



COMUNE DI LUNAMATRONA

PROVINCIA MEDIO CAMPIDANO

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)

TRIENNIO

2015-2017

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 009 del 16.02.2015

PREMESSA.....	3
QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	4
ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE.....	5
OBIETTIVI DEL PIANO.....	5
RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE ESISTENTE.....	6
SOGGETTI COINVOLTI:.....	6
PROGETTO	7
ATTUAZIONE DEL PIANO	7
ISTANZE ON LINE	9
INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE	10
CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE	10
MODULISTICA STANDARD	11
FORMAZIONE.....	11
REVISIONE DEL PIANO	11

PREMESSA

Il piano di informatizzazione, nasce dall'esigenza da parte del Legislatore di semplificare le modalità di comunicazione tra Cittadino/Impresa e la Pubblica Amministrazione, attraverso l'uso di tecnologie informatiche che permettano di ridurre i tempi e i costi negli iter procedurali della macchina burocratica.

Come disposto dall'art. 24 comma 3-bis della 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, gli enti locali hanno l'obbligo di approvare un **piano di informatizzazione** che permetta a cittadini e alle imprese, la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La disposizione in argomento, trova un'ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione adottata il primo Dicembre 2014, che individua come settori chiave di intervento, la cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa. Rientrano nelle competenze dei Comuni la cittadinanza digitale, l'edilizia e l'impresa.

La redazione del piano si pone, quindi, in una fase di cambiamento che ha appreso avvio con il Codice dell'amministrazione Digitale e che ancora oggi si trova in una fase di non completa attuazione, nel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni, con la finalità di dar vita ad una Pubblica Amministrazione "per" e "dei" cittadini.

Il piano di informatizzazione si configura, pertanto, quale strumento di programmazione, di durata triennale, che ha come finalità il passaggio da una pubblica amministrazione locale ad una amministrazione al servizio di cittadini e imprese.

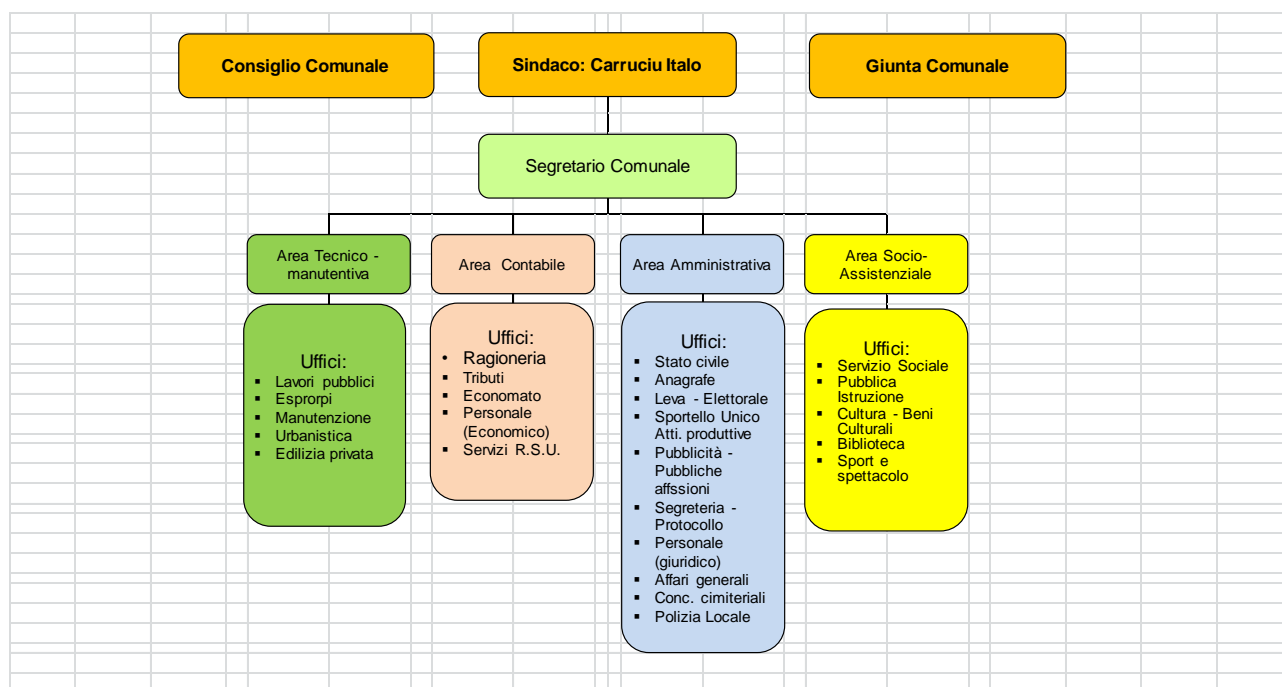
In applicazione della normativa dettata in materia, l'Ente, ha redatto un piano di informatizzazione che prevede l'utilizzo di procedure informatizzate per la compilazione *on line* dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cittadini ed imprese, la cui fase di avvio è fissata ad aprile 2015.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, pubblicato nella G.U. n. 8 del 12 gennaio 2015, contenente le regole per la formazioni, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici sia per i privati sia per le pubbliche amministrazioni;
- 5) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 03 dicembre 2014, pubblicato nella G.U. n. 59 del 12 marzo 2014, contenente le regole in materia di conservazione ai sensi degli articoli 20 , commi 3 e 5bis, 23 ter, comma 4, 43, commi 1 e 33, 44 , 44-bis e 71, comma 1 del Codice dell'Amministrazione digitale;
- 6) Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri. 24 ottobre 2014, pubblicato sulla G.U. n. 285 del 9 dicembre 2014, contenente la "definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese;
- 7) Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvata dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014.

ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

La struttura organizzativa del Comune di Lunamatrona è così articolata:



OBIETTIVI DEL PIANO

L'obiettivo è quello di rendere disponibili sul proprio sito internet, i modelli e formulari per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e di programmare e progettare una completa informatizzazione delle procedure in modo da consentire la compilazione, la presentazione, la gestione ed il monitoraggio delle singole fasi direttamente *on line*.

Le procedure dovranno essere adeguate in modo da consentire pertanto 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. Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.

RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE ESISTENTE

Questo Ente è dotato di un sistema informatico che copre solo alcuni settori, infatti, 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 – Ministero delle Economia e delle Finanze;
- 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 parte in modo digitale e parte in modo analogico, mentre risultano archiviati prevalentemente in modo cartaceo.

SOGGETTI COINVOLTI:

a) Interni all'Ente

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza ai seguenti soggetti:

- Il Segretario comunale;
- Posizioni organizzative;
- Responsabili del procedimento;
- L'Amministratore di Sistema;
- Tutti i dipendenti dell'Ente;

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente parteciperanno 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) Aziende fornitrici di soluzioni software e hardware

I sistemi informativi gestionali, attualmente in possesso dell'Ente, potranno essere integrati con soluzione software e hardware fra le diverse aree a seguito di analisi e catalogazione dei procedimenti che coinvolgono diversi servizi.

Ogni unità organizzativa procederà ad attuare quanto previsto dal presente piano per i procedimenti di propria competenza, di concerto con il responsabile della trasparenza e con la collaborazione dell'amministratore di sistema.

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 terrà conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Il Progetto porterà, nella sua completa attuazione, alla creazione di un portale che permetterà, attraverso la compilazione on line con procedure guidate, la presentazione di dichiarazioni e segnalazioni da parte del cittadino e delle imprese tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'identità digitale.

A tale progetto si darà attuazione in considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane, informatiche ed economiche del Comune, sviluppando o reperendo se necessario nuovi sistemi informativi, attraverso procedure di acquisto con le modalità previste dal codice dei contratti.

ATTUAZIONE DEL PIANO

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

1. Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede il censimento e mappatura di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia di competenza esclusiva che ripartita con altri servizi.

Ogni Responsabile provvederà ad individuare i procedimenti relativi al proprio Settore sulla base della tabella dei procedimenti amministrativi prevista dall'art. 35 d.lgs. 33/2013, indicando per ogni procedimento se vengono utilizzati sistemi informatici e quali.

Questa prima fase si concluderà entro il primo semestre 2015.

2. Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consentirà 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.

3. **Acquisizione di nuove risorse ed implementazione delle strutture informatiche esistenti**

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

Nella scelta delle risorse andranno privilegiate le modalità di acquisizione o messa in esercizio che consentano il maggior beneficio per l'Ente nel pieno rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Si procederà ad un'attenta valutazione, di soluzioni da parte dei fornitori che possano integrarsi o aggiornare le procedure gestionali dell'ente.

4. **Realizzazione e controllo**

La realizzazione ed 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 già citati, saranno 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.

5. **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, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e , dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'*upgrading* o integrazione con gestionali o dati esterni.

Sistema di autenticazione

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

Processi di sperimentazione

Il portale delle istanze online, sino al suo avvio definitivo potrà essere sperimentato 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 sistemi gestionali dell'Ente, aventi le caratteristiche di immodificabilità 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.

Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, avverrà la protocollazione dell'istanza, la classificazione e l'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 la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, gli atti dovranno essere dematerializzati, con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

Approccio metodologico

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

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

Stato di attuazione e percorso previsto

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

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

MODULISTICA STANDARD

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

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

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati 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.

REVISIONE DEL PIANO

Il presente piano potrà essere oggetto di revisione al fine di verificare l'adeguatezza dello stesso sulle risultanze delle fasi n. 1 e 2 sopra indicate. Si procederà, inoltre, ad una sua completa revisione nel caso di modifica dell'ordinamento strutturale dell'ente (trasferimento all'Unione o fusione con altri Comuni ecc...) e nuove norme legislative in materia.