



**COMUNE DI NEGRAR**  
**Provincia di Verona**

**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)**

## 1.0 Introduzione

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

A 10 anni dall'entrata in vigore del codice dell'amministrazione digitale per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione 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".

Le procedure, oltre a consentire il completamento dell'iter, dovranno prevedere il tracciamento dell'istanza e fornire chiaramente il responsabile del procedimento e l'indicazione dei tempi entro i quali il richiedente ha diritto di ottenere una risposta, secondo quanto previsto dall'art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale – decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento 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, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

Emerge quindi la necessità di riorganizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese, in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

I **settori chiave** d'intervento dell'Agenda della semplificazione sono: **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa.**

Nelle competenze dei comuni rientrano 3 dei 5 settori chiavi, con i seguenti obiettivi, come indicato nell'agenda della semplificazione:

- **la cittadinanza digitale:** *cambia il 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. L'obiettivo è assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone.*

- **l'edilizia:** *l'obiettivo è ridurre tempi e costi delle procedure edilizie e assicurare la certezza degli adempimenti per cittadini e imprese.*

- **l'impresa:** *l'obiettivo è ridurre tempi e costi per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa e assicurare la certezza degli adempimenti.*

La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto “digital by default” secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primis 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 addivenire a tale ambizioso risultato di trasformazione della pubblica amministrazione locale in amministrazione “digital by default” al servizio di cittadini e imprese.

## **2.0 Premesse**

### **2.1 Riferimenti normativi**

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Portali rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

Bisogna prendere atto dell'aumentata abitudine dei cittadini e delle imprese ad usare servizi in rete, siano essi acceduti da postazioni fisse oppure mobili. La necessità di recarsi fisicamente ad uno sportello e di trattare documentazione cartacea è percepita sempre più come un inutile fastidio. Ormai una gran parte dell'utenza è in grado di giudicare quando una procedura potrebbe essere trattata telematicamente. C'è pertanto una domanda crescente di innovazione da soddisfare, che non è solo di facciata, ma raccoglie in concreto interesse all'efficienza e alla partecipazione.

A differenza del portale istituzionale, i portali di servizi sono caratterizzati da un grado molto più alto di interazione con l'utente e di integrazione con i sistemi informativi interni. I servizi on line, infatti, consentono un accesso diretto del cittadino ai servizi, un miglioramento della qualità dei servizi anche con la valutazione del grado di soddisfazione, la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione dei tempi di risposta.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltro, inoltro con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art.54 del CAD sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

In particolare l'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014 recita: "Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione".

Le procedure devono permettere, quindi, il completamento della istanza da presentare, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento, , l'indicazione dei termini entro i quali il -richiedente ha diritto ad ottenere una risposta (ove applicabile), ovvero devono essere dotate di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (gli articoli del CAD: Art 12, 72, 53 e 60 – integrazione e cooperazione nei servizi).

Secondo il CAD, ogni servizio on line deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 –Modalità di accesso).

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Le pubbliche amministrazioni, intendono collaborare tra loro per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

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;
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Vengono inoltre considerate, nel quadro normativo di riferimento le seguenti normative.

#### **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82**

Il Decreto Legislativo 82/2005 “Codice dell'Amministrazione digitale” all'art. 63 stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. Nella norma è previsto altresì che a partire dal 1° gennaio 2014 le Pubbliche Amministrazioni utilizzino esclusivamente servizi telematici o la posta certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

#### **D.L. 24 giugno 2014, n. 90**

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 prevede che i Comuni adottino “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 dell'Identità Digitale di cittadini e imprese di seguito indicato come SPID. 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.”

#### **D.P.C.M. 24 ottobre 2014**

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ha trovato attuazione nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014, il quale ne definisce le caratteristiche, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche amministrazioni e delle imprese.

Il sistema SPID è un “insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni.”

Il 28 luglio 2015, con la Determinazione n. 44/2015, sono stati emanati i quattro regolamenti previsti dall'articolo 4, commi 2, 3 e 4, del DPCM 24 ottobre 2014. Il regolamento che norma le modalità di accreditamento entra in vigore il 15 settembre 2015 data dalla quale i soggetti interessati possono presentare domanda di accreditamento all'Agenzia.

#### **D.P.C.M. 13 novembre 2014**

Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 reca le regole tecniche per la “formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni”. La norma, che sistematizza le regole alla base del processo di dematerializzazione delle procedure e della gestione documentale, costituisce un ulteriore tassello per un corretto avvio dei progetti di informatizzazione dei procedimenti. In particolare, impone alla Pubblica Amministrazione, entro 18 mesi dall'entrata in vigore, l'adeguamento dei propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle nuove regole tecniche con riferimento alla possibilità di associare agli stessi ulteriori metadati in funzione anche delle necessità gestionali e quindi utili ai fini della gestione informatizzata dell'intero ciclo del procedimento.

### 3.0 Descrizione degli obiettivi del documento

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015/2017 approvata dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 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 del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi;

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del Comune;
- 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 e 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;
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

#### 4.0 Procedimenti già informatizzati

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

- Sottosistema gestionale;
- Portale web.

Presupposto per operare una completa informatizzazione delle procedure per l'inoltro per le istanze da parte dei cittadini risulta indispensabile la conoscenza dello stato di informatizzazione dei procedimenti amministrativi dell'Ente. Ciò che chiede la norma, infatti, è di realizzare servizi on-line a copertura completa di tutti i procedimenti gestiti.

Nome servizio	Descrizione	Applicativo Utilizzato	Fornitore
Sportello Unico	le istanze relative ai procedimenti di sportello unico sono gestite dal software camerale che consente l'invio dell'istanza, il monitoraggio dello stato di avanzamento ed il pagamento.	Software camera commercio di Verona (SUAP)	Camera di commercio di Verona
Servizi demografici, elettorale e stato civile	Gestione certificati anagrafici, pratiche di stato civile e servizio elettorale.	Gestionale Halley	Halley Veneto
Gestione tornate elettorali	Gestione tornate elettorali e pubblicazione risultati portale Web	Gestionale Halley	Halley Veneto
Servizi Web	Segnalazioni Guasti Cittadini, news, servizi di newsletter, attività del comune	Sito Web	Halley Veneto
Risorse Umane	Gestione Paghe, presenze assenze e certificazioni varie	Gestionale Halley	Halley Veneto
Edilizia Privata	Gestione dell'iter delle pratiche edilizie	Gestionale Halley	Halley Veneto
Tecnologia e Servizi Polizia Municipale	Gestione e redazione verbali, visure motorizzazione	Virtual Polcity	Open Software
Contabilità generale	Gestione della contabilità finanziaria dell'Ente, entrate, spese, impegni e accertamenti, mandati e reversali, schemi di bilancio, contabilità economico-patrimoniale	Gestionale Halley	Halley Veneto
Atti amministrativi	Gestione protocollo	Gestionale Halley	Halley Veneto










Nome servizio	Descrizione	Applicativo Utilizzato	Fornitore
	informatico, atti amministrativi, determine, delibere di giunta e consiglio, ecc...		
Servizio Tributi	Archivio Tributi, anagrafiche contribuenti, catasto urbano, catasto terreni, ICI, IMU, TARSU, TARES, TARI, TASI e tributi minori	Gestionale Halley TRIBOX	HALLEY ENGINEERING
Messi Comunali	Gestione Notifiche	Gestionale Halley	Halley Veneto
Cultura	Gestione mense	Gestionale AT-Service	AT-Service






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 (ENTRATEL);
- Interscambio con ag. Territorio (SISTER);
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali;
- Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.;
- Interscambio con sistema Istatel;
- Fatture elettroniche.

L'infrastruttura informatica del Comune di Negrar, relativamente all'informatizzazione dei servizi, mette in evidenza la seguente situazione: per ciascun elemento di valutazione è indicato lo stato di fatto, le azioni da intraprendere, un campo note a ricordo di quanto prevedono le normative vigenti.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Negrar	Interventi (se già previsti)	Note	Stato di attuazione
Protocollo informatico	Utilizzata in tutti gli uffici comunali		Le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica devono essere oggetto del registro informatico	
Utilizzo della posta elettronica certificata (PEC)	Livello di utilizzo Medio - Alto		La PEC è una delle modalità mediante le quali cittadini e imprese possono presentare istanze e dichiarazioni alla Pubblica amministrazione, è necessario promuovere l'utilizzo di tale strumento.	

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Negrar	Interventi (se già previsti)	Note	Stato di attuazione
Strumenti informatici per la gestione di documenti firmati digitalmente	Utilizzati in tutti gli Uffici comunali		L'istanza presentata da cittadini ed imprese alla PA è pienamente valida se firmata digitalmente. Tutti gli accordi sottoscritti tra pubbliche amministrazioni devono essere firmati digitalmente, pena la nullità degli stessi	
Sistema di conservazione digitale	Utilizzato in tutti gli Uffici comunali	Favorire la conservazione dei documenti su aree condivise in linea con i principi di disaster recovery e business continuity. Dovranno essere redatti i documenti di gara per l'identificazione di un gestore esterno al quale affidare il servizio di conservazione sostitutiva dei documenti firmati digitalmente, come previsto dalla normativa vigente.	Anche in riferimento a istanze e dichiarazioni presentate alla PA mediante canali telematici, il sistema di conservazione deve garantire l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità non solo dell'istanza stessa ma di tutta l'aggregazione documentale (fascicolo informatico) ad essa relativa.	
Adozione piani di continuità operativa e di disaster recovery, ai fini della sicurezza informatica	Non sono ancora stati definiti i piani di continuità operativa e di disaster recovery.		Le Pubbliche amministrazioni devono assicurare la continuità delle proprie funzioni istituzionali, la costante disponibilità di accesso ai servizi erogati in rete nonché la possibilità di presentare istanze e dichiarazioni per via telematica	
Gestione della fatturazione elettronica	Il Comune è già registrato nel sistema di interscambio. Il sistema è attivo.			
Sistemi di pagamento on-line	Il solo sistema di pagamento on-line è tramite bonifico bancario	Dovranno essere implementate altre forme di pagamento		

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Negrar	Interventi (se già previsti)	Note	Stato di attuazione
Erogazione di servizi in modalità on-line	Limitatamente ad alcuni servizi o procedimenti	E' necessaria la revisione dei procedimenti amministrativi e delle modulistiche, per consentire il raggiungimento di tale obiettivo	Dal 30 giugno 2016, le pubbliche amministrazioni sono tenute ad utilizzare esclusivamente i canali telematici per l'erogazione di servizi e per la presentazione, da parte degli interessati, di denunce, istanze e atti.	
Accettazione istanze e dichiarazioni presentate in via telematica	Limitatamente ad alcuni servizi o procedimenti	E' necessaria la revisione dei procedimenti amministrativi e delle modulistiche, per consentire il raggiungimento di tale obiettivo		
Accesso civico	Garantito, in riferimento a tutti gli ambiti di operatività comunale		La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al Responsabile della trasparenza.	
Nomina del "Responsabile per la trasparenza"	Si, è stato nominato, nella figura del Segretario Comunale		Al Responsabile della trasparenza spetta il compito di assicurare la completezza, chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web istituzionale e di garantire il c.d. accesso civico.	
Caricamento automatico dei contenuti delle pagine della sezione "Amministrazione trasparente"	Realizzata solo parzialmente, per provvedimenti degli organi di indirizzo politico e dirigenziali		La complessità della macchina comunale e la diversità degli applicativi software utilizzati rende al momento complesso l'automatismo, al si procederà per ora in maniera manuale da parte degli uffici	

## **5.0 PIANO TRIENNIO 2016-2018**

### **5.1 Il piano di informatizzazione**

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o dispiegamento di nuovi sistemi informativi, 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 workflow che prevedano la gestione delle attività da eseguirsi in modo digitale, a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto

#### **Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano**

a) Interni all'Ente

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario comunale;
- Il Dirigente;
- le Posizioni organizzative;
- I Responsabili di procedimento;
- Gli operatori di procedura;
- Il Servizio Informatico.

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) Supporto per lo sviluppo del progetto

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario esternalizzare:

- progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi;

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.

## **5.2 Procedure interessate**

### **a) Aree interessate**

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

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra

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

### **b) Procedure interdipartimentali**

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

Laddove 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 più documenti informatici dello stesso tipo.

## **5.3 Attuazione del Piano**

### **Analisi dei procedimenti**

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter-operante, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione del processo;
- reingegnerizzazione del procedimento;
- automazione completa del processo.

### **Individuazione dei fabbisogni**

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

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;

- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

### **Acquisizione delle risorse**

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione

### **Realizzazione e controllo**

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office. Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte. Verifica e Chiusura Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

### **Aggiornamento del Piano**

Il piano potrà essere soggetto ad aggiornamento sulla base dell'evoluzione dello stato di attuazione del piano medesimo.

## *Cronoprogramma di attuazione delle macro attività*

INTERVENTI PER MACROATTIVITA'	2016			2017			2018		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III
Censimento dei procedimenti dei vari settori									
Verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti				√	√				
Standardizzazione della metodologia di lavoro						√	√		
Adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte								√	√
Riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti									
Adozione di modulistica semplificata e standardizzata									
Sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate									
Formazione informatica del personale									
Automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure									
Automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"									

*Cronoprogramma specifico per lo Sportello Unico per l'Edilizia:*

<b>INTERVENTI PER MACROATTIVITA'</b>	2016			2017			2018		
	I	II	III	I	II	III	I	II	III
Censimento dei procedimenti									
Verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti				√	√				
Standardizzazione della metodologia di lavoro						√	√		
Adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte								√	√
Riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti									
Adozione di modulistica semplificata e standardizzata									
Sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate									
Formazione informatica del personale									
Automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"									

## **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, nonché caratterizzati da 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 sarà realizzato con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

### ***Sistema di autenticazione***

Di norma, l'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 immodificabilità 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, si provvederà alla 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 la riedizione delle informazioni.

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



I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (PRGC, dati catastali, toponomastica georiferita, ecc...) verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

#### ***Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione***

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza e la classificazione dovranno avvenire 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 edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione 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 su supporto elettronico.

#### **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 saranno 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***

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo e sarà attuato tramite le 15 giornate di formazione contenute nel contratto di fornitura e manutenzione di una piattaforma applicativa per la gestione del sistema informativo comunale-conversione della base dati per 4 anni, affidata al raggruppamento temporaneo di imprese formato da ACCATRE srl e HALLEY VENETO srl.