**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**

INDICE

1. Premessa 3

1.1 Riferimenti normativi 3

1.2 Indicazione degli obiettivi 6

2. Stato dell'Arte 7

2.1 Descrizione dei sistemi informatici in uso 7

2.2 Progetti in corso di attuazione 7

3. Piano di realizzazione 8

3.1 Metodologia per l'individuazione dei procedimenti rilevanti e livello di informatizzazione e l'analisi della modulistica in uso 8

3.2 Adeguamento degli Strumenti/Software 8

3.3 Cronogramma degli interventi da effettuare 2

4. Monitoraggio dell'attuazione 2

4.1 Ruoli e responsabilità 2

4.2 Indicatori 2

4.3 Modalità pubblicazione dell'esito del monitoraggio 2

4.4 Piano della formazione del personale ...............................................................2

# Premessa

Con il presente piano l'Ente intende stabilire tempi e modalità con cui perseguire gli obiettivi di miglioramento dei servizi di seguito meglio dettagliati , in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni e dalle indicazioni fornite a livello nazionale e regionale e che si vanno sempre più definendo in un quadro chiaro ed esaustivo convergente verso una completa innovazione delle pubbliche amministrazioni attraverso la semplificazione dei processi. la dematerializzazione e l'utilizzo della rete per migliorare la comunicazione con i Cittadini e le Imprese.

La scadenza imposta dalla norma citata a margine viene quindi vista come un'opportunità di miglioramento complessivo dell'organizzazione e dei servizi erogati; si intende infatti attuare il cambiamento richiesto attraverso un forte coinvolgimento delle risorse umane operanti all'interno dell'ente e una loro riqualificazione attraverso supporto e formazione, la rivisitazione e l'aggiornamento dei sistemi informatici.

Anche se il piano è orientato alla finalità prevista dalla norma (orientata al punto di vista di Cittadini e Imprese) non si può non tener conto, nella definizione degli interventi, della necessità di adeguare i processi interni per consentire ai soggetti presentatori di istanze il tracciamento della stessa con individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini per la risposta; per questo il piano è orientato a realizzare una completa informatizzazione.

## Riferimenti normativi

**L. 114/2014**

*La scadenza del 16 Febbraio per la predisposizione del piano è indicata all'interno del seguente articolo:*

Art. 24 c. 3 bis

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'identita' 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.

**D. Lgs. n. 82/2005**

*La richiesta di predisporre un piano per la realizzazione dei servizi nasce dalla volontà di dare piena applicazione al dettato del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. che delinea in modo puntuale come le Pubbliche Amministrazioni debbano far uso delle tecnologie per fornire servizi on line a Cittadini ed Imprese, come di seguito evidenziato:*

Art. 3, comma 1

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

Art. 4

1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l’uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

2. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.

Art. 65 c. 1

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide:

a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;

b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d’identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;

c) ovvero quando l'autore e' identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;

c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC-ID.

Art. 7 c. 1

Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Art. 45 c. 1

I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

Art. 63, c. 2

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano 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.

Art. 63, c. 3-bis

A partire dal 1º gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

Art. 63, c. 3-quater

I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

Art. 64

1. La carta d'identita' elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.

2.Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'identificazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purchè tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio. ((Con l'istituzione del sistema SPID di cui al comma 2-bis, le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso in rete ai propri servizi solo mediante gli strumenti di cui al comma 1, ovvero mediante servizi offerti dal medesimo sistema SPID)). L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi e' comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.

**D.lgs. 33/2013**

*Il riferimenti ai procedimenti e ai servizi da erogare sono già indicati all'interno del Decreto che istituisce la pubblicazione della sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno dei portali istituzionali*

Art. 32

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:

a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;

b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

## Indicazione degli obiettivi

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con il presente piano sono i seguenti:

* Attivare i servizi on line attraverso i quali i cittadini e le imprese possano presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni
* Disporre di un sistema informatico effettivamente integrato a supporto della semplificazione dei procedimenti ed effettiva completa dematerializzazione dei flussi documentali
* Mettere in atto i cambiamenti organizzativi necessari, attraverso una revisione dei processi interni e una riqualificazione del personale addetto, grazie a interventi formativi e di supporto.

# Stato dell'Arte

## Descrizione dei sistemi informatici in uso

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 iterscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per:

* interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd;
* interscambio di dati contabili con Ministero Interno;
* Interscambio con Tesoreria;
* Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.);
* Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi);
* Interscambio con sistema Istatel;
* Interscambio con sistema Siatel.

L'Ente dispone peraltro di un sistema gestionale integrato in cui i vari moduli comunicano tra loro e condividono le basi di dati aggiornate delle varie funzionalità previste. Un sistema di profilazione unico consente di gestire gli accessi alle funzioni e alle informazioni da parte dei responsabili sulla base delle effettive mansioni di ciascun addetto. Il sistema si articola nei seguenti moduli principali:

* Servizi Demografici
* Servizi Finanziari
* Gestione Economica del Personale
* Gestione dei Tributi Locali
* Gestione del Protocollo informatico e dei flussi documentali: da migliorare
* Gestione degli Atti Amministrativi

L'Ente già interagisce con Cittadini e Imprese attraverso un portale web da cui è possibile accedere a:

- Albo Pretorio on line

- Sezione "Amministrazione Trasparente" come da D.Lgs. n. 33/2013

- Consultazione situazione Tributi e stampa F24 attraverso collegamento ad Anutel.

L'infrastruttura tecnologica è costituita da un sistema server ospitato all'interno della sede comunale a cui gli utenti accedono attraverso la rete interna. Il software, fornito da Parsec, alimenta una base dati relazionale.

Il portale scambia dati con le applicazioni gestionali interne per l'erogazione dei servizi in essere.

## Progetti in corso di attuazione

Nell'ambito del progetto "Sviluppo del sistema di eGovernment Regionale ", a cui l'Ente aderisce, è prevista la realizzazione di servizi con impatto diretto nell'area di interesse del piano in questione.

In tale ottica si fa presente che con l'ente di Area Vasta si sta portando a compimento l'implementazione e miglioramento dei seguenti servizi:

- protocollo informatico;

- suap;

- sue.

Si fa presente, inoltre, che è in atto da parte dell'ente l'informatizzazione dei servizi di mensa e scuolabus, in collaborazione con le ditte che gestiscono tali servizi.

# Piano di realizzazione

## Metodologia per l'individuazione dei procedimenti rilevanti e livello di informatizzazione e l'analisi della modulistica in uso

La prima fase della realizzazione del piano sarà costituita dall'analisi dei procedimenti, con particolare riguardo a quelli che insorgono da istanze presentate da Cittadini e Imprese. Si definirà uno standard di classificazione dei procedimenti da utilizzare all'interno dell'Ente, demandando ai singoli settori l'inventario dei procedimenti che li riguardano. Per ogni procedimento, inoltre:

* + Si verificherà la rispondenza della modulistica alle normative vigenti, il livello di chiarezza, la presenza di note esplicative e si proporranno gli interventi migliorativi necessari
  + Si descriverà l'iter necessario, la relazione con altri procedimenti ed endo-procedimenti
  + Si individuerà il responsabile
  + Si indicherà il tempo massimo per la sua conclusione

A conclusione dell'attività si disporrà pertanto di un quadro chiaro delle procedure da attuare e delle specifiche per i servizi on line da realizzare.

## Adeguamento degli Strumenti/Software

Il sistema informatico di cui è dotato l'Ente è strutturato in modo da garantire una forte integrazione tra i servizi già presenti per assicurare l'informazione e l'interazione con i Cittadini e le Imprese e i sistemi gestionali in uso presso l'Ente. Si attiveranno comunque procedure per individuare i margini di miglioramento in termini di implementazione di servizi ed efficientamento e si adotteranno le misure necessarie all’adeguamento normativo .

## Cronogramma degli interventi da effettuare

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Interventi per macro attività (mesi)** | **I**  **Trim.**  **2015** | **II**  **Trim.**  **2015** | **III**  **Trim.**  **2015** | **IV**  **Trim.**  **2015** | **I**  **Trim.**  **2016** | **II**  **Trim.**  **2016** | **III**  **Trim.**  **2016** | **IV**  **Trim.**  **2016** | **II**  **Trim.**  **2017** | **III**  **Trim.**  **2017** | **IV**  **Trim.**  **2017** |
| censimento dei procedimenti dei vari settori | x | x | x | x |  |  |  |  |  |  |  |
| Individuazione dei cambiamenti da attuare |  |  | x | x |  |  |  |  |  |  |  |
| Adeguamento degli strumenti informatici interni |  |  |  | x | x | x |  |  |  |  |  |
| riorganizzazione e reingegnerizzazione del 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 |  |
| formazione del personale |  |  |  |  |  | x | x | x | x | x | x |
| Automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure |  |  |  |  |  |  |  | x | x |  |  |
| Automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente |  |  | x | x | x | x |  |  |  |  |  |

# Monitoraggio dell'attuazione

## Ruoli e responsabilità

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

- il Segretario Comunale;

- le Posizioni Organizzative;

- i Responsabili del procedimento;

- gli operatori di procedura

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

## Indicatori

L'esito del progetto potrà essere valutato misurando nell'esercizio successivo a quello di adeguamento del sistema i seguenti indicatori

* Numero di servizi on line
* Numero di cittadini/imprese accedenti nell'anno
* Numero di accessi ai servizi
* Numero di istanze presentate sul totale

## Modalità pubblicazione dell'esito del monitoraggio

Gli esiti del monitoraggio saranno pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale istituzionale dell'Ente all'interno della voce "Altri Contenuti"

4.4 **Piano della formazione del personale**

All'interno del Piano di formazione del personale richiesto dall'art. 7bis, comma 1, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, verrà riservato un capitolo specifico per la formazione informatica del personale, che dovrà contenere gli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie.