



COMUNE DI ESTERZILI

Piazza Sant'Ignazio 1

08040 Esterzili (CA)

Tel. 0782 55323

Fax 0782 562156

PEC: amministrativo@pec.comune.esterzili.ca.it

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI ON LINE

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 6 del 10.02.2015

TRIENNIO 2015-2017

1. PRESENTAZIONE DEL PIANO

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'articolo 24, comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del codice dell'amministrazione digitale le amministrazioni comunali, per la prima volta, sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato piano di informatizzazione.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione adottata il 1 dicembre 2014 la quale individua come obiettivo generale la "*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 è 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.

INDICE

PARTE I – INTRODUZIONE

1. Il quadro normativo di riferimento
2. Organizzazione e funzioni dell'amministrazione
 - 2.1 Le funzioni del Comune
 - 2.2 La struttura organizzativa: funzioni e articolazione

ALLEGATO B - cronoprogramma specifico per lo sportello unico dell'edilizia

PARTE II – IL PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ATTUAZIONE DEL PIANO

3. Gli obiettivi del piano
 - 3.1 La ricognizione della situazione attuale
 - 3.2 I soggetti coinvolti nell'attuazione del piano
4. L'attuazione del Piano : le attività
 - 4.1 Fase 1 – La valutazione
 - 4.1.1 Analisi dei procedimenti
 - 4.1.2 Individuazione dei fabbisogni
 - 4.2 Fase 2 – L'attivazione
 - 4.2.1 Attivazione del sistema informatico di presentazione e gestione
 - 4.2.2 Il test di verifica
 - 4.3 Fase 3: L'operatività del piano
5. Il controllo del piano
 - 5.1 Customer satisfaction e valutazione
6. Considerazioni finali

ALLEGATO A – cronoprogramma di attuazione delle macroattività

PARTE I – INTRODUZIONE

1. Il quadro normativo di riferimento

Il panorama normativo è costituito, in primis dalla *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*, che come anticipato in premessa, ha introdotto all'articolo 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.

Tale norma si collega, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo articolo 24, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Seguono le disposizioni 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'articolo 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'articolo 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normattiva» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'articolo 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;

- all'articolo 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'articolo 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'articolo 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'articolo 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
 - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i facsimile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
 - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
 - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
 - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
 - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
 - i risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;

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

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del *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, il quale prevede:

- all'articolo 7 comma 1 che 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;
- all'articolo 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, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'articolo 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'articolo 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano 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'articolo 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano 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'articolo 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano 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'articolo 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- all'articolo 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, attuano 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'articolo 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono 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'articolo 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'articolo 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", 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.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'articolo 43 comma 4 del *decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e ss.mm.ii.*, 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 vengono 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.

2. Organizzazione e funzioni dell'amministrazione

Il Comune Esterzili, ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 267/2000, in quanto Ente locale gode di autonomia statutaria, normativa, organizzativa, amministrativa, impositiva e finanziaria nell'ambito dei propri statuti e regolamenti e delle leggi di coordinamento della finanza pubblica, rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo.

E' titolare di funzioni proprie e di quelle conferite con legge dello Stato e della Regione, secondo il principio di sussidiarietà, ed esercita, ai sensi dell'art. 13 del succitato decreto, tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale, precipuamente nei settori organici dei servizi alla persona e alla comunità, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico, salvo quanto non sia espressamente attribuito ad altri soggetti dalla legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze.

Il modello organizzativo è piuttosto semplice e definisce in modo chiaro i ruoli e le responsabilità: da un lato gli organi di governo (Consiglio, la Giunta ed il Sindaco) i quali definiscono, secondo le rispettive competenze, i programmi e gli obiettivi da attuare e verificano la rispondenza dei risultati della gestione amministrativa alle direttive generali impartite, attenendo ad essi il potere di indirizzo e controllo politico-amministrativo; dall'altro, una struttura organizzativa articolata in Aree, unità organizzative di massimo livello contenenti un insieme omogeneo di macroattività e/o di attività, le quali, sono preposte all'attuazione degli obiettivi, nel rispetto dell'ordinamento giuridico e secondo un'ottica manageriale.

Alle Aree, unità organizzative di massima dimensione, sono preposti, i Responsabili titolari di posizione organizzativa, individuati con decreto sindacale tra i dipendenti di categoria d di ciascuna area.

Queste ultime, a loro volta, sono articolate in servizi e in strutture più semplici denominate Uffici, individuati da ciascun Responsabile nell'ambito delle risorse umane assegnategli dall'organo politico.

Ai responsabili d'area compete, nell'ambito delle direttive e degli indirizzi politici impartiti dagli Organi di Governo, l'organizzazione dei servizi e degli uffici, per il conseguimento della massima produttività, nonché l'emanazione di tutti i connessi atti di gestione.

Tale principio di separazione tra organi di indirizzo e controllo politico-amministrativo e organi gestionali, subisce tuttavia un'eccezione: il Comune di Esterzili, a seguito del riscontro della mancanza non rimediabile di figure professionali idonee nell'ambito dei dipendenti, ha attribuito ai componenti dell'organo esecutivo, la responsabilità di una delle tre aree che compongono la struttura organizzativa, così come consentito, per i comuni al di sotto dei 5000 abitanti, dall'art. 53, comma 23 della L. 338/2001, come modificata dalla L. 448/2000.

2.1 Le funzioni del Comune

Funzioni		Servizi	
1	Funzioni generali di amministrazione, di gestione e di controllo	1.1	Organi istituzionali, partecipazione e decentramento
		1.2	Segreteria generale, personale, organizzazione e programmazione
			Gestione economica, finanziaria, provveditorato e controllo di gestione
		1.3	Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali
			Gestione dei beni demaniali e patrimoniali
		1.4	Ufficio tecnico
		1.5	Anagrafe, stato civile, elettorale, leva e servizio statistico
		1.6	Altri servizi generali
2	Funzioni relative alla giustizia	2.1	Uffici giudiziari, casa circondariale e altri servizi
3	Funzioni di polizia locale	3.1	Polizia municipale, commerciale ed amministrativa
4	Funzioni di istruzione pubblica	4.1	Scuole materna
		4.2	Istruzione elementare
		4.3	Istruzione media
		4.4	Istruzione secondaria superiore
		4.5	Assistenza scolastica, trasporto, refezione e altri servizi
5	Funzioni relative alla cultura e ai beni culturali	5.1	Biblioteche, musei e pinacoteche
		5.2	Teatri, attività culturali e servizi diversi nel settore culturale

6	Funzioni nel settore sportivo e ricreativo	6.1 6.2	Piscine comunali Stadio comunale, palazzo dello sport e altri impianti
7	Funzioni nel campo turistico	7.1	Servizi e manifestazioni turistiche
8	Funzioni nel campo della viabilità e dei trasporti	8.1 8.2 8.3	Viabilità, circolazione stradale e servizi connessi Illuminazione pubblica e servizi connessi Trasporti pubblici locali e servizi connessi
9	Funzioni riguardanti la gestione del territorio e dell'ambiente	9.1 9.2 9.3 9.4 9.5 9.6	Urbanistica e gestione del territorio Edilizia residenziale pubblica locale e piani di edilizia economico-popolare Servizi di protezione civile Servizio idrico integrato Servizio smaltimento rifiuti Parchi e servizi per la tutela ambientale del verde, altri servizi relativi al territorio ed all'ambiente
10	Funzioni nel settore sociale	10.1 10.2 10.3 10.4 10.5	Asili nido Servizi di prevenzione e riabilitazione Strutture residenziali e di ricovero per anziani Assistenza, beneficenza pubblica e servizi diversi alla persona Servizio necroscopico e cimiteriale
11	Funzioni nel campo dello sviluppo economico	11.1 11.2 11.3	Affissioni e pubblicità Fiere, mercati, mattatoio e servizi connessi Servizi relativi all'industria, al commercio, all'agricoltura e all'artigianato
12	Funzioni relative ai servizi produttivi	12.1 12.2	Distribuzione gas metano Farmacie e altri servizi produttivi

2.2 La struttura organizzativa: funzioni e articolazione

AREA AMMINISTRATIVA

L'area amministrativa comprende i seguenti servizi: Anagrafe, stato civile, leva, statistica, archivio, protocollo, affari generali, contratti, organi istituzionali, gestione giuridica del personale, pubblica istruzione, cultura, sport, spettacoli, vigilanza, commercio, segreteria, servizi sociali.

RESPONSABILE: Giovanna Melis (Sindaco)

REFERENTE POLITICO: Sindaco e assessori competenti

RISORSE UMANE	PROFILO PROFESSIONALE	CATEGORIA	RISORSE STRUMENTALI	RISORSE FINANZIARIE
PIERLUIGI ANEDDA	Agente di polizia municipale	C1	1 PC, 1 stampante, fotocopiatore condiviso, scanner, software applicativi, attrezzatura da ufficio, fiat panda.	ALLEGATO 1A E 1B
MARIANNINA BOI	Istruttore amministrativo	C2	1 PC, 1 etichettatrice, 1 scanner, piccola attrezzatura da ufficio, software applicativi, fax, fotocopiatore condiviso.	
DORIANA LACONI	Istruttore direttivo socio culturale	D1	1 PC, 1 stampanti, 1 scanner, piccola attrezzatura da ufficio, software applicativi, fotocopiatore condiviso.	
MARINELLA USAI	Istruttore direttivo amministrativo	D2	1 PC, 1 stampante, 1 scanner, 1 stampante condivisa, software applicativi, piccola attrezzatura da ufficio.	

AREA FINANZIARIA

L'area finanziaria comprende i seguenti servizi: gestione economica e finanziaria dell'ente, programmazione, provveditorato e controllo di gestione, tributi e servizi fiscali, gestione dei beni demaniali e patrimoniali, gestione paghe.

RESPONSABILE: Dott. Pietro Aresu

REFERENTE POLITICO: Sindaco e assessori competenti

RISORSE UMANE	PROFILO PROFESSIONALE	CATEGORIA	RISORSE STRUMENTALI	RISORSE FINANZIARIE
PIETRO ARESU	Istruttore direttivo contabile	D1	2 PC, 2 stampanti, fotocopiatore condiviso, software applicativi, attrezzatura da ufficio.	ALLEGATO 2A E 2B

AREA TECNICA

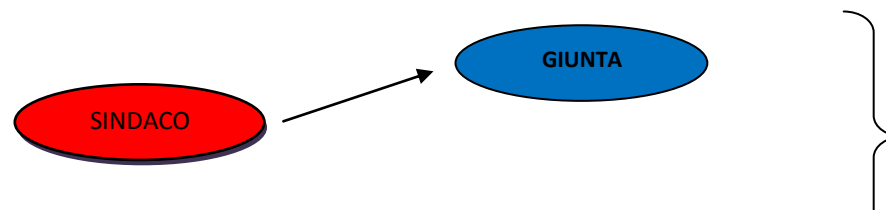
L'area finanziaria comprende i seguenti servizi: Lavori pubblici, edilizia privata, manutenzioni, patrimonio, espropriazioni, rifiuti solidi urbani, protezione civile, ambiente, illuminazione pubblica.

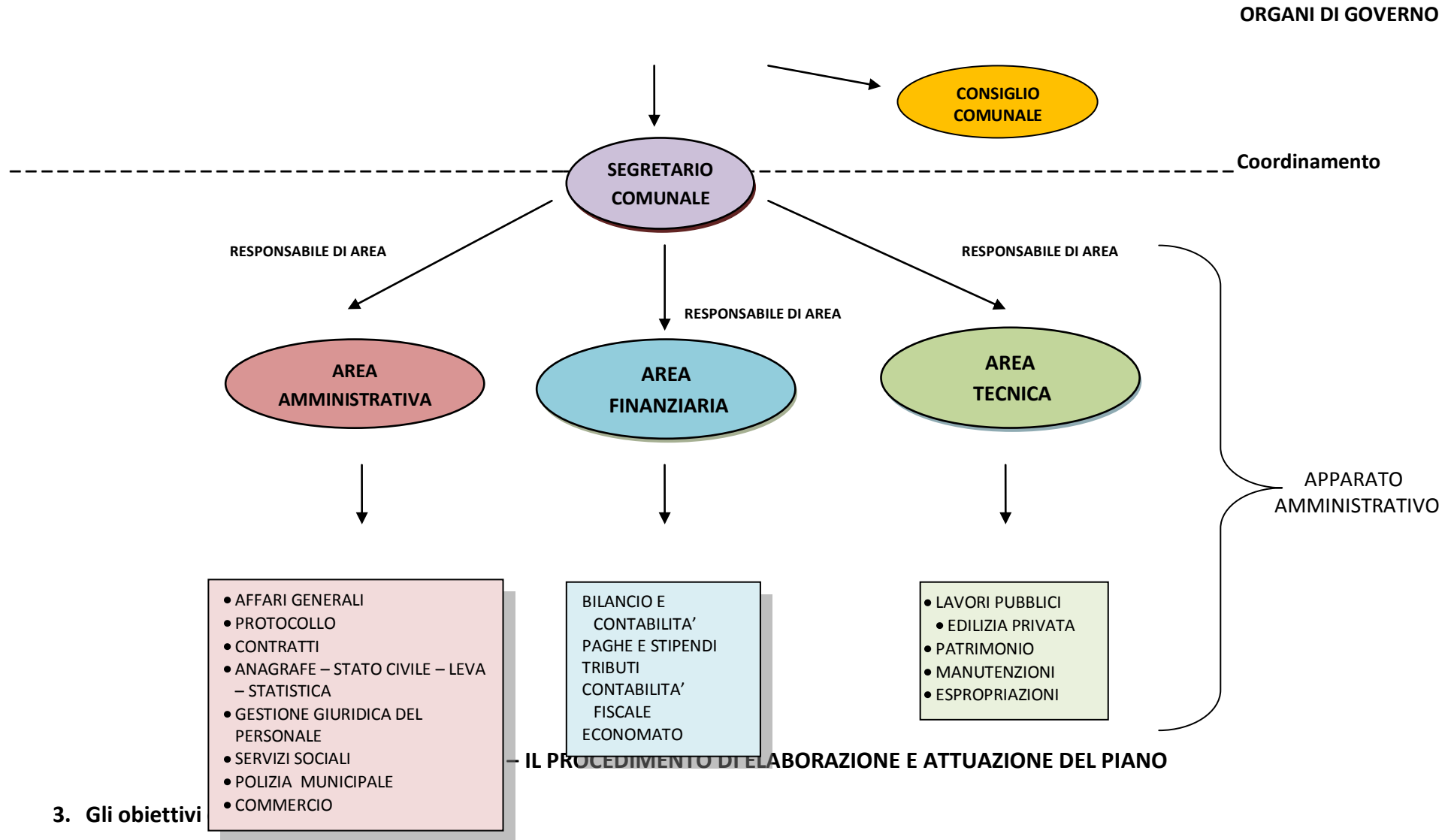
RESPONSABILE: Dott. Pierpaolo Murgia

REFERENTE POLITICO: Sindaco e assessori competenti

RISORSE UMANE	PROFILO PROFESSIONALE	CATEGORIA	RISORSE STRUMENTALI	RISORSE FINANZIARIE
PIERPAOLO MURGIA	Istruttore direttivo tecnico	D1	1 PC, 2 pc portatili, stampante, scanner, fotocopiatore condiviso	RISORSE FINANZIARIE 3A, 3B, 3C,3D
LUIGI LACONI	Esecutore tecnico specializzato	B4	1 autocarro, spazzatrice, piccola attrezzatura da lavoro, fiat punto.	

Fig. 1 - La struttura organizzativa e i relativi servizi





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 devono necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli **strumenti** all'interno del Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli **obiettivi** che l'ente propone di raggiungere , attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** , sono finalizzati alla:

- presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relativa al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- 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;
- 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,

E possono essere così sintetizzati:

- razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione del 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;

3.1 La ricognizione della situazione attuale

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

- sistema gestionale
- sistema di archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- Portale web

a) Il sistema gestionale

Comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di deliberazioni, determinazioni, ordinanze, decreti, pubblicazioni all'albo pretorio informatico, notifiche, protocollo informatico;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, patrimonio;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, iva);
- servizi di polizia municipale interscambio dati con ACI-PRA, MCTC;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

b) Il sistema di archiviazione documentale

Comprende le procedure di informatizzazione dei seguenti servizi :

- protocollo informatico
- archiviazione documentale
- scrivania digitale per la gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali tra uffici;
- amministrazione trasparente ;
- moduli di integrazione con gestionali

c) Il sistema territoriale

Comprende le procedure di informatizzazione :

- gestione dei dati catastali:
 - censuari, planimetrie, cartografie, docfa
 - dati interscambio con l'archiviazione documentale
- interscambio con ag. Territorio, agenzia Entrate (sister).

d) Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo informatico

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 di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. 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
- Interscambio con Equitalia

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

3.2 I soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) all'interno dell'ente

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

- Il Segretario comunale
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento
- gli operatori della softwarehouse.

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

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

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente, dell'esiguità di risorse umane e strumentali disponibili e dell'assenza di figure professionali adeguate si rende necessario esternalizzare le attività di supporto per lo sviluppo del progetto e in particolare:

- 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 installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;

- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi;

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività seguirà le modalità previste del codice dei contratti vigente.

4. L'attuazione del Piano : le attività

L'attuazione del Piano si struttura di tre fasi che, congiuntamente, delineano il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, un' **informatizzazione dei procedimenti**, a partire dalla loro presentazione, proseguendo per l'istruttoria, fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto. al coinvolgimento di enti terzi e che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

4.1 Fase 1 – La valutazione

4.1.1. Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede la rilevazione dello stato dell'arte attraverso la puntuale ricognizione di tutti i procedimenti gestiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter operante.

Per ognuno dei procedimenti censiti è necessario porre in essere le seguenti attività:

- analisi della modalità di svolgimento finalizzata alla loro razionalizzazione e semplificazione;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimento stesso anche attraverso la stesura di specifici *work flow* che individuino gli *step* e le attività da eseguirsi;
- adozione di modulistica semplificata e standardizzata

4.1.2 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;

4.2 Fase 2 – L'attivazione

4.2.1 Attivazione del sistema informatico di presentazione e gestione

Tale fase contempla l'apprestamento tecnico e tecnologico delle attuali dotazioni informatiche del Comune, per consentire la concreta attuazione del piano, nonché un adeguato addestramento del personale preposto all'attività e ad una campagna di informazione nei confronti dell'utenza delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

Le procedure ideate devono consentire al privato la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) che consentano il tracciamento dell'istanza, il completamento della procedura e , ove possibile, l'indicazione dei termini di conclusione del procedimento.

Le risorse previste per l'attivazione di quanto sopra, tenuto conto dell'assenza di specifiche professionalità all'interno della dotazione organica, saranno acquisite dall'esterno, facendo ricorso ad affidamenti a terzi con le modalità previste dal codice dei contratti e sulla base degli stanziamenti dei bilanci di previsione per ciascun esercizio di attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al cronoprogramma di attuazione.

Si illustrano in seguito i requisiti più importanti di cui deve essere dotato il sistema tecnico da approntare.

a) Le 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'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

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) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

- Metodologia di compilazione on-line

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'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, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

- Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente.

- Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

b) 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 rieditazione delle informazioni.

- Utilizzo dei dati cartografici

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

- Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e 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 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.

c) 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'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 via via dai ministeri competenti ai sensi dell'articolo 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.

4.2.2 Il test di verifica

La fase di attivazione si conclude necessariamente con l'avvio della fase di test, che prevede il coordinamento delle prove di invio della presentazione di istanza, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, fino al consolidamento di tutto il processo operativo.

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.

4.3 Fase 3: L'operatività del piano

Con l'avvio della fase operativa la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei provati mediante compilazione on line della modulistica all'uopo predisposta diverrà lo strumento principale di presentazione delle stesse. Con il consolidamento di tale fase il processo di informatizzazione potrà considerarsi definitivamente attivato.

La realizzazione e il controllo del piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

5. Il controllo del piano

Il controllo della realizzazione del piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

L'attività di controllo passa anche attraverso la valutazione del livello di soddisfazione dell'utenza che si avvale del supporto informatico per interagire con l'amministrazione

5.1 Customer satisfaction e valutazione

a) 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.

b) 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.

6. Considerazioni finali

Nell'ambito della questione dell'informatizzazione della pa, il Comune non può ignorare il contesto sociale in cui si trova ad operare, il quale spesso vede da persone anziane, disagiate e in genere cittadini poco propensi all'utilizzo delle tecnologie informatiche, alle quali non può essere chiesto obbligatoriamente la presentazione di istanze e dichiarazioni esclusivamente in via informatica. Per tali categorie di soggetti si continuerà a garantire il servizio di accettazione delle istanze a mezzo cartaceo.

Comune di Esterzili

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line
2015-17

ALLEGATO A – cronoprogramma di attuazione delle macroattività

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line
2015-17

Interventi per macro attività	I trim. 2015	II trim. 2015	III trim. 2015	IV trim. 2015	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017
censimento dei procedimenti dei vari settori												
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti												
standardizzazione della metodologia di lavoro												
adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte												
riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti												
adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate												
formazione informatica del personale												
automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure												
automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"												

ALLEGATO B – cronoprogramma specifico per lo sportello unico dell'edilizia

