

**Comune di Melissano**

# **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al comune**

**(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)**

## Premessa

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali 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.

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

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

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

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

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

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

## Quadro normativo di riferimento

- Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

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

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, 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'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 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'art. 24, comma 1, che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;

- all'art. 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'art. 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'art. 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 fac-simile 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'art. 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'art. 10, comma 1, che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 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'art. 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'art. 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'art. 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'art. 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'art. 13, comma 1, che le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, 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'art. 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'art. 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 riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52, comma 1, che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", 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'art. 43, comma 4, del D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel D.P.C.M. del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

## **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 Comunale, 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 la sostituzione del sistema informativo esistente per:
  - la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
  - l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
  - l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti 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 di **un sistema informatico per la gestione integrata di:**

- sistema gestionale;
- Archiviazione documentale;
- sistema territoriale;
- Portale web.

**Il sistema gestionale** di cui alla precedente lettera A., comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, protocollo informatico, gestione cimitero, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap);
- servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al C.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

### **Il sistema documentale**

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico;
- amministrazione trasparente;
- moduli di integrazione con gestionali;

### **Il sistema territoriale**

comprende le procedure di informatizzazione :

- modulo per la gestione dei dati catastali:
  - censuari, planimetrie, cartografie, docfa;

### **Il sistema portale web del comune**

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

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per:

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd;
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale mediante posta elettronica certificata;
- 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;

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

Si specifica che il Comune di Melissano è coinvolto nel progetto "Sviluppo del sistema di eGovernment Regionale nell'Area Vasta Sud Salento - Salento 2020" all'interno del quale è prevista la realizzazione di alcuni servizi con impatto diretto nell'area di interesse del Piano in questione. In particolare, di seguito si riporta una breve descrizione dei servizi verso cittadini ed in prese ricompresi nel progetto e della modalità con cui si sta dando attuazione ai medesimi:

#### **Sportello unico per l'Edilizia**

Il servizio realizzato attraverso il progetto consente all'interessato di presentare l'istanza on line grazie ad una applicazione web richiamabile dal sito istituzionale del Comune. Sulla base del tipo di procedimento connesso all'istanza prescelta, il sistema richiede tutte le informazioni necessarie, consente di allegare i documenti richiesti e, infine, di completare la transazione con l'invio dei documenti informatici all'Ufficio preposto; il cittadino o l'impresa, inoltre, può selezionare tutta la modulistica da un'apposita sezione del portale. Lo stato di avanzamento delle proprie pratiche può essere tracciato dal richiedente attraverso una funzione di interrogazione presente nell'applicazione web.

L'istanza alimenta il sistema gestionale in uso all'ufficio preposto al procedimento, che è in grado così di gestire tutte le fasi dell'iter previsto, in base alla tipologia di pratica, fino alla conclusione dello stesso.

Le norme tecniche relative all'accesso tramite SPID non sono ancora state pubblicate: l'autenticazione dell'utilizzatore avviene, attualmente quindi, attraverso un sistema di gestione delle credenziali integrato al portale.

Il sistema è in corso di attivazione; l'infrastruttura tecnologica di portale è già operante e l'attivazione dipende quindi esclusivamente dalla tempistica dell'attività di formazione e avviamento che è stata concordata dai tecnici con ciascun ufficio, nell'ambito del piano di attivazione del servizio.

## **Servizi Anagrafici per i Cittadini**

Il servizio, raggiungibile attraverso un link dal portale istituzionale del Comune, consente al cittadino di accedere ad una serie di servizi anagrafici classificabili come segue:

- Visure e Autocertificazioni
- Richiesta e contestuale ottenimento di certificazioni anagrafiche: i certificati prodotti su istanza dei Cittadini saranno validi a tutti gli effetti in quanto dotati di timbro digitale per la verifica dell'autenticità della firma digitale apposta al certificato dall'ufficiale di stato civile.
- Dichiarazioni e Iscrizioni: attraverso il portale è possibile effettuare le seguenti tipologie di dichiarazione:
  - o Cambio Residenza;
  - o Cambio Domicilio;
  - o Iscrizione all'anagrafe temporanea;
  - o Iscrizione all'Albo Presidenti di Seggio;
  - o Iscrizione all'Albo scrutatori di Seggio;

Il portale gestito dal progetto interaggisce in tempo reale con i sistemi di gestione locali dei servizi demografici, attraverso le porte di dominio installate e configurate nei Comuni.

Il software per la gestione del portale è open source, fornito da Regione Puglia che lo aveva già integrato con il proprio Identity Provider per l'autenticazione dei Cittadini; si è ora in attesa di definizione delle nuove modalità di autenticazione una volta che saranno rese note le norme tecniche relative a SPID, il sistema di autenticazione unica per i Cittadini che dovrà federare e/o sostituire i sistemi di autenticazione attualmente in uso.

Il sistema dovrà essere attivato entro Giugno 2015, data di chiusura del progetto in questione.

## **IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**IL PROGETTO: LA GESTIONE INFORMATICA DEI PROCEDIMENTI ED IL RAPPORTO COI CITTADINI E CON LE IMPRESE CHE SI INTENDE REALIZZARE.**

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.

Scopo dell'Amministrazione Comunale è giungere alla completa informatizzazione dei procedimenti consentendo anche ai cittadini di dialogare con l'Amministrazione comunale attraverso sistemi di autenticazione on line. Il punto di approdo dovrà vedere la maggioranza dei moduli necessari per effettuare istanze da cui origina un procedimento

amministrativo, richieste di fruizione di servizi, richieste di accesso agli atti amministrativi e segnalazioni, disponibili in formato pdf con campi modificabili. L'utente, previa acquisizione delle credenziali di accesso ai servizi on line del Comune di Melissano, dovrà essere in grado di accedere al front office virtuale mediante user name e password. Una volta autenticatosi, potrà avere accesso alla modulistica di cui si è detto. La compilazione on line dei moduli dovrà alimentare non solo i moduli pdf ma generare altresì un file in formato xml o equivalente, che, seppur non visibile né al cittadino né all'operatore comunale, conterrà tutte le informazioni inserite nel modulo pdf e che saranno acquisite in modo automatico al protocollo comunale. In questo modo il processo di compilazione ed inoltro del modulo on-line da parte del cittadino e l'acquisizione del documento con tutti i dati per la sua protocollazione costituirà un'unica operazione, salvo la necessità che l'ufficio protocollo provveda a verificare la correttezza dell'Ufficio designato quale destinatario e l'eventuale necessità di inoltrare il documento ad altri operatori.

Le fasi di front office dovranno potersi concludere esclusivamente mediante portale telematico, dove l'utente potrà inoltrare l'atto che dà avvio al procedimento e dove potrà ricevere l'atto conclusivo del procedimento ed ogni altra comunicazione intermedia.

Ciò sarà possibile per quei procedimenti che prendono avvio e si concludono all'interno del Comune di Melissano, anche nel caso in cui durante il procedimento fosse necessario acquisire pareri, o altri atti di assenso da parte di amministrazioni terze.

Da parte sua il cittadino, tramite il suddetto portale, dovrà essere in grado di monitorare lo stato del procedimento, verificando eventuali ritardi ed intervenendo per sollecitarne la conclusione, ove necessario.

Tutto ciò presuppone l'**informatizzazione integrale dei procedimenti**. Pertanto sarà necessario disporre di un applicativo interno comune a tutti gli uffici ed in grado di gestire ogni fase del procedimento.

## RILEVAZIONE E VERIFICA DEI PROCEDIMENTI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI

E' prevista una prima fase di rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese. Successivamente, si dovrà procedere ad una Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra 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.

## DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI

Il progetto dovrà tenere conto delle scadenze previste dalle norme vigenti in materia di

dematerializzazione dei documenti e digitalizzazione dei procedimenti. Ai processi di dematerializzazione e digitalizzazione dovranno essere affiancati, almeno in una prima fase, la conservazione dei documenti analogici. Inoltre l'effettivo passaggio alla fase di dematerializzazione e digitalizzazione presuppone la completa operatività del servizio di conservazione sostitutiva e di disaster recovery.

## SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

### **A) Interni all'Ente**

L'attuazione del piano richiede il coinvolgimento di tutti i soggetti con competenze amministrative, ciascuno nello svolgimento del proprio ruolo. In particolare dovranno essere coinvolti:

- Il Segretario comunale;
- Tutti i Responsabili di Settore;
- Tutti i Responsabili di procedimento;
- Tutti gli operatori coinvolti.

L'Amministrazione dovrà, inoltre, individuare un soggetto Responsabile per l'I.T.C. che sia dotato delle competenze necessarie.

### **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.

### **C) Supporto per lo sviluppo del progetto**

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario un coinvolgimento rilevante della software house, chiedendo ad essa di supportare la struttura amministrativa dell'ente nei seguenti compiti:

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

## PROCEDURE INTERESSATE

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).

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.

#### 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 aree di competenza. Per tale motivo è necessario che al termine del processo tutti gli uffici siano dotati di sistemi informatici inter-operanti, ovvero, quando ciò sia possibile, di un unico sistema informatico che consenta lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati, con conseguente duplicazione e dispersione dei dati, difficoltà di ricerca del dato corretto e completo, difficoltà di aggiornamento del dato e possibile aggravio del costo di conservazione, 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 nelle seguenti modalità:

#### **1) 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 al fine di definire un workflow semplice, completo ed efficiente;
- reingegnerizzazione del procedimento attraverso il trasferimento dei workflow sull'applicativo;
- adeguamento dei modelli caricati sull'applicativo;
- automazione completa del processo.

## **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;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

## **3) Acquisizione 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.

## **4) Realizzazione e controllo**

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 richiedono il coinvolgimento della software house, l'adeguamento della modulistica, la messa a disposizione della modulistica sul sito internet istituzionale, la formazione del personale per la realizzazione dei nuovi procedimenti. A tal fine l'intervento del personale tecnico della software house nelle operazioni di migrazione e bonifica dei dati, nonché durante la formazione del personale, sarà orientato all'utilizzo integrale di tutte le potenzialità degli applicativi, dell'automazione dei processi, ove possibile, al fine di soddisfare le esigenze di efficienza, trasparenza, tracciabilità ed al contempo garantire la digitalizzazione di processi richiesta dall'art. 24, comma 3-bis, del D.L. 90/2014 convertito con modifiche dalla Legge n. 114/2014.

Durante l'implementazione del processo lo stesso sarà soggetto a controllo e verifica:

- periodica, ovvero fissando intervalli temporali entro i quali sarà necessario verificare lo stato di attuazione del programma e l'effettiva rispondenza dello stesso al presente programma ed ai tempi ivi previsti;
- costante, perché durante l'attuazione del programma si apporteranno le modifiche ed i correttivi che si renderanno necessari sulla base dell'esperienza che sarà maturata, dell'evoluzione normativa e della modificazione delle situazioni di fatto, ivi comprese le vicende che possono interessare la disponibilità di risorse umane.

Costituisce parte integrante dell'attuazione del presente piano, il popolamento del sito

istituzionale con i principali moduli compilabili on-line, che dovranno essere predisposti dagli uffici, e le azioni necessarie ad informare i cittadini e le imprese della possibilità di attivare procedimenti amministrativi, richiedere servizi ed effettuare segnalazioni, mediante sistemi di autenticazione digitale.

#### **5) Verifica e Chiusura**

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

#### **6) Gestione, implementazione e miglioramento.**

Il completamento delle attività descritte nel presente piano non comporta la conclusione dell'iter di pianificazione del processo di informatizzazione e digitalizzazione del Comune di Melissano.

Successivamente al triennio di cui al presente programma l'azione dovrà continuamente essere volta al popolamento del sito (con la modulistica relativa ai procedimenti meno frequentemente richiesti e non caricata nella prima fase di attuazione, ovvero mediante l'aggiornamento della modulistica esistente). Dovranno inoltre essere soggetto a verifica continua e, ove necessario, ad aggiornamento, i flussi documentali con conseguente aggiornamento dei workflow definiti dagli applicativi in uso.

Le procedure informatiche dovranno consentire agli utenti di esprimere il grado di soddisfazione e di formulare suggerimenti. Queste ultime informazioni dovranno essere oggetto di valutazione critica ed essere utilizzate al fine di migliorare il servizio.



**FASI DI REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA**

| <b>Interventi per macro attività</b>  | <b>I trim. 2015</b> | <b>II trim. 2015</b> | <b>III trim. 2015</b> | <b>IV trim. 2015</b> | <b>I trim. 2016</b> | <b>II trim. 2016</b> | <b>III trim. 2016</b> |
|---|---------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|
| 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 del 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"   |                     |                      |                       |                      |                     |                      |                       |

**ISTANZE ON LINE**

**Caratteristiche del portale**

Il portale dovrà rispettare i seguenti principi:

- accessibilità totale, pertanto i suoi contenuti dovranno essere fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità;
- completezza delle informazione, fermo restando le esigenze di riservatezza ai sensi del D.L.gs. n. 196/2003;
- chiarezza di linguaggio, affidabilità, qualità, semplicità di consultazione, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale;
- realizzazione con 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 immutabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

### **Protocollo informatico**

Per i procedimenti che prendono avvio mediante portale comunale web, tramite procedura guidata, avverrà la protocollazione automatica, la classificazione e l'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.

### **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, la rieditazione delle informazioni, la compresenza di informazioni aggiornate ed informazioni non aggiornate.

### **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 esclusivamente su supporto elettronico e presentazione di documentazione cartacea solo per semplificare l'esame delle pratiche.

### **Customer satisfaction e valutazione**

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. Tali dati saranno oggetto di valutazione critica.

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

### **Modulistica standard**

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

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis del D.L. n. 90/2014 convertito dalla Legge n. 114/2014.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai ministeri competenti ai sensi dell'art. 24, comma 2, del D.L. n. 90/2014 della Legge n. 114/2014.

#### **Moduli unificati predisposti dal Comune di Melissano**

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.

### **Piano di formazione del personale**

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