



Comune di MONTAPPONE

Provincia di Fermo

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

(articolo 24, comma 3-bis, legge 11/08/2014 n. 114)

L'articolo 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014, n.114, prevede che tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online.

Tali procedure devono consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete", articolo 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

La disposizione imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sia riconsiderando profondamente le relazioni con cittadini e imprese in ragione dell'introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), unanimemente riconosciute quali elemento di spinta strategica per il recupero di competitività e di crescita economica del Paese, sia in una logica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei processi interni dell'Ente.

Per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione 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", in settori chiave quali la cittadinanza digitale, il welfare e salute, il fisco, l'edilizia, l'impresa.

Tre dei predetti settori chiave rientrano nelle competenze dei comuni: la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione, ponendo i cittadini al centro dell'azione amministrativa, in considerazione del riconoscimento dei diritti di cittadinanza digitale e degli 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” per il quale i servizi devono essere progettati, erogati in primis, in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale.

Da quanto prima esposto è evidente l'importanza strategica del ruolo dei comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale 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 \ NORMA | TITOLO |
|----------------------|--|
| L. 241/1990 | Legge 7 agosto 1990 n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990) |
| DPR 445/2000 | Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A).” (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003 |
| DPR 68/2005 | Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005) |
| DLGS 82/2005 | Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93) |
| DLGS 159/2006 | Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|--------------------------|---|
| | n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105) |
| L. 244/2007 | Legge 24 dicembre 2007, n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione). |
| L. 69/2009 | Legge 18 giugno 2009, n. 69 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile. (GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'articolo 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati") |
| DL 185/2008 | Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185 Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata) |
| DPR 160/2010 | Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227) |
| DLGS 235/2010 | Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8) |
| DPCM 22/07/2011 | Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------------|---|
| | <p>Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)</p> |
| DPCM 27/09/2012 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012</p> <p>Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)</p> |
| DL 179/2012 | <p>Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179</p> <p>Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194)</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).</p> |
| DL 83/2012 | <p>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83</p> <p>Misure urgenti per la crescita del Paese.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129)</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).</p> |
| DPCM 22/02/2013 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</p> <p>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)</p> |
| DLGS 33/2013 | <p>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</p> <p>Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)</p> |
| DM 55/2013 | <p>Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55</p> <p>Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)</p> |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|--------------------------|--|
| DL 69/2013 | Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69 Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50) |
| DPCM 03/12/2013 | Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.) |
| DL 90/2014 | Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Articolo24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190). |
| DL 66/2014 | Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014) (c.d. decreto IRPEF, contenente all'articolo 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014). |
| DIRETTIVA 8/09 | Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A. 26 novembre 2009 |
| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
| L. 241/1990 | Legge 7 agosto 1990 n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990) |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------|--|
| DPR 445/2000 | <p>Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445</p> <p>“Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A).”</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003</p> |
| DPR 68/2005 | <p>Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68</p> <p>Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)</p> |
| DLGS 82/2005 | <p>Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82</p> <p>"Codice dell'amministrazione digitale"</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)</p> |
| DLGS 159/2006 | <p>Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159</p> <p>"Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale"</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)</p> |
| L. 244/2007 | <p>Legge 24 dicembre 2007, n. 244</p> <p>Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).</p> |
| L. 69/2009 | <p>Legge 18 giugno 2009, n. 69</p> <p>Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.</p> <p>(GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95)</p> <p>(L'articolo 32, comma 1 sancisce che “a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati”)</p> |
| DL 185/2008 | <p>Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185</p> <p>Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl.</p> |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------------|---|
| | <p>Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)</p> |
| DPR 160/2010 | <p>Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)</p> |
| DLGS 235/2010 | <p>Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)</p> |
| DPCM 22/07/2011 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)</p> |
| DPCM 27/09/2012 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012 Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)</p> |
| DL 179/2012 | <p>Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179 Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).</p> |
| DL 83/2012 | <p>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83 Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n.</p> |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------------|---|
| | 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187). |
| DPCM 22/02/2013 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</p> <p>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)</p> |
| DLGS 33/2013 | <p>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</p> <p>Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)</p> |
| DM 55/2013 | <p>Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55</p> <p>Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)</p> |
| DL 69/2013 | <p>Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69</p> <p>Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50)</p> |
| DPCM 03/12/2013 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013</p> <p>Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)</p> |
| DL 90/2014 | <p>Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90</p> <p>Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Articolo24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard)</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014)</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).</p> |
| DL 66/2014 | <p>Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66</p> <p>Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014)</p> <p>(c.d. decreto IRPEF, contenente all'articolo 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali</p> |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|-----------------------|--|
| | residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014). |
| DIRETTIVA 8/09 | <p>Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.</p> <p>Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino.</p> <p>Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A.</p> <p>26 novembre 2009</p> |

Obiettivi del triennio 2015-2017

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

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli **strumenti** a livello 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;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese;
- 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.

Ricognizione della situazione esistente

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

- Sottosistema gestionale
- Portale web

Il sistema gestionale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

ANAGRAFE
ATTI AMMINISTRATIVI
CONTABILITA' IVA
ATTIVITA' PRODUTTIVE
ECONOMATO
RISULTATI ELETTORALI
INVENTARIO BENI
MESSI NOTIFICATORI
STIPENDI
ELETTORALE
CONTABILITA' FINANZIARIA
RILEVAMENTO PRESENZE
STATO CIVILE
ICI-IMU-TASI
TARES – TARI
PLANIMETRIE
LUCI VOTIVE
GEO – CATASTO
GESTIONE CIMITERIALE

Il sistema documentale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico
- amministrazione trasparente

Il sistema portale web del Comune comprende:

- sito istituzionale del comune procedura E-government
- sezione amministrazione trasparente
- albo pretorio on line
- tributi sul Web per la consultazione della posizione tributaria dei contribuenti
- Calcolo IMU e TASI sul Web

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 ed elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con Agenzia delle Entrate/Territorio (F24, SIATEL ecc.) (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)

- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

Il Piano di informatizzazione

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il **processo** che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una **informatizzazione dei procedimenti**, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme vigenti in materia di dematerializzazione dei documenti e della digitalizzazione dei procedimenti.

Il progetto viene predisposto, anche con l'ausilio di collaborazioni esterne.

Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente relativi la gestione di istanze, le richieste, le segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti prima evidenziati per 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 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:

- al Segretario comunale
- al Responsabile ICT
- ai titolari di Posizioni organizzative
- ai Responsabili di procedimento
- agli operatori di procedura

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 interoperante e/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:

- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico per l'installazione di appositi software gestionali e della 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 a cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere nel rispetto delle norme vigenti in materia (codice dei contratti).

Procedure interessate

a) Aree interessate

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

Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro con le 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 dei procedimenti consente di individuare le risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi dei procedimenti, sia mediante implementazione e modifica dell'esistente, sia 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 all'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 del Piano avviene con 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 sono 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 che dovrà 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, di completezza delle informazioni, della chiarezza di linguaggio, dell'affidabilità, della semplicità di consultazione, della qualità, dell'omogeneità ed interoperabilità, così come previsto dall'articolo 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

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, così come previsto dall'articolo 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Protocollo informatico

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

Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche previste dagli articoli 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.

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 dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti 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 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.

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'articolo 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'articolo 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Sportello unico della attività produttive

La procedura on line dello Sportello unico delle attività produttive continuerà ad essere gestita, mediante la piattaforma telematica messa a disposizione dal COSIF

Altri moduli

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

Formazione

Piano di formazione del personale

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere obiettivi in linea con il presente Piano e prevedere le risorse finanziarie necessarie ad attuarlo.