

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

Ove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di doppioni di documenti informatici. 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.

### **Procedure inter istituzionali esterne all'Ente coinvolgenti diversi soggetti e Enti PA**

Dovranno inoltre essere privilegiati nell'analisi e nella messa a regime delle risorse di attuazione previste nel piano 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 diverse fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

### **1) Analisi dei procedimenti**

La fase iniziale prevede una serie di analisi da effettuarsi sul campo:

- Auditing e monitoraggio dei processi esistenti;

- Analisi e reingegnerizzazione in chiave di semplificazione del procedimento;
- Progettazione e standardizzazione della metodologia di lavoro;
- Rappresentazione grafica dei flussi/iter e loro interazioni (WorkFlow design);
- Sviluppo delle logiche di automazione del processo all'interno delle banche dati gestite nei diversi settori funzionali dell'Ente;

## **2) Analisi delle banche dati gestite**

La analisi del procedimento dovrà tener conto, per lo sviluppo delle logiche di automazione dei processi previsti dal Piano, della natura e consistenza dei dati informativi costituenti sia lo storico di anni precedenti (con particolare riferimento ai dati aventi rilevanza di archivio storico o di deposito) che quelli memorizzati nelle banche dati informatiche di gestione corrente dell'Ente.

Tra questi ultimi si dovrà far particolare riferimento a dati e processi gestiti ai sensi della normativa sulla privacy e sul trattamento dei dati (L. 196/2003) e alle banche dati contenenti informazioni di tipo personale o sensibile espressamente citati nei regolamenti interni o nei documenti autorizzanti i diversi soggetti responsabili o addetti al trattamento dei dati.

A tale scopo costituirà allegato fondamentale e base di partenza per l'analisi, il documento redatto dall'Ente ai fini delle azioni di Censimento delle Banche Dati AgID (*adempimento previsto dall'art. 24-quater, comma 2, D.L. n. 90/2014, convertito in Legge n. 114/2014*) per cui l'Ente ha a suo tempo provveduto ad apposita rilevazione per la comunicazione delle risultanze attraverso il sito AgID dedicato.

## **3) Individuazione dei fabbisogni**

L'analisi di cui sopra consente di individuare le risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente o delle singole postazioni di lavoro;
- impiego di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente, sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione di processi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

## **4) Acquisizione di nuove risorse**

Le risorse verranno normalmente acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si dovrà ovviamente tener conto delle priorità individuate dal piano, dall'analisi della realtà dell'Ente e delle necessità future, a breve e lungo termine da essa scaturenti.

Nella scelta di tali risorse, in particolare quelle concernenti eventuali prodotti software commerciali da acquisirsi in licenza d'uso, andranno opportunamente privilegiate le modalità di acquisizione o messa in esercizio che consentano il maggior beneficio sia in termini di efficacia ed efficienza che in termini di economicità.

Andrà quindi fatta un'attenta valutazione di soluzioni che privilegino innanzitutto la rapida, efficace ed economica integrazione dei processi e dei sistemi esistenti. L'azione dell'Ente sarà quindi improntata alla massima e proficua aderenza alle linee guida nazionali concernenti le azioni di spending review nella PA.

## **5) Evoluzione di risorse esistenti**

Per le motivazioni di efficacia, efficienza ed economicità esposte nel punto precedente sarà attentamente valutato quali risorse possano essere rese disponibili dai fornitori software in integrazione e/o aggiornamento delle procedure gestionali utilizzate dall'Ente nei processi di back-office/front-office, attraverso gli adeguamenti normativi previsti dai contratti di manutenzione del software.

In questo modo, ove le nuove risorse software previste possano essere acquisite o integrate, a costo ridotto o pari a zero si potranno dedicare maggiori risorse alle attività sistemiche per l'evoluzione e adeguamento del software ed al supporto formativo destinato al personale dell'Ente.

## **6) Realizzazione e controllo**

La realizzazione e il controllo del Piano si compongono 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 di back office.

Queste attività, che coinvolgono i soggetti già citati, saranno per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

## **7) 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.

# **ISTANZE ON LINE**

## **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.

## **Sistema di autenticazione**

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà, una volta a regime, supportare appieno il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)

## **Processi di sperimentazione**

Il portale delle istanze online, sino al suo avvio definitivo potrà essere sperimentato attraverso opportuna integrazione nei processi gestionali di back-office e front-office dell'Ente, anche mediante autenticazione debole (credenziali informatiche in doppia chiave) o altri sistemi di identità digitale attualmente presenti (Firma Digitale o Carta Nazionale dei Servizi).

## **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 non modificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

## **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.

## **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 presenti 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.

### **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.

## **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E VALUTAZIONE**

### **Approccio metodologico**

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

I 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, sufficiente o negativo.

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

I dati relativi al livello 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 sulla soddisfazione degli utenti sarà pubblicato 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 28/08/1997, n. 281 e dell'art. 8 della L. 5/06/2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

### **Moduli unificati soggetti a norme e standard codificati da Enti della PA Centrale**

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che saranno adottati via via dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della L. 11/08/2014 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 la crescita professionale delle risorse interne all'Ente per la massima autonomia nella gestione delle risorse acquisite.

Durante il primo anno di avvio del sistema il personale interno sarà posto in grado, attraverso diversi livelli di percorsi formativi, di far fronte in modo sempre più autonomo alla progressiva integrazione, evoluzione e scalabilità delle risorse e delle soluzioni individuate nel triennio di attuazione, fino al completamento dell'intero processo di informatizzazioni a cui il presente Piano fa riferimento.