

Allegato A)



**Piano di informatizzazione delle procedure per la
presentazione di istanze, dichiarazioni e
segnalazioni
(art. 24 comma 3 bis del D.L. n. 90/2014)**

Sommario

1. Cronologia revisioni	pag. 3
2. Glossario	pag. 4
3. Principali riferimenti normativi	pag. 5
4. Introduzione, inquadramento ed obiettivi del piano	pag. 6
5. Valutazione della situazione attuale	pag. 8
5.1 L'analisi dei processi	pag. 8
5.2 Il sistema informativo	pag. 9
5.3 Architettura di riferimento	pag. 13
6. Piano attuativo	pag. 15
6.1 Individuazione responsabilità	pag. 15
6.2 Attività previste	pag. 15
6.3 Crono programma	pag. 16
6.4 Condizioni per la realizzazione	pag. 18
7. Governo monitoraggio e revisione del piano	pag. 19
8. Documenti correlati	pag. 20

1. Cronologia revisioni

Data	Versione	Provvedimento di approvazione	Descrizione
	01.00.00		Versione iniziale

Sintesi delle modifiche rispetto alla revisione precedente

2. Glossario

- Accessibilità Accesso delle persone disabili agli strumenti informatici secondo il principio dell'inclusione digitale
- AgID Agenzia per l'Italia Digitale
- ANPR Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente che subentra all'Indice nazionale delle anagrafi (INA)
- CAD Codice dell'amministrazione digitale
- CSI Piemonte Consorzio per il Sistema Informativo del Piemonte
- DOQUI Piattaforma di gestione documentale, sviluppata in modalità open source, che permette di organizzare, archiviare e condividere documenti in formato digitale consentendone l'invio in conservazione sostitutiva
- ente La pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione
- MUDE Piemonte Modello Unico Digitale per l'Edilizia
- PA La pubblica amministrazione, in senso generico
- PEC Posta elettronica certificata
- PEO Posta elettronica ordinaria
- PIANO Il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ente in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
- Sistemapiemonte Portale attraverso il quale la Regione Piemonte e PA Piemontesi offrono servizi a cittadini, imprese ed altri enti.
- RUPAR-Piemonte Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale Piemontese
- SPID Il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale
- SUAP Piemonte Il Sistema Informativo Unitario Regionale degli Sportelli Unici in Piemonte
- Template Schema o struttura base di un documento (modulo)
- web Uno dei principali servizi di Internet che permette di navigare e usufruire di un insieme vastissimo di contenuti collegati tra loro attraverso legami e servizi
- web service Secondo la definizione data dal "World Wide Web Consortium (W3C)", è un sistema software progettato per supportare l'interscambio e l'interazione con altri sistemi
- Workflow Gestione elettronica dei processi lavorativi

3. Principali riferimenti normativi

D.P.R. 28/12/2000 n. 445	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
D.P.C.M. 31/10/2003	Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei documenti informatici
D.Lgs. 30/06/2003 n. 196	Codice in materia di protezione dei dati personali
D.P.C.M. 14/10/2003	Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi
D.Lgs. 07/03/2005 n. 82	Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)
D.Lgs. 27/10/2009 n. 150	Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni
D.L. 18/10/2012 n. 179 conv. L. 221/2012	Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (Pagamenti elettronici – ANPR - Accessibilità)
D.Lgs. 14/03/ 2013 n. 33	Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
D.P.C.M. 3/12/2013	Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
D.P.C.M. 3/12/2013	Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005
D.P.C.M. 24/10/2014	Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese
D.P.C.M. 13/11/2014	Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del CAD
D.L. 24/06/2014 n. 90 conv. L. 114/2014	Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari

4. Introduzione, inquadramento ed obiettivi del piano

Il piano viene redatto in ottemperanza a quanto disposto dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito in Legge 114/2014 (Decreto PA), che oltre all'obbligo ormai passato di comunicazione delle banche dati all'AgID, ha sancito altri obblighi per le Pubbliche amministrazioni, in tema di piani di informatizzazione e di catalogo dei dati in loro possesso.

Secondo tale norma "le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 dello stesso art. 24 del DL 90/2014 (Amministrazioni statali, regionali ed enti locali) 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'identità digitale di cittadini e imprese.

Tali 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.

Alla sopracitata disposizione si affiancano le norme contenute:

- nel DPCM 13/11/2014 contenente le regole tecniche sul documento informatico che completa le regole che permettono una effettiva attuabilità del CAD e che impone alle pubbliche amministrazioni l'adeguamento dei sistemi di gestione informatica dei documenti entro diciotto mesi dall'entrata in vigore del decreto stesso (cioè entro l'11 agosto 2016).
- nel D.P.C.M. 24/10/2014 di definizione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) che unitamente agli strumenti previsti dal CAD (Carta di identità elettronica, Carta nazionale dei servizi e strumenti diversi che consentano l'identificazione del richiedente), consentirà l'accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni da parte di cittadini ed imprese.

Con la pubblicazione in GU n. 285 del 9/12/2014 del DPCM del 24/10/2014 sono state definite: caratteristiche, tempi e modalità di adozione del sistema SPID, la prima fase di questo progetto partirà ad aprile 2015 con l'obiettivo di realizzarlo entro dicembre 2016. Le Pa che forniscono servizi devono consentire l'identificazione degli utenti attraverso lo SPID e devono aderire allo SPID secondo le modalità stabilite dall'AgID entro 24 mesi dall'accreditamento del primo gestore di ID digitali (art. 14 del DPCM).

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare (attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli *iter* procedurali dei propri processi amministrativi.

Ma non è solo il corrispondere al dettato normativo che porta alla redazione del presente piano, in realtà esso risponde a obiettivi propri dell'Ente in materia di:

- Ridisegno dell'architettura ICT dei servizi al cittadino e alle imprese che in mancanza degli strumenti centralizzati che l'AgID prossimamente metterà a disposizione (SPID e ANPR) si era evoluta con soluzioni diversificate e con diverse funzionalità specifiche.

- Rianalisi dei procedimenti amministrativi, per superare il paradigma che aveva visto nell'intervento ICT la mera trasposizione di quanto avveniva in modo cartaceo, con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i servizi.
- Adeguamento del sistema documentale: L'amministrazione dovrà gestire il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, dovrà intervenire sui manuali di conservazione e di gestione per tenere conto documenti e la formazione dei documenti informatici delle regole tecniche sul protocollo informatico e sulla conservazione dei documenti che sono state approvate nell'ultimo anno e mezzo.
- Pianificazione degli interventi in un tempo forzatamente breve con l'auspicio che AgID svolga un effettivo ruolo di armonizzazione che eviti il fiorire di soluzioni locali a macchia di leopardo per tutta la penisola.
- Incremento della diffusione delle competenze digitali fra il personale dell'Ente facendo sì che i sistemi informativi diventino un "*repository*" del patrimonio di conoscenze della PA e un serbatoio di soluzioni facilmente replicabili in altri contesti.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare, alla semplificazione degli *iter* procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

L'implementazione o la revisione di piattaforme per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permettano la compilazione "*on line*" con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi e procedure guidate semplici da usare.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione tali strumenti o per l'utilizzo di strumenti esistenti opportunamente modificati oltre ai necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Non è comunque evitabile la considerazione che la realizzazione del presente piano di Informatizzazione è vincolata da diversi fattori che potrebbero rallentarne l'esecuzione, a tale proposito vedasi quanto riportato al punto 6.4 (Condizioni per la realizzazione) del presente piano.

5. Valutazione della situazione attuale

5.1 L'analisi dei processi

Con deliberazione della Giunta Comunale in data 30/06/2010, n. 260 il Comune di Pinerolo ha approvato l'elenco dei procedimenti amministrativi di propria competenza suddivisi per settore.

Con il continuo proliferare di nuove normative e con la variazione dell'organigramma del Comune tale elenco è diventato obsoleto e necessita quindi di una profonda revisione.

L'avvento del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 concernente il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" all'art. 35, comma 1, prevede che le pubbliche amministrazioni pubblichino i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Il comune di Pinerolo ha pubblicato a tuttora un primo elenco, ancorché parziale e non esaustivo, composto da 106 procedimenti approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 353 del 17 dicembre 2014.

Per ciascun procedimento compreso nell'elenco è stata redatta una scheda nella quale oltre alla sommaria descrizione del procedimento sono stati individuati:

- I nomi e le cariche dei responsabili dell'adozione del provvedimento e del procedimento;
- I moduli che i cittadini devono utilizzare per i procedimenti, compresi quelli ad istanza di parte, nonché i documenti e gli atti che devono essere presentati a corredo dell'istanza;
- I recapiti telefonici e la casella di posta elettronica istituzionale dell'ufficio responsabile.

Anche il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione approvato con deliberazione della Giunta Comunale in data 30 gennaio 2015, n. 25 si muove in tale direzione prevedendo, tra le azioni per l'anno 2015, al punto a) la Revisione dell'Allegato al Regolamento comunale dei procedimenti amministrativi entro il 30 giugno 2015, muovendo dalla ricognizione effettuata nel mese di novembre/dicembre 2014 in relazione agli adempimenti di pubblicazione prescritti dal D.Lgs. 33/2013.

In merito alla pubblicazione dei dati previsti dal citato art. 35 del D.Lgs 33/2013 il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014-2016 prevedeva per l'obbligo in questione la redazione del piano di lavoro.

Il Piano di Lavoro n. 8 di cui all'allegato B) del Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2015-2017 approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 18 del 28 gennaio 2015, prevede per gli anni 2015, 2016, 2017 l'aggiornamento delle schede già pubblicate e la pubblicazione per ogni anno di ulteriori 50 schede nonché l'integrazione delle schede con i dati mancanti (obblighi nn. 119, 120, 124, 130) previsti dall'allegato A) al Piano ad oggetto "Obblighi di pubblicazione".

In particolare per quanto concerne gli obblighi di cui al n. 125 dell'allegato A), previsti anche dalla delibera ANAC n. 50/2013 ed indicati all'art. 35, comma 1, lettera d) - "atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni" le schede dei procedimenti pubblicati

prevedono il link ai documenti, molti dei quali pubblicati in formato pdf compilabili altri scaricabili per la compilazione in altri formati.

5.2 Il sistema informativo

Il sistema informativo di questo ente si è evoluto negli anni in risposta alle esigenze nel perimetro del progetto della digitalizzazione della pubblica Amministrazione, adeguandosi agli obblighi di legge.

In tale ambito è stata introdotta la firma digitale, la PEC e soprattutto l'ente ha aderito ad iniziative di cooperazione applicativa (principalmente promosse e finanziate dalla Regione Piemonte) che hanno permesso, con investimenti contenuti, la realizzazione anche solo parziale e limitata ad alcuni procedimenti di quanto ora previsto dalla norma in materia di gestione delle istanze da parte dei cittadini ed imprese.

Sono state dotate di **firma digitale** non solo le figure dirigenziali ma anche la maggior parte di coloro che sono in qualche modo abilitati a firmare atti o documenti dell'ente. Allo stesso modo, alcuni dei soggetti responsabili di particolari procedimenti sono stati dotati di propria PEC.

La casella "**PEC**" **ufficiale** del Comune (debitamente pubblicizzata sulla pagina iniziale del sito internet comunale e presso il portale denominato "Indice PA" come espressamente previsto dalla normativa) da tempo è stata configurata direttamente nell'applicativo per la gestione del protocollo, è dunque possibile provvedere agevolmente alla protocollazione di tale tipo di comunicazioni (sia "in arrivo" che "in partenza").

L'applicativo per la **gestione del protocollo** in uso presso l'ente è conforme a quanto previsto in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000 – DPCM 31/10/2003 e CAD); il ricorso a quest'applicativo potrebbe essere adottato come soluzione definitiva o temporanea per l'attività di il tracciamento delle istanze relative ad alcuni procedimenti. Infatti l'applicativo:

- è in grado di gestire sia la corretta registrazione della corrispondenza cartacea che quella telematica, con memorizzazione documentale, compresa quella firmata digitalmente e quella inoltrata tramite PEC;
- è in grado di gestire l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la archiviazione dei documenti informatici oggetto di registrazione;
- espone dei servizi di tipo "*web service*" che rendono possibile il suo interfacciamento con altre applicazioni. Infatti è attualmente è interfacciato con gli applicativi di gestione degli atti formali, di gestione delle pratiche edilizie ed è in corso il suo interfacciamento con l'applicativo di gestione per le pratiche del SUAP (più avanti brevemente citati).

Seppure tutte le funzionalità dell'applicativo per la gestione del protocollo non siano pienamente utilizzate all'interno dell'ente non dovrebbe essere troppo difficoltosa la loro attivazione con semplici interventi formativi.

L'ente è inoltre si è dotato di un sistema di "*workflow*" documentale che al momento consente la gestione completa in formato digitale delle **determinazioni dirigenziali e degli atti di liquidazione**, questo sistema è interfacciato con gli applicativi di gestione del protocollo e finanziaria dell'ente.

Altro aspetto di notevole importanza, strettamente legato alla dematerializzazione di atti e documenti, è quello legato all'**archiviazione ed alla conservazione dei "documenti informatici"**.

A tale scopo l'ente ha aderito al progetto per la completa gestione documentale promosso dalla Regione Piemonte (**DOQUI**) che permette di organizzare, archiviare e condividere documenti in formato digitale consentendone l'invio in conservazione sostitutiva. Questo progetto nasce dalla collaborazione fra aziende private, Regione Piemonte, Comune di Torino e Provincia di Torino (ora Città metropolitana) ed è tecnicamente gestito dal CSI Piemonte.

Nell'ambito di tale progetto questo comune ha individuato nella società InfoCert SPA quale responsabile della conservazione sostitutiva dei documenti informatici (accreditato presso AgID) affidandogli il relativo servizio.

La fruizione dei servizi di archiviazione tramite DOQUI e di conservazione è tuttavia ancora limitata, se valutata in termini di volume di documenti archiviati rispetto a quelli gestiti, infatti ad oggi vengono archiviati in modalità di "filiera documentale" ed inviati in conservazione sostitutiva i soli mandati di pagamento e le determinazioni dirigenziali.

Oltre al progetto DOQUI di cui in precedenza, l'ente ha aderito ai seguenti progetti di cooperazione applicativa e riuso:

- **MUDE Piemonte** – strumento, individuato per la progressiva ricomposizione del processo edilizio con quello catastale, attraverso il quale mediante apposito portale web vengono forniti servizi che consentono ai liberi professionisti di presentare pratiche edilizie per via telematica utilizzando modelli unici condivisi a compilazione guidata ed alle PA di acquisire e gestire queste pratiche mantenendo traccia di ogni passaggio. Il portale è direttamente raggiungibile all'indirizzo <http://www.mude.piemonte.it/site/>

L'adesione a questo accordo di collaborazione tra PA è stata formalizzata con deliberazione GC n. 131 del 20/04/2011 ed ha cominciato ad operare sulla relativa piattaforma a partire dal gennaio 2014.

Il progetto prevede l'utilizzo di modulistica unificata che è stata recentemente ampliata con l'adozione dei moduli standardizzati e unificati per la presentazione delle comunicazioni di inizio lavori di edilizia libera (CIL) e la comunicazioni di inizio lavori per manutenzione straordinaria o asseverata (CILA) adottati in Conferenza Unificata nella seduta del 18 dicembre 2014.

Per la gestione delle pratiche edilizie l'ente è inoltre dotato di apposito applicativo già interfacciato con il sistema di protocollo informatico.

- **SUAP Piemonte** - portale web realizzato in ambito di Sistemapiemonte, (come il MUDE ed all'interno del quale potrà forse essere in futuro integrato) che permette la presentazione da parte degli interessati e la gestione telematica delle pratiche a carico dell'ufficio SUAP e degli Enti terzi coinvolti nell'istruttoria. Il portale è direttamente raggiungibile all'indirizzo <http://www.sistemapiemonte.it/sportellounico/>.

E' il frutto dell'adattamento di una soluzione applicativa esistente, selezionata all'interno del catalogo DigitPA sulle soluzioni messe a riuso, e sviluppata in origine per il Distretto del Cuoio della Regione Toscana con capofila il Comune di Castelfranco di Sotto e denominata SPORVIC2.

- Altri servizi rivolti ai cittadini e resi in modalità "on line" all'interno del portale Sistemapiemonte a cui l'ente ha aderito sono:

- la possibilità di reperire **modulistica** in modalità "compila e stampa" o "compila ed invia via PEC" condivisa con gli altri enti aderenti all'iniziativa per la presentazione di istanze (altra modulistica e resa disponibile nelle varie pagine tematiche del sito istituzionale);
- la **prenotazione appuntamenti presso alcuni sportelli comunali**.
- la possibilità di ottenere l'emissione e la stampa di **certificati anagrafici ed elettorali** (situazioni familiari, di residenza, godimento diritti politici ecc.. con esclusione della certificazione di stato civile).

Attraverso lo stesso strumento il cittadino o l'impresa può accedere a servizi offerti anche dalle altre PA aderenti al progetto come prenotare visite ed esami sanitari, pagare i relativi "ticket", le contravvenzioni a infrazioni stradali o ottenere informazioni utili relativi ad aspetti della vita quotidiana.

Questi strumenti sono raggiungibili dal sito web del Comune dove sono presenti collegamenti ai portali di erogazione o direttamente collegandosi al portale di erogazione <http://www.sistemapiemonte.it/>.

In ambiente diverso da quello di collaborazione applicativa e riuso l'ente ha attivato i seguenti servizi "on line":

- **Buoni mensa scolastica** - tramite area riservata, accessibile con accreditamento e riservata ai soli responsabili degli alunni delle scuole infanzia, primaria e secondaria di primo grado, consente di effettuare: l'iscrizione al servizio mensa, la verifica della effettiva fruizione del servizio, la segnalazione preventiva di assenze e la gestione del borsellino pagamenti dei buoni pasto secondo le tariffe attribuite alla categoria di appartenenza con possibilità di ricarica del "plafond" buoni con carta di credito.
- **Pratiche edilizie** - consente di ottenere da parte dei diretti interessati (intestatari e tecnici) informazioni circa lo stato di avanzamento delle pratiche edilizie. E' possibile l'accesso anonimo per ottenere informazioni minimali.
- **Albo pretorio e Pubblicazioni di matrimonio** - consente la ricerca e la libera consultazione di atti e documenti che ai sensi di disposizioni di legge o regolamento che devono essere temporaneamente esposti.
- **Calcolo dell'IMU e TASI** - consente di calcolare le imposte e di stampare modelli di pagamento e riepilogo.
- **Prenotazione tessera elettorale via mail** - permette di prenotare il duplicato della tessera elettorale deteriorata, smarrita o rubata.
- **Catalogo sistema bibliotecario Pinerolese** - permette di consultare in modo facile e veloce i cataloghi in linea delle biblioteche costituenti il sistema, esplorare le raccolte digitali disponibili, i giornali in linea, ebook ed audiolibri. Offre servizi agli iscritti come prenotazioni on line, verifica dei prestiti ed altro.
- **Biglietteria Teatro Sociale** - Permette l'acquisto di abbonamenti o biglietti per spettacoli della stagione teatrale in cartellone al teatro cittadino utilizzando alcuni tipi di carta di credito.
- **Visualizzazioni infrazioni semaforiche (VISTA RED)** - Inserendo la targa del veicolo, data ed ora permette di visionare alcuni fotogrammi estratti dal filmato originale che documenta l'infrazione rilevata dal sistema di videoriprese di passaggio con il semaforo rosso.

Questi servizi sono elencati e meglio descritti in varie parti del sito web ufficiale dell'ente, in particolare, nella sezione dedicata ai servizi è pubblicato il registro dei processi informatizzati rivolti al pubblico redatto ai sensi dell'art. 34 della Legge n. 69/2009.

L'ente è inoltre dotato di altre soluzioni informatiche per la gestione delle proprie attività. Tra le maggiori attività informatizzate e non già citate in precedenza vi sono quelle relative alle gestioni: finanziaria - economica - patrimoniale e tributaria, delle pratiche edilizie, dei servizi demografici, della rilevazione degli illeciti legati al codice della strada e degli incidenti stradali, dei lavori pubblici, della rilevazione presenze dei dipendenti, della posta elettronica ordinaria, delle pratiche edilizie ecc...

Gli archivi gestiti da questi software, ad eccezione di quelli definiti strumentali, sono stati oggetto di comunicazione all'AgID ai sensi effettuata in data 18/09/2014 in osservanza dell'art. 24 quater del D.L. n. 90/2014, convertito con modificazioni in Legge 11 agosto 2014 n. 114; tale comunicazione è reperibile nella sezione dedicata alla trasparenza del sito web comunale.

Altre informazioni su applicazioni, archivi e dotazioni dell'ente sono reperibili sui seguenti documenti:

- Piano triennale 2014-2016 per la razionalizzazione delle dotazioni strumentali, delle autovetture e dei beni immobili adottata con deliberazione della Giunta Comunale n. 184 del 03/07/2014.
- Studio di fattibilità finalizzato alla redazione del piano di continuità operativa ai sensi dell'art 50 bis del CAD e relativa relazione illustrativa sugli obiettivi che l'ente si prefigge di raggiungere in merito agli adempimenti previsti dal CAD approvati con deliberazione GC n. 268 del 26/09/2012.
- Relazione annuale sullo stato di attuazione della normativa in materia di protezione dei dati personali anno 2014 ed altri adempimenti in materia di privacy" approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 357 del 17/12/2014.

Dovrà tenersi conto di questi applicativi nella fase di realizzazione del piano in quanto anche se questi software non svolgono funzioni direttamente connesse alla mera presentazione "on line" di istanze dichiarazioni e segnalazioni costituiscono l'elemento gestionale delle attività che conseguono alle istanze in questione.

Non meno importante la funzione del sito "web" comunale che al momento di tipo prevalentemente statico e che non consente l'interazione da parte dei cittadini. Questo sito è un'entità piuttosto complessa, seppure offra agli utenti un unico punto di accesso ai dati contenuti è realizzata e mantenuta su più risorse anche dislocate in punti del territorio nazionale distanti fra loro.

Per quanto concerne la realizzazione di progetti nazionali centralizzati come il "Sistema Pubblico di Identificazione" (SPID) per l'identità di cittadini, professioni e imprese, e "Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente" (ANPR) si evidenzia che per l'adeguamento a tali progetti emergeranno esigenze di ridisegno dei processi informatizzati e che dovrà costituire fondamentali specifiche per quelli ancora da informatizzare.

Nella realizzazione del piano dovrà altresì tenersi conto di quanto previsto dalla normative sull'accessibilità e sulla tutela dei dati personali.

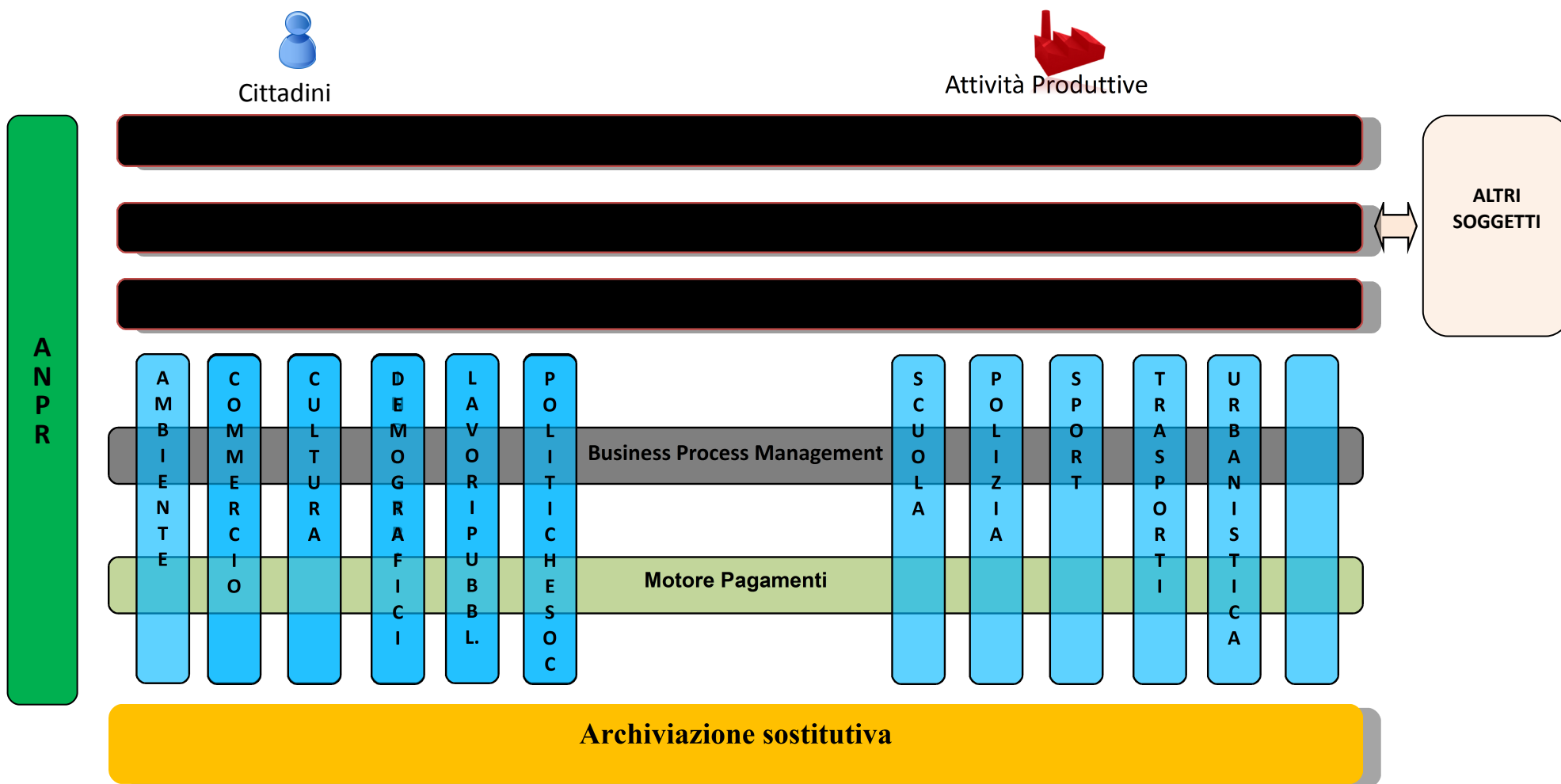
5.3 Architettura di riferimento

Nel grafismo successivo è rappresentata l'architettura meta funzionale di riferimento per il Piano di Informatizzazione.

L'architettura meta funzionale costituisce la cornice nella quale si inquadrano tutte le attività di sviluppo e completamento previste nel presente piano. Tralasciando la descrizione di SPID e ANPR, gli elementi che la compongono sono:

- Presentazione moduli, pratiche, istanze – costituisce l'interfaccia *on line* che permette al cittadino e alle imprese di presentare istanze e di ricevere risposte sotto forma di comunicazioni formali della PA.
- Protocollo – è la finestra tramite la quale le istanze vengono acquisite dall'Ente ed è strutturato in modo da poter acquisire automaticamente le informazioni necessarie al protocollo direttamente dal modulo *on line* ricevuto.
- BPM – motore di "workflow" per la gestione dei procedimenti e per il ritorno dell'informazione sullo stato al proponente (cittadino o impresa).
- Motore Pagamenti – costituisce l'interfacciamento con il sistema bancario e con sistemi di pagamento *on line*.
- Applicativi verticali tematici – che interagendo con il BPM contengono la logica specifica della materia e realizzano le fasi previste nel "workflow" amministrativo.
- Archiviazione sostitutiva – è il motore di archiviazione dei dati digitali.
- Altri soggetti – che intervengono nel "workflow" del procedimento amministrativo (es. parere Vigili del Fuoco, parere ASL, etc.).

Meta architettura funzionale



L'architettura rappresenta le interazioni funzionali del sistema informativo con i collegamenti previsti con le strutture centralizzate

6. Piano attuativo

6.1 Individuazione responsabilità

Come evidenziato nella parte introduttiva (di cui al precedente punto 4) per la realizzazione del piano è fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

E' pertanto necessario che il responsabile sia il Dirigente del settore Istruzione Informativo dell'ente.

Il responsabile potrà comunque avvalersi di risorse assegnate ad altri settori per perseguire le finalità previste nel piano.

6.2 Attività previste

La norma individua come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione "on line" con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID 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.

Per le motivazioni descritte al precedente punto 5.1 in primo luogo si dovrà dunque provvedere alla **revisione dell'Allegato al regolamento comunale dei procedimenti amministrativi** (approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 260 del 30/06/2010) in modo da poter disporre di una solida ed aggiornata base su cui individuare i procedimenti interessati. La revisione in questione è peraltro prevista all'interno del "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2015 - 2017" (approvato con deliberazione Giunta Comunale n. 25 del 30/01/2015).

Successivamente dovrà essere eseguita un'attenta **analisi dei procedimenti amministrativi** selezionando quelli ad "istanza di parte" e **definizione della priorità dei procedimenti da informatizzare**. Particolare attenzione dovrà essere posta alla categoria delle segnalazioni che potrebbe non essere ricomprese all'interno di procedimenti già formalizzati.

A questa prima analisi dovrà seguire la **verifica ed individuazione delle strutture responsabili** immediatamente seguita dall'individuazione ed **all'analisi della modulistica necessaria** e dei procedimenti di "workflow" che attualmente regolano gli iter procedurali.

In quest'ultima fase potrebbero essere necessarie **eventuali modifiche alla modulistica esistente e/o interventi correttivi dei regolamenti comunali interessati o dei processi produttivi** (workflow).

Si dovrà tenere conto che la o le piattaforme software, oltre alla presentazione, dovranno garantire anche il sistema di monitoraggio e pertanto nella modifica dei processi produttivi sarà opportuno raggruppare il maggior numero possibile di processi al fine di limitare al massimo il numero delle soluzioni applicative che sarà necessario implementare o modificare.

La necessità di provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative potrebbe comportare uno slittamento temporale delle attività successive.

Parallelamente occorrerà individuare ed **analizzare le soluzioni software attualmente in uso** allo scopo di verificarne l'adattabilità al sistema SPID e più in generale a quanto richiesto dalla norma.

Sarà altresì necessario provvedere ad un'attenta **Analisi del sistema di front-office (per cittadini e imprese)** attualmente utilizzato e prevederne le opportune modifiche. Questo costituisce un elemento chiave con il quale cittadini ed imprese si rapportano con l'ente sia in fase di presentazione delle istanze che durante il relativo iter per avere informazioni sullo stato.

Il passo successivo sarà costituito dall' **analisi ed individuazione delle soluzioni tecnologiche** percorribili, tra queste andranno possibilmente considerate in via prioritaria soluzioni di riuso o di collaborazione applicativa con altre PA e ciò allo scopo di conseguire finalità di economicità e di standardizzazione delle interfacce utente.

Le soluzioni individuate dovranno essere **integrate il sistema SPD ed interfacciate con l'applicativo per la gestione del protocollo informatico** dell'ente; esse dovranno anche essere dotate di meccanismi che consentano **l'invio in archiviazione ed in conservazione sostitutiva** dei documenti possibilmente in modalità di "filiera documentale". Non meno importante **l'integrazione sistemi di "workflow"** per permettere la tracciabilità dello stato di avanzamento delle pratiche e delle **basi dati ed applicativi già in uso presso l'ente.**

Le soluzioni di cui sopra dovranno altresì essere **integrate con tutti gli strumenti già previsti**: PEC, firma elettronica, carta nazionale dei servizi nonché con i **sistemi di pagamento telematico** ivi compresa l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dall'AgID denominata "Nodo dei pagamenti-Spc" e dovranno supportare l'apposizione del "bollo virtuale" sulle istanze soggette a tale disciplina.

Tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che le piattaforme in argomento siano sufficientemente elastiche per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni e di capacità di poter modellare al loro interno nuovi schemi e iter procedurali.

Nell'**individuazione delle possibili soluzioni** dovrà tenersi conto della presenza di software di libero utilizzo o a sorgente aperta e della presenza di funzionalità "on line" ed applicativi che permettano la realizzazione in autonomia dei "template" da parte degli uffici dell'ente.

Dopo questa fase sarà possibile fare una **prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione.**

In ultimo la fase di **realizzazione delle soluzioni** potrà essere effettuata ad acquisita disponibilità delle risorse necessarie.

6.3 Crono programma

Sulla base delle attività previste al punto precedente è possibile ipotizzare un crono programma di massima delle attività previste. Quest'ipotesi è riportata nella tabella che segue.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto prescritto dal presente piano può essere influenzata dai fattori descritti nella precedente parte introduttiva (punto 4), tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

FASE PROCEDIMENTO	DATA INIZIO	DATA FINE	VINCOLI
Revisione dell'Allegato al regolamento comunale dei procedimenti amministrativi	01/10/2013	30/06/2015	
Analisi procedimenti e definizione priorità procedimenti da informatizzare	01/07/2015	31/10/2015	
Verifica ed individuazione delle strutture responsabili	01/07/2015	31/10/2015	
Analisi della modulistica e dei procedimenti di "workflow"	31/10/2015	31/12/2015	
Analisi delle soluzioni software attualmente in uso	31/10/2015	31/12/2015	
Analisi del sistema di front-office	31/10/2015	31/12/2015	
Analisi ed individuazione delle soluzioni tecnologiche percorribili	01/01/2016	28/02/2016	
Analisi integrazione con SPID	Entro 24 mesi dall'accREDITAMENTO del primo gestore di ID digitali		accREDITAMENTO primo gestore di ID digitali
Analisi integrazione con soluzione di protocollo	01/01/2016	15/03/2016	
Analisi implementazione funzionalità per archiviazione e conservazione sostitutiva	01/01/2016	15/03/2016	
Analisi integrazione con sistemi di "workflow" per permettere la tracciabilità dello stato di avanzamento delle pratiche	01/01/2016	15/03/2016	
Analisi interfacciamento con applicativi e basi dati già in uso presso l'ente	01/01/2016	15/03/2016	
Analisi integrazione con strumenti già previsti: PEC, firma elettronica, carta nazionale dei servizi nonché con i sistemi di pagamento telematico	01/01/2016	15/03//2016	
Valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione	01/04/2016	15/04/2016	
Stesura del progetto definitivo	01/01/2016	15/04/2016	
Finanziamento	16/04/2016	15/05/2016	Disponibilità fondi di bilancio
Realizzazione del progetto		11/08/2016	

6.4 Condizioni per la realizzazione

Per poter garantire la realizzazione del Piano di Informatizzazione sono determinanti alcune condizioni che possono influenzare sia il contenuto delle singole fasi sia la loro realizzazione temporale, tra queste:

La realizzazione degli interventi per l'informatizzazione dei processi deve tener conto dell'integrazione con alcune componenti infrastrutturali e applicative oggi ancora in fase di sviluppo, quali ad esempio SPID, a cui le pubbliche amministrazioni dovranno aderire entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale (stimato entro aprile-maggio 2015), e ANPR, che costituirà la base dati principale per le informazioni anagrafiche del cittadino.

Ancora in fase di definizione sono anche alcuni punti del complesso quadro normativo che si sta' delineando e non è del tutto possibile affermare che in un prossimo futuro non vengano emanate ulteriori disposizioni o "linee quida" a cui il piano dovrà uniformarsi.

Non si può al momento escludere anche l'emanazione di norme modificative di quelle esistenti ed in base alle quali possono già essere state progettate o attivate le soluzioni informatiche.

Durante le fasi di attuazione del piano potrebbe rivelarsi necessario provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative o alla modifica di alcuni processi produttivi dell'ente.

Il Piano proposto richiede importanti investimenti economici e la collaborazione di diverse figure professionali, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la riprogettazione di processi produttivi, delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale, garantendo al contempo la gestione informatizzata delle istanze e dei procedimenti.

Anche le attuali problematiche di connettività che attualmente coinvolgono l'ente, se non risolte, potrebbero incidere negativamente. Infatti, la mancanza di adeguata connettività esterna, oltre a comportare limitazioni nell'uso di applicativi attraverso portali web, sta influenzando in modo negativo anche sulle scelte strategiche di lungo periodo.

Per questi motivi è necessario predisporre un sistema di monitoraggio del Piano che permetta una puntuale verifica di attuazione e di efficacia nonché degli interventi al fine di porre in atto le azioni correttive necessarie.

7. Governo monitoraggio e revisione del piano

L'efficacia degli interventi proposti deve essere misurata attraverso i benefici ottenuti dalla Pubblica Amministrazione, dai cittadini e dalle imprese. Per aumentare il ritorno degli investimenti in iniziative digitali occorre:

- un monitoraggio semestrale dei risultati;
- una "governante" complessiva dei sistemi informativi interoperanti.

Il presente piano dovrà essere aggiornato con periodicità annuale e potrà essere revisionato in presenza di modifiche o innovazioni sempreché tali modifiche siano tali da modificare l'impianto del piano stesso.

Il piano può inoltre essere revisionato in occasione di:

- emanazione di linee guida, norme legislative in materia (nuove norme o modifiche alle norme esistenti) o pronunciamenti giurisdizionali che rendano non applicabili disposizioni esistenti;
- intervenute esigenze interne o modifiche dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- sostanziali modifiche delle procedure informatizzate oggetto del piano;
- modifica in aumento o riduzione delle risorse finanziarie assegnate;
- valutazioni previste nel piano stesso e monitoraggio dei risultati lo rendano opportuno.

8. Documenti correlati

Deliberazione della Giunta Comunale n. 448 del 02/12/2009 di adesione al progetto DOQUI.

Deliberazione della Giunta Comunale n. 260 del 30/06/2010 di approvazione dell'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'ente.

Deliberazione della Giunta comunale n. 268 del 26/09/2012 di Approvazione: dello studio di fattibilità tecnica ex art. 50 bis del CAD, della relazione illustrativa sugli obiettivi che l'ente si propone di raggiungere in merito alla digitalizzazione ed allo stato di attuazione degli adempimenti previsti dal CAD e di nomina del responsabile della continuità operativa.

Deliberazione della Giunta Comunale n. 353 del 17 dicembre 2014 "Approvazione delle schede relative ai procedimenti amministrativi".

Deliberazione Giunta Comunale n. 83 del 26/03/2014 approvazione degli Obiettivi di accessibilità anno 2014.

Deliberazione della Giunta Comunale n. 184 del 03/07/2014 di approvazione del piano triennale 2014-2016 per la razionalizzazione delle dotazioni strumentali, delle autovetture e dei beni immobili.

Deliberazione della Giunta Comunale n. 222 del 06/08/2014 di approvazione piano della performance 2014-2016.

Comunicazione delle basi dati all'AgID effettuata il 18/09/2014 e reperibile nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web comunale.

Deliberazione Giunta Comunale n. 357 del 17/12/2014 di approvazione della "Relazione annuale sullo stato di attuazione della normativa in materia di protezione dei dati personali anno 2014 ed altri adempimenti in materia di privacy".

Deliberazione Giunta Comunale n. 25 del 30/01/2015 "Approvazione piano triennale di prevenzione alla corruzione 2015/2017".