



# **CITTA' DI DESIO**

## **(MB)**

**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.**

**Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114**

## Cronologia revisioni

<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
1.0.0	18/02/2015	Prima versione. V.01

## Riferimenti normativi e Documenti correlati

- *D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale*
- *Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014*
- *Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .*
- *Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012*
- *Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014*
- *Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013*
- *Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014*

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, hanno poi avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, adottato con il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (comunemente indicato con l'acronimo CAD), è un atto normativo avente forza di legge, adottato dal Governo italiano sulla base della delega contenuta nell'art. 10 della Legge 29 luglio 2003, n. 229 che raccoglie, in maniera organica e sistematica le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella pubblica amministrazione. In particolare, il CAD mette l'accento sulla capacità delle nuove tecnologie di porsi come strumento privilegiato di dialogo con i cittadini. Il CAD, inoltre, contiene importanti norme che si rivolgono anche ai privati soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.

Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- Il Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 (decreto correttivo basato sulla stessa delega contenuta nella Legge 229/2003) che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni.

●Il Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.

●Il Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179 (c.d. Decreto Crescita 2.0) convertito, con modificazioni nella Legge 17 dicembre 2012, n. 221 ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della pubblica amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.

Negli ultimi anni sono state realizzate ulteriori riforme riguardanti la materia in esame.

In particolare, con il DL 83/2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito nella legge 134/2013 il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 77) viene sostituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale predisposta dal Decreto "Semplifica Italia" n.5/2012, con funzioni di diffusione delle tecnologie informatiche per favorire la crescita economica e la promozione del sistema di Reti di nuova generazione (NGN), mediante il coordinamento degli interventi pubblici di Regioni, Province ed enti locali (art. 47), sotto la vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri, per migliorare i rapporti tra PA e cittadini e imprese predisponendo azioni coordinate dirette a favorire la diffusione di servizi digitali innovativi. A tal fine, il DL 179/2012 c.d. "Decreto crescita bis", convertito nella legge 221/2012 ha previsto il monitoraggio dell'agenda digitale italiana mediante una relazione illustrativa annuale dell'esecutivo.

Il DLGS del 14 marzo 2013, n. 33 cd. "Testo Unico trasparenza", altresì, contiene la disciplina diretta alla concreta individuazione e regolamentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici che devono essere pubblicati nei siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni, per consentire ai cittadini di avere accesso diretto all'intero patrimonio informativo delle PA, e predisporre concrete forme di controllo sullo svolgimento delle funzioni istituzionali dirette al perseguimento di interessi generali.

Il "Decreto del Fare" (DL 69/2013 convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98), ha riorganizzato la governance dell'Agenda digitale, mediante l'istituzione di un tavolo permanente composto da esperti e rappresentanti delle imprese e delle università per l'attuazione dell'Agenda digitale italiana (cd. "Mister Agenda Digitale"), introducendo ulteriori innovazioni che riguardano il riconoscimento del domicilio digitale, la razionalizzazione dei Centri Elaborazione dati, la predisposizione del fascicolo sanitario elettronico e la liberalizzazione dell'accesso ad Internet e del Wi-Fi.

L'art. 24, infine, del DL n. 90/2014, convertito dalla legge n. 114/2014 (cd. Decreto PA) contiene diverse misure di semplificazione di interesse per le imprese. Il riferimento è, in particolare, all'Agenda per la semplificazione amministrativa, ai moduli standard ed al piano di informatizzazione delle procedure.

Inoltre, il 1 dicembre 2014, il Consiglio dei Ministri ha approvato l'Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017, a norma dell'articolo 24 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90.

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, nella 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, nella 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 Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 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.

## DEFINIZIONI

Ai fini del presente piano si intende per:

- ANPR Anagrafe Nazionale Popolazione Residente ;
- CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA, il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;
- CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;
- DICHIARAZIONE, l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito di procedimento amministrativo;
- DOCUMENTO AMMINISTRATIVO, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- DOCUMENTO INFORMATICO, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- DOCUMENTO ANALOGICO: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- ENTE, la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;
- GESTIONE INFORMATIVA DEI DOCUMENTI, l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici;
- ISTANZA, l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;
- PIANO, il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11 agosto 2014 n. 114;
- POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA, il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;
- PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO, una sequenza di atti e attività posta in essere da una Pubblica Amministrazione e finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo;
- SEGNALAZIONE, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avviare o comunque avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;
- SPID, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi;

## Premessa

Ogni organizzazione è costituita da una struttura funzionale, da un insieme di processi, dalle relazioni tra i processi e tra i processi e l'ambiente esterno . Portando alle estreme conseguenze tale concetto, è possibile rappresentare un'organizzazione come un sistema di decisioni connesso ad una rete informativa. Il funzionamento di una organizzazione dipende infatti dal quotidiano svolgersi di processi in gran parte interfunzionali, che richiedono un elevato livello di integrazione e di coordinamento.

Il Comune di Desio è una realtà complessa, tipica delle organizzazioni di questa dimensione, per bilancio e numero di dipendenti, composta da persone, strumenti hardware, software e reti di comunicazione che quotidianamente danno facoltà al sistema Comune di erogare servizi ai cittadini ed alle imprese (che definiremmo "clienti").

La normativa impone, in tempi definiti, un'informatizzazione che deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei nostri "clienti".

La pressochè ormai totale dipendenza delle attività istituzionali dalla tecnologia informatica rende indispensabile sviluppare ulteriori azioni che permettano, ove possibile, di estendere questa interazione telematica verso i nostri "clienti", cercando così di ridurre i tempi e di ottimizzare i costi di erogazione dei servizi.

L'automazione dei processi deve consentire la compilazione on-line delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il nascente Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID); Le PA non dovranno più gestire l'autenticazione degli utenti poiché sarà eseguita dai Gestori di identità, che forniranno il servizio di autenticazione alle PA a titolo gratuito. Le PA potranno così concentrarsi nella realizzazione di servizi utili ai propri "clienti".

Il presumibile recupero di risorse umane, grazie all'informatizzazione dei procedimenti, permetterà, in parte, di sopperire all'ormai cronico mancato turn-over del personale e di riallocare le poche risorse umane ancora disponibili dal front-office verso le attività di back-office.

Affinchè il sistema, nel suo complesso, resti al passo con la rapida evoluzione delle tecnologie, aumentandone anche le performance ed i livelli di sicurezza, sono necessarie anche delle attività di costante ammodernamento delle infrastrutture e dei sistemi hardware software.

Di pari passo viene richiesto, al personale preposto ed a quello coinvolto, un aggiornamento permanente, almeno sulle fondamentali evoluzioni delle principali tecnologie disponibili, alcune ormai di uso quasi quotidiano (PEC, Firma Digitale).

## 1. Introduzione

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014.

Secondo tale norma “ .....le amministrazioni ..... 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. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione”.

*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**.*

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- 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.

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 di una piattaforma per l'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, da ora in poi indicata con il termine **PIPOL** (Piattaforma Inoltro Pratiche On Line), 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 semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

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 di PIPOL oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul *sistema informatico/informativo dell'Ente*, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

## 2. Scenario operativo- obiettivi

Il Comune di DESIO è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente sia il sistema di protocollo elettronico che quello di gestione del workflow documentale utilizzato, per la gestione e l'assegnazione dei documenti e per la produzione e la pubblicazione degli *atti amministrativi di determinare*.

Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione di PIPOL, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche degli atti attraverso le varie strutture dell'Ente.

L'evoluzione delle applicazioni nel tempo ha privilegiato scelte settoriali che hanno portato a soluzioni disomogenee non integrate, limitata nella condivisione delle basi dati.

In base ai vincoli di spesa che hanno rinviato investimenti, nel 2014 è stata avviato l'adeguamento tecnologico dell'infrastruttura informatica in ambiente virtualizzato,.

Gli adeguamenti tecnologici previsti dalla norma sulla continuità operativa proseguiranno nel 2015 in base alle disponibilità di spesa.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici". Allo stato attuale il Comune DESIO fruisce dei servizi di conservazione dei "documenti informatici" per gli atti di Determinazione, il processo e l'iter degli atti di determinazioni è completamente concluso con la firma digitale e conservazione sostitutiva e l'erogazione del servizio on line di ricerca consultazione in tempo reale per i cittadini, tale soluzione dovrà essere chiaramente adeguata sia per capienza che per "modalità di riversamento" alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma. Va inoltre considerato che con le nuove regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013, la conservazione dovrà essere affidata ad uno dei conservatori accreditati presso l'AGID.

**Riguardo alle basi dati è stata espletata la comunicazione in settembre 2014 relativamente la "Comunicazione dell'elenco delle basi dati" comunali utilizzando il modello predisposto da AgID ( obbligo di comunicazione all'Agenzia per l'Italia digitale dell'elenco delle basi di dati e degli applicativi – Art. 24 – quater, comma 2 D.L.90/2014. )**

Al fine di dimensionare l'attività di convergenza che dovrà essere assicurata tra PIPOL, e i sistemi informatici oggi in uso, si riportano qui di seguito gli uffici dell'Ente che fruiscono di software gestionali per l'automazione dei propri procedimenti:

- Servizio protocollo;

- Servizio albo pretorio;
- Servizio urbanistica;
- Servizio di segreteria iter atti di determinazione
- Servizio Segreteria gestione iter delibere Giunta Municipale e del Consiglio Comunale;
- Servizio del personale giuridica e contabile;
- Uffici finanziari;
- Servizio economato;
- Servizio patrimonio;
- Servizio tributi;
- Servizio verbali Polizia municipale;
- Servizio sinistri Polizia municipale;
- Biblioteca comunale;
- Servizio anagrafe;
- Servizio elettorale;
- Servizio di stato civile;
- Servizio leva;
- Servizio Aire;
- Servizio Commercio – SUAP ;
- Servizio edilizia privata;
- Servizio gestione Case;
- Servizio pubblica istruzione rette scolastiche;

**Il quadro degli applicativi in uso viene riportato nell'allegato A.**

***Il Comune di Desio ha, nel corso degli anni , partecipato ad alcuni progetti di E-Government, sono perciò operativi i seguenti servizi di portali attivati con adesione a progetti di riuso (R-polis) e progetto e-government Regionale Icaro :***

***- Portale Anagrafe online con autocertificazione precompilata e autenticazione cittadini tramite CRS con autenticazione on line del sistema della Regione Lombardia;***

***- Consultazione on line anagrafe forze d'ordine –enti Terzi***

***- Portale per pagamento multe on line- integrato con sistema contravvenzioni;***

***- Progetto Regionale icaro di Cooperazione applicativa per erogazione al cittadino in tempo reale ( quindi senza necessità di tracciamento) dei servizi di registrazione nascite , rilascio codice fiscale , attribuzione medico pediatra;***

***- Portale SUAP con Convenzione per lo sportello Suap e presentazione pratiche on line con autenticazione viene utilizzata la soluzione IMPRESA IN UN GIORNO. ( nel 2015 a seguito di apposita convenzione tre CCIAA e INFOCAMERE le imprese possono presentare le pratiche in via telematica a norma DPR 160/2010 , il sistema consente il tracciamento dell'iter e alimenta automaticamente il fascicolo elettronico ).***

L'ente inoltre utilizza un sistema completamente informatizzato per la dematerializzazione del processo iter determinazioni, completo di firma digitale , e avvio processo di conservazione sostitutiva, con portale on line di ricerca e consultazione atti ;

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare quale sarà compatibile con PIPOL, quale possa essere collegato con leggere personalizzazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

L'Ente non è dotato di piattaforme applicative per la presentazione di pratiche online. Tale sistema dovrà essere opportunamente valutato al fine di verificare la futura acquisizione e la compatibilità dello stesso con i requisiti tecnici dettati dalle normative di cui al paragrafo 1.

## **Obiettivi del piano**

Il piano deve riguardare la completa informatizzazione di tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;

Esso deve consentire la compilazione on-line delle richieste, con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).

Le procedure informatizzate dovranno consentire:

- l'avvio, la gestione e la conclusione del procedimento
- il tracciamento dell'istanza durante tutto l'iter
- l'individuazione del Responsabile finale del procedimento
- e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;

## **Metodologia**

Le metodologie da adottare, utili ad ottenere i miglior risultati, sono diverse, e vanno applicate con la razió necessaria.

L'analisi SWOT ([http://it.wikipedia.org/wiki/Analisi\\_SWOT](http://it.wikipedia.org/wiki/Analisi_SWOT)) è uno strumento di pianificazione strategica, usato per valutare i punti di forza (Strengths), di debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) ed i rischi o minacce (Threats) di un progetto.

La riprogettazione dei processi aziendali o Business Process Reengineering – (BPR)

([http://it.wikipedia.org/wiki/Riprogettazione\\_dei\\_processi\\_aziendali](http://it.wikipedia.org/wiki/Riprogettazione_dei_processi_aziendali)) è un intervento organizzativo di revisione dei procedimenti operativi, quando questi non risultano più adeguati alle necessità dell'ente o quando le circostanze richiedono una revisione del modo di erogare un servizio.

Un intervento di analisi e riprogettazione prevede, di norma, l'analisi della situazione in essere ("as is"), con mappatura del processo primario e dei processi di supporto, l'individuazione delle criticità

o dei punti suscettibili di miglioramento, lo studio delle soluzioni possibili e la conseguente riprogettazione del processo in maniera organica (“to be”).

E’ necessario procedere alla ridefinizione dei procedimenti in ottica di:

- dematerializzazione dei flussi documentali
- semplificazione degli iter procedurali orientata verso il “cliente”;
- maggiore integrazione nello scambio di informazioni tra gli uffici e tra enti;
- adozione, ove opportuno e/o necessario, del processo di conservazione sostitutiva degli atti.

### **3. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano**

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.

Il primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di censire in modo dettagliato, ufficio per ufficio, quali sono tali procedure, indicare il responsabile del procedimento, e ove possibile specificare i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Tale operazione dovrà essere condotta a cura dei responsabili di ciascuna area.

La base di partenza di questa indagine è l’elenco dei procedimenti pubblicati in Amministrazione Trasparente, che tuttavia non è esaustivo di tutti i processi dell’Ente in quanto realizzato per finalità diverse.

Successivamente, con l’apporto del personale dei servizi informatici, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche presentate in PIPOL con i software gestionali in uso agli uffici. In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all’impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale sostituzione dei software gestionali non compatibili.

Un secondo passo consisterà nel far convergere i numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente. Sulla base di tali schemi i vari uffici dovranno eventualmente provvedere ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

Tenuto conto che la piattaforma per la gestione delle pratiche on line deve garantire oltre alla presentazione delle pratiche on line, anche il sistema di monitoraggio, si prevede di realizzare due grandi famiglie di schemi di workflow:

- un prima famiglia di schemi che prevede una stretta interazione tra PIPOL e i software gestionali di back office al fine di garantire i necessari collegamenti logici per il monitoraggio on line dello stato di avanzamento del processo e la produzione degli atti conclusivi del procedimento;
- una seconda famiglia di schemi per cui non è possibile o non è conveniente attivare una interazione tra PIPOL con il back office, sia per il fatto che quel dato procedimento non è trattato con strumenti informatici, sia per le caratteristiche peculiari del procedimento e/o del sistema di gestione informatica. In tali condizioni l'aggiornamento dello stato di avanzamento della pratica dovrà essere condotto in modo manuale dall'ufficio interessato.

Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto dai responsabili di area e dal personale dei servizi informatici.

Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio e dell'introduzione di PIPOL per la gestione dei nuovi procedimenti elettronici, i responsabili di area, dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti.

#### **4. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line**

Al fine di realizzare la piattaforma PIPOL occorre dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto.

Tale applicativo dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui alle disposizioni citate al paragrafo 1.

Inoltre 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 la piattaforma in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuove schemi e iter procedurali oggi non previsti.

A tal fine si richiede quindi che PIPOL abbia le seguenti caratteristiche architettoniche:

- Adeguate caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;
- Possibilità di modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi sulla base di future richieste normative e burocratiche;
- Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.
- Costituirà fattore preferenziale la quantità di codice della piattaforma che sarà rilasciato con codice sorgente aperto e/o a riuso, così come stabilito dall'articolo 68 del C.A.D.
- Disponibilità di strumenti di Workflow and Business Process Management al fine di dotare l'Ente di tools per la modellazione grafica dei modelli che descrivono il flusso delle informazioni e

dei processi sulla base degli attori, delle azioni dell'utente, dei dati in input e dello stato.

PIPOL dovrà inoltre possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Permettere la modellazione degli schemi di workflow descritti nel paragrafo 4;
- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno 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
- Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito SPC.
- Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- Supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale già in uso all'Ente;
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- Supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.
- Supportare tutte le regole tecniche di cui al paragrafo 1;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;

## **5. Adeguamento del parco software gestionali in uso all'Ente.**

Sulla base degli schemi di workflow e dei processi amministrativi censiti potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di software gestionali oggi in uso, o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati.

Tali scenari dovranno essere trattati con la massima attenzione sia dal punto di vista della qualità del risultato ottenibile, che dal punto di vista dei tempi di realizzazione. In tal senso va tenuto in doveroso conto la possibilità di dover procedere ad attività di conversione e formazione del personale che potrebbero essere particolarmente onerose non solo dal punto di vista economico ma anche dal punto di vista del livello di funzionalità dei servizi erogati dall'Ente.

Per tali ragioni contemporaneamente alla scelta della piattaforma per la presentazione delle pratiche on line, bisognerà effettuare, con i responsabili di ogni singola area, un'analisi costi/benefici relativamente all'acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione, ed ai tempi necessari per tali tipologie di attività.

## **6. Modellazione schemi di workflow**

Sulla scorta degli schemi di workflow individuati a seguito delle attività di cui al paragrafo 4 e sulla base delle caratteristiche di PIPOL, si dovrà procedere all'informatizzazione dei modelli che la piattaforma dovrà gestire. La disponibilità all'interno del Comune, di risorse umane in possesso del necessario know how per la modellazione degli iter garantirà infatti negli anni futuri un buon livello di indipendenza dal fornitore della soluzione.

Nell'ambito dell'implementazione degli schemi di workflow su PIPOL, si procederà dando precedenza a quelle che comportino il minor impatto sulle funzionalità dei servizi erogati dall'Ente, passando poi a quelle che comportano, per impatto sulla struttura e sui servizi interessati (es. pagamenti elettronici, gestione dei workflow interni all'Ente), un maggior onere.

## **7. Sistema di conservazione dei documenti informatici**

L'adozione di PIPOL comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi. E' quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma in argomento, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

## **8. Documenti e fascicoli informatici**

La piattaforma PIPOL, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, dovrà essere del tutto compliant con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014.

Il sistema da realizzare dovrà inoltre essere compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

## **9. Formazione del personale e impatto organizzativo**

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc). L'assolvere i propri compiti, per un impiegato di oggi, consiste nello smaltire il numero di documenti cartacei ad esso assegnati. E' quindi immediato immaginare che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee, e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nell'inculcare nel "modus operandi" dell'impiegato, che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico, e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo. Viceversa anziché lo snellimento delle procedure, si otterrebbe l'effetto esattamente contrario. Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovranno essere erogate numerose ore di formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc.. Un'altra fase delicatissima sarà quella legata al kick off del sistema. Poiché spesso si tratta di attività completamente nuove dovrà essere prevista una notevole attività di affiancamento agli impiegati almeno durante la fase di startup.

### ***Impatto organizzativo***

Lo sviluppo delle attività che coinvolgono il personale dell'Ente, l'introduzione dell'istanza digitale e l'informatizzazione di tutto il ciclo di vita del procedimento avranno un indubbio impatto organizzativo, sia in termini di risorse umane e tempo da dedicare all'implementazione dei nuovi processi che di cambiamento delle metodologie di lavoro e delle prassi consolidate.

Per assicurare la riuscita del processo di informatizzazione occorrerà pertanto:

- coinvolgere il personale a tutti i livelli per la condivisione degli obiettivi di progetto e la realizzazione delle attività di analisi e re-ingegnerizzazione;
- governare il cambiamento conseguente alla gestione delle pratiche in modo completamente digitale ed all'introduzione dei sistemi di frontoffice. Ad esempio, laddove già non avviene, gestire correttamente lo stato delle pratiche per garantirne l'interrogazione via web;
- prevedere adeguati interventi formativi a tutto il personale sulle nuove piattaforme e sulla normativa che sottende alla formazione, gestione, trasmissione e conservazione dei documenti informatici.

## Analisi SWOT

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Punti di forza</b></li> <li>- Ampliamento della fascia potenziale di utilizzo dei servizi, sia per numero che per disponibilità (24hx365gg)</li> <li>- Virtualizzazione degli sportelli con abbattimento delle barriere spazio/temporali per l'avvio pratiche</li> <li>- Processo di conservazione a norma già avviato per atti di determinazione</li> <li>- Livello abbastanza avanzato di informatizzazione del CED (avviato ambiente virtualizzato con VmWare)</li> <li>- Diffusione sul territorio della CNS (strong-authentication), con rilascio PIN presso gli sportelli comunali, funzionale ad un primo riconoscimento anche su SPID</li> <li>- Uso del sistema di autenticazione regionale federato (IdPC), che sicuramente evolverà verso SPID</li> <li>- Diffusione ormai matura della PEC (una PEC Istituzionale integrata con il ProtocolloWeb e diverse PEC di area (es: SUAP, Elettorale, segreteria, tributi, ecc.)</li> <li>- Utilizzo abbastanza consolidato della Firma Digitale (Sindaco, Dirigenti, Funzionari, Operatori)</li> <li>-</li> </ul>	<p><b>Punti di debolezza</b></p> <p>Disomogeneità tra i vari servizi a causa dell'utilizzo di diverse piattaforme;</p> <p>frammentazione di Applicazioni e basi dati con soluzioni di diversi fornitori in diversi casi obsolete e non integrate;</p> <p>Effettiva fattibilità intermini tecnologici e di costi di tutte le integrazioni dei sistemi di frontoffice con gli applicativi di backoffice e trasversali;</p> <p>Impatto organizzativo e processo di cambiamento complessi e di difficile gestione.</p> <p>Incertezza su tempi e modalità di attuazione normativa degli interventi previsti( es. ANPR)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Opportunità</b></li> <li>- eliminazione della carta, con conseguente riduzione di costi e spazi</li> <li>- maggior controllo dello stato di avanzamento delle pratiche e visione ampia dei rapporti in essere tra l'ente ed il "cliente"</li> <li>- -riduzione dei tempi di risposta ai bisogni del "cliente"</li> <li>-</li> <li>- Miglioramento dei servizi offerti all'utenza;</li> </ul>	<p><b>Rischi</b></p> <p>Difficoltà di realizzazione a causa dell'incertezza e/o carenza normativa con particolare riferimento a SPID, domicilio digitale, ecc...</p> <p>Scarso utilizzo dei servizi da parte dell'utenza.</p> <p>Incertezza finanziamenti e costi</p>

## Aspetti critici

Si evidenziano alcuni aspetti critici del processo di informatizzazione:

- per l'invio di svariate tipologie di istanze, in particolare per quelle che prevedono dichiarazioni sostitutive di certificazioni e/o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, non si ritiene possa essere sufficiente l'apposizione di una firma elettronica, per quanto generata con sistemi ad elevato grado di sicurezza e sia invece opportuno richiedere la firma digitale. Sebbene per le imprese e i professionisti l'utilizzo di tale strumento sia in via

d'espansione, per i cittadini rimane ancora una solida barriera che impedisce la diffusione dei servizi online.

- L'integrazione prevista dalla norma con il sistema SPID potrà essere realizzata solo nel momento in cui verranno rilasciate le specifiche tecniche e le modalità di attuazione. Modalità, tempi e costi per l'integrazione a cura dei fornitori dei software in uso, l'effettiva distribuzione di credenziali e diffusione del sistema tra i cittadini non possono essere oggetto oggi di stime precise.
- La norma prevede che l'informatizzazione operi fino al completamento della procedura. Si pone pertanto il problema di come mettere a disposizione del cittadino il provvedimento finale, in particolare in quei casi in cui tale provvedimento vada notificato o per il quale occorra una particolare forma di assicurazione dell'avvenuta comunicazione, in mancanza di un domicilio digitale dichiarato dal cittadino, anche in considerazione della scarsa diffusione della posta elettronica certificata.

Queste considerazioni mostrano che fattore critico di successo di tutto il progetto sarà la capacità dell'Ente di facilitare e promuovere l'utilizzo delle piattaforme, in particolare:

- curando gli aspetti relativi all'informazione / comunicazione;
- sviluppando progetti per la riduzione del digital divide nel territorio (corsi di alfabetizzazione informatica, servizi di facilitazione digitale e supporto alla navigazione, ecc...);
- promuovendo la conoscenza e l'utilizzo tra i cittadini di quegli strumenti che permetteranno di fruire appieno dei servizi realizzati: firma digitale, posta elettronica certificata, identità digitale, registrazione presso i portali dell'ente, ecc...

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

## **10. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.**

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche on line riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio

all'utenza. In tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc.. Specifiche azioni formative e informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori si possono fare da tramite per trasferire il know how necessario all'utilizzo della piattaforma per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line.

Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potranno essere previste delle postazioni all'interno di spazi pubblici, e della biblioteca comunale che consentano a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma PIPOL.

## **11. Change management**

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti è evidente che se la sfida informatica relativa alla realizzazione di PIPOL è ambiziosa, molto più arduo è il cambiamento che dovrà essere impresso nei processi produttivi dell'Ente.

Tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti, si pensi solo ad esempio a abitudini secolari quali: l'archiviare un documento in un fascicolo che sarà sostituito dal riversamento del documento informatico nel sistema di conservazione, o alla firma manuale sostituita dai sistemi di firma elettronica. Ciò, non solo per pochi dipendenti, come oggi accade, ma bensì per tutto il corpo dipendente.

Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti di competenze degli impiegati, dovrà essere rivista la redistribuzione del personale, e il potenziamento delle strutture informatiche. Quest'ultime saranno sottoposte a particolari stress dovuti all'introduzione di nuovi strumenti da gestire e controllare (riversamento nei sistemi di conservazione, gestione dei sistemi di workflow, nuovi sistemi, nuove problematiche legate alla sicurezza informatica, etc ) e una quantità enormemente superiore di assistenza informatica da erogare ai colleghi in merito all'utilizzo dei nuovi sistemi informatici.

Il change management è di fatto il maggiore dei "fattori critici di successo" di tale operazione. E' pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro formato dal Segretario Generale, dai Responsabili di area, dal Responsabile dei sistemi informatici che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

## **12. Cronoprogramma**

I tempi per la completa informatizzazione sono già definiti dalla norma :

-il comma 3-bis dell'art. 24 del DL 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto) dispone che "entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione" le amministrazioni approvino un Piano di Informatizzazione;

-il termine ordinatorio per ottemperare scade il 16 febbraio 2015;

-il DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;

Di seguito il cronoprogramma di massima delle attività previste.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità finanziaria dell'Ente, e che si aspettano ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma.

Costituzione gruppo di progetto	
Regolamentazione protocollo informatico e procedimenti Amministrativi e Flussi Documentali	Dal 1 Luglio 2015 al 17 gennaio 2016
Censimento aggiornato schede procedimenti e iter ,	Dal 1 Luglio 2015 al 17 gennaio 2016
revisioni iter procedimenti	Dal 1 Luglio 2015 al 17 gennaio 2016
Allocazione risorse	1 Luglio 2015
Analisi preliminare opportunità delle soluzioni	Dal 1 Luglio 2015 al 17 gennaio 2016
Procedure di acquisizione della piattaforma	Dal 17 gennaio 2016 al 20 aprile 2016
Installazione configurazione e personalizzazione PIPOL	Dal 1 maggio 2016 al 1 febbraio 2017
Avvio procedimenti dematerializzati	<b>11 agosto 2016</b>
– Personalizzazione ed eventuale acquisizione di altre procedure di backoffice	Dal 4 agosto 2016 al 20 febbraio 2017
– Formazione e affiancamento	Dal 1 agosto 2016 al 31 maggio 2017

### 13. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie si rimanda al progetto esecutivo che permetterà di verificare in modo dettagliato i costi della piattaforma, quelli di eventuali acquisti o personalizzazioni di altre applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto.

## 14. Revisione del piano

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- Intervenute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto di quanto contenuto nel piano in vigore.

## 15. Conclusioni

Lo stato di avanzamento dell'informatizzazione dell'ente, per motivi sia storici che organizzativi, differente rispetto ai vari progetti intersecatosi nel tempo, crea diversi problemi di integrazione e di evoluzione del sistema informativo nel suo complesso. Le risorse economiche, umane e di tempo, in costante calo, di certo non aiutano.

Lo sforzo fatto sinora è stato quello di far convergere, per quanto possibile e tenuto conto dei numerosi vincoli, i diversi ambiti e sistemi.

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma 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, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno di un Comune.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo e assicurare una buona riuscita dell'iniziativa.

Occorre spostare sempre più l'attenzione dalla struttura organizzativa ai processi, con l'adeguato supporto delle necessarie tecnologie, perché l'organizzazione operante nell'ente dovrà essere un sistema dinamico, capace, attraverso l'adozione di processi snelli e duttili, di adeguarsi ai sempre più necessari e veloci cambiamenti.

***Appare evidente che, sulla base di quanto indicato, andranno individuate per tempo le risorse opportune e necessarie, sia economiche che umane.***

## Fonti

Per la stesura del presente documento sono state utilizzate le bozze del Piano di Informatizzazione dei comuni di Capannori, Codigoro, Legnago, Mascalucia e Pinerolo, Shio , condivise sul Forum di Opensipa , del Comune di Melzo e del Comune di Vigevano.

## **Riferimenti pubblicazioni strumenti operativi SPID, Firma Digitale e domicilio digitale del cittadino**

Per quanto riguarda il nascente Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), si rimanda al sito:

(<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/spid>)

Per la Firma Digitale si rimanda ai siti:

(<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/firme-elettroniche/firma-digitale>)

([http://it.wikipedia.org/wiki/Firma\\_digitale](http://it.wikipedia.org/wiki/Firma_digitale))

Per il domicilio digitale del cittadino si rimanda ai siti:

(<http://www.agid.gov.it/cad/domicilio-digitale-del-cittadino>)

(<http://www.funzionepubblica.gov.it/si/semplifica-italia/tutti-gli-interventi/domicilio-digitale-del-cittadino.aspx>)

ALLEGATO A al Piano art 24 DI 90-2014 - **APPLICATIVI**

<b>Applicativo - fornitore</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Servizio</b>	Procedimenti on line con accesso alle base dati
IRIDE-pro (cedaf)	Soluzione applicativa per la gestione del protocollo informatico, PEC, interoperabilità,	PROTOCOLLO	NO
ARCADIA (cedaf)	Soluzione applicativa per la gestione dei processi anagrafici- elettorali -aire- leva	DEMOGRAFICI	Si – cittadini e enti
IRIDE-det (cedaf)	Soluzione applicativa per la gestione degli atti amministrativi ITER DETERMINE Firma digitale	SEGRETERIA	Si
IRIDE- (cedaf)	Soluzione applicativa per la gestione degli atti amministrativi Giunta-Consiglio	SEGRETERIA	Si
ULISSE	Portale consultazione Atti amministrativi	SEGRETERIA	Si copia atti
CONCILIA (maggioli)	Gestione multe codice della strada	POLIZIA	SI integrato
CONCILIA -Rpolis (maggioli)	Pagamento Multe on line Progetto e-gov (R-polis) con accesso integrato alla base dati	POLIZIA	Si pagamenti On line
GESTIONI VERBALI (Verbatel )	Gestione Verbali	POLIZIA	NO
PERSEO (cedaf)	Soluzione applicativa per la gestione del sistema-Personale-Retributivo	PERSONALE	NO
Presenze (euresys)	Gestione rilevazione presenze dipendenti	PERSONALE	NO
ALBOONLINE proveco	Soluzione Applicativa per la gestione albo pretorio MESSI	MESSI	SI
TRIBUTI ( aeb Engineering)	L'applicazioni per la gestione dei tributi Comunali ( <i>base di dati e applicazioni esterni all'ente</i> )	TRIBUTI	NO
LIBRA (cedaf)	Soluzione applicativa per la gestione del sistema contabile dell'Ente	FINANZIARIO	NO
LIBRA (cedaf)	applicazione per servizio Economato	ECONOMATO	NO
COMMERCIO -Selec	Pratiche ufficio Commercio	COMMERCIO-SUAP	NO
PORTALE IMPRESA in un GIORNO	Pratiche on line SUAP ( <i>base di dati e applicazioni esterni all'ente</i> )	COMMERCIO SUAP	SI Portale Iter pratiche
ELDA-PR eldaoft	Gestione Pratiche edilizie	UT-EDILIZIA	NO
PATRIMONIO CASE AFFITTI Proveco	Gestione affitti patrimonio case	POLITICHE DELLA CASA	NO
SERFIN Maggioli	Gestione inventario Beni Immobili	UFF-TECNICO PATRIMONIO	NO
SERPICO Data management	Gestione procedimenti Stato Civile - certificazioni	STATO CIVILE	NO
ICARO (intersail + altri enti in cooperazione applicativa)	Progetto e-government registrazione nascite in cooperazione applicativa enti diversi (comune-ospedale-asl-regione-ag entrate)	ENTI DIVERSI	SI Procedimento completamente digitalizzato
Rette scolastiche (datagraph)	Gestione rette scolastiche	Educativi	NO