

Comune di Assoro

Libero Consorzio Comunale di Enna

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)

Adottato con deliberazione di Giunta comunale n. 68 del 10/08/2016

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 on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

Dopo dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale**, le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014.

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

I **settori chiave** d'intervento sono individuati come nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei comuni: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa**.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio 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 così detto "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.

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

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale, per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

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, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e

presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

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

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

▫all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, siano 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 siano 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 delle direttive, delle circolari, dei programmi e delle istruzioni emanati e di ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;

▫all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblichino e aggiornino ogni sei mesi, in distinte nella 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 pubblichino e li tengano costantemente aggiornati;

▫all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblichino e rendano 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, pubblichino i relativi 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 procedimenti di propria competenza ;

▫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, eroghi i propri servizi verso l'utenza in via telematica;

▫all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottino 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 operino 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 utilizzino 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. 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, attuino 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 provvedano 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 siano formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso di 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" (ora "Amministrazione trasparente"), 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.

Deve inoltre essere 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 devono essere 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.

CAPO I

Obiettivi del triennio 2016-2018

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2016-2018 approvata dal Consiglio dei Ministri con provvedimento 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 comunale, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione di tali obiettivi;

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 e possono essere raggiunti attraverso lo **sviluppo**

del sistema informativo esistente con:

→ 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 per la fruizione e riutilizzazione 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 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;

Ricognizione della situazione esistente

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

- Sottosistema gestionale
- Archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- Portale web

Il sistema gestionale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio online, notifiche, protocollo informatico, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio ;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, del servizio elettorale, dello stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap, Imposta pubblicità);
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

Il sistema documentale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- ✂ protocollo informatico e conservazione digitale dei dati
- ✂ archiviazione documentale
- ✂ amministrazione trasparente
- ✂ albo pretorio online

Il sistema territoriale

comprende le procedure di informatizzazione :

- ✂ modulo per la gestione dei dati catastali:
- ✂ censuari, planimetrie, cartografie,
- ✂ dati interscambio con l'archiviazione documentale
- ✂ modulo per l'interscambio con agenzia del Territorio, agenzia delle Entrate.
- ✂ anagrafe, tributi

Il sistema portale web del comune è formato da:

- ✂ sito istituzionale del comune
- ✂ sezione amministrazione trasparente
- ✂ albo digitale
- ✂ open data
- ✂ elenco procedimenti

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente 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 agenzia delle Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con agenzia del Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.
- Interscambio con sistema Istatel

I documenti sono formati e gestiti in modo digitale ed in parte analogico.

CAPO II

Il Piano di informatizzazione

Progetto

Il Progetto comunale di informatizzazione, 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.

Il progetto viene predisposto, anche con l'ausilio di collaborazioni esterne, dai responsabili degli uffici comunali, coordinati, dal momento della sua nomina, dal Responsabile ICT individuato ai sensi del codice per l'amministrazione digitale.

Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che rientrano nel programma di gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line da parte del cittadino e delle imprese.

Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per permettere la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici workflow 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

a) Interni all'Ente

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

- il Segretario comunale
- il Responsabile ICT, dal momento della sua individuazione
- i responsabili di posizioni organizzative
- i responsabili di procedimento
- gli operatori/istruttori di procedure

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale

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 al fine del 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 externalizzare:

- la 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 l'installazione di software gestionali appositi e l'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 e servizi;

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

Procedure interessate

a) Aree interessate

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

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 intersettoriali

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 ed in un appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

L'interoperatività tra tutti i sistemi informatici dell'Ente è altresì indispensabile per semplificare e ridurre le procedure ed attività degli uffici comunali e razionalizzare ed unificare il sistema informatico interno e la sua conoscibilità ed accessibilità dall'esterno.

Attuazione del Piano

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

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 necessarie alla soddisfazione dei bisogni sopra specificati, 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 suo crono programma di attuazione.

La Giunta comunale acquisisce a tal fine dettagliate relazioni da parte dei responsabili di ogni settore organizzativo, con le quali sulla base delle analisi dei procedimenti di propria competenza, vengono individuati i fabbisogni necessari alla attuazione e realizzazione del Piano. Tenuto conto di tali dati e verificata la loro congruità, la Giunta comunale adotta un programma di acquisizione di nuove risorse o di implementazione di quelle già in dotazione, necessario ed utile per la migliore e concreta attuazione del Piano.

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnate 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 interessati alla attuazione del Piano, 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 e delle tempistiche di completamento delle varie attività previste, e per 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.

Cronoprogramma di attuazione delle macro attività

Interventi per Macro Attività	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017	I trim. 2018	II trim. 2018	III trim. 2018	IV trim. 2018
censimento dei procedimenti dei vari settori	X	X	X	X								
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti		X	X									
standardizzazione della metodologia di lavoro		X	X									
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			X	X	X							
riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti			X	X	X	X						
adozione di modulistica semplificata e standardizzata			X	X	X	X						
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate			X	X	X	X	X	X	X	X		
formazione informatica del personale			X				X				X	
automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure									X	X		
automazione dei procedimenti di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente"			X	X	X	X						

Cronoprogramma specifico per lo Sportello Unico per l'Edilizia:

Interventi per Macro Attività	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017	I trim. 2018	II trim. 2018	III trim. 2018	IV trim. 2018
censimento di tutti i procedimenti	X	X	X									
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti	X	X	X									
standardizzazione della metodologia di lavoro	X	X	X									
riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti	X	X	X									
adozione di modulistica semplificata e standardizzata	X	X	X									
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate			X	X	X	X						
formazione informatica del personale			X	X	X	X						
automazione dei procedimenti di pubblicazione nel sito Web e nella sezione "Amministrazione trasparente"			X	X	X	X						

CAPO III

Istanze on line

Caratteristiche del portale

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

Sistema di autenticazione

Per previsioni di legge, 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, verrà prevista direttamente 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 con le 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, nonché la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa ed essere 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 nel sistema di conservazione.

CAPO IV

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.

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 tali atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e loro trasformazione su supporto elettronico.

CAPO V

Customer satisfaction e valutazione

Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema di valutazione dei vari servizi offerti, che implichi una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente.

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo ed aggregato, 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 una sempre migliore semplificazione dei servizi.

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

CAPO VI

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.

CAPO VII

Formazione

Piano di formazione del personale

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano nei limiti delle risorse finanziarie necessarie ad attuarlo.

Tali risorse verranno individuate dalla Giunta comunale nell'ambito del programma di attuazione del Piano di cui al precedente Capo II ed inserite nei bilanci dell'Ente degli esercizi di competenza.