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

INDICE

1. PREMESSA	3
1.1 Riferimenti normativi	3
1.2 Procedimento seguito per la redazione del piano.....	6
1.3 Indicazione degli obiettivi	6
2. STATO DELL'ARTE	7
2.1 Descrizione dei sistemi informatici in uso.....	7
2.2 Progetti in corso di attuazione.....	7
3. PIANO DI REALIZZAZIONE.....	9
3.1 Metodologia per l'individuazione dei procedimenti rilevanti e livello di informatizzazione e l'analisi della modulistica in uso	9
3.2 Adeguamento degli Strumenti/Software	9
3.3 Cronogramma degli interventi da effettuare	2
4. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE	2
4.1 Ruoli e responsabilità	2
4.2 Indicatori	2
4.3 Modalità pubblicazione dell'esito del monitoraggio.....	2

1. PREMESSA

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

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

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

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

L. 114/2014

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

Art. 24 c. 3 bis

Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'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.

D. Lgs. n. 82/2005

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

Art. 3, comma 1

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

Art. 4

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

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

Art. 65 c. 1

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

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;
- b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;
- c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC-ID.

Art. 7 c. 1

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

Art. 45 c. 1

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

Art. 63, c. 2

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti,

in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Art. 63, c. 3-bis

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

Art. 63, c. 3-quater

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

Art. 64

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

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

D.lgs. 33/2013

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

Art. 32

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

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

-
- a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;
 - b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

1.2 PROCEDIMENTO SEGUITO PER LA REDAZIONE DEL PIANO

La redazione del Piano è stata preceduta da incontri con Dirigenti e Funzionari, in cui si è provveduto a verificare lo stato della situazione in essere e a definire le modalità più idonee a perseguire gli obiettivi posti.

Nella redazione del piano si è tenuto conto dei vincoli interni quali la disponibilità di tecnologie e software attualmente in uso e di quelli esterni, lo stato dell'organizzazione, la preparazione del personale rispetto alle nuove procedure da attuare e all'uso delle tecnologie, le interazioni con altri cambiamenti in corso per il miglioramento dell'efficienza interna (dematerializzazione). Si è infine tenuto conto dell'opportunità rappresentata dai progetti di eGovernment in corso a cui l'Ente partecipa attraverso l'Area Vasta Sud Salento e che consentono di attuare alcuni dei servizi richiesti. Sono inoltre state analizzate le criticità che possono costituire un rischio ed avere un impatto negativo sui tempi di attuazione e sulla qualità dei risultati attesi quali le previsioni in merito all'effettiva pubblicazione delle norme tecniche alla base della realizzazione di componenti software che costituiscono un pre-requisito essenziale.

1.3 INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI

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

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

2. STATO DELL'ARTE

2.1 DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATICI IN USO

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

- Servizi Demografici - Elettorale
- Servizi Finanziari - Economato
- Gestione del Personale
- Gestione dei Tributi Locali
- Gestione del Protocollo informatico e dei flussi documentali
- Gestione degli Atti Amministrativi
- Gestione delle pratiche edilizie

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

- Albo Pretorio on line
- Sezione "Amministrazione Trasparente" come da D.Lgs. 33/2013

2.2 PROGETTI IN CORSO DI ATTUAZIONE

Nell'ambito del progetto "Sviluppo del sistema di eGovernment Regionale nell'Area Vasta Sud Salento - Salento 2020", a cui l'Ente aderisce, è prevista la realizzazione di servizi con impatto diretto nell'area di interesse del piano in questione.

Di seguito si riporta una breve descrizione dei servizi verso cittadini ed imprese ricompresi nel progetto e della modalità con cui si sta dando attuazione ai medesimi:

Sportello unico per l'Edilizia

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

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

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

Il sistema è in corso di attivazione e se ne prevede il definitivo rilascio entro Giugno 2015.

Servizi Anagrafici per i Cittadini

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

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

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

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

Il sistema è in corso di attivazione e se ne prevede il definitivo rilascio entro Giugno 2015.

3. PIANO DI REALIZZAZIONE

3.1 METODOLOGIA PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PROCEDIMENTI RILEVANTI E LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE E L'ANALISI DELLA MODULISTICA IN USO

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

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

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

3.2 ADEGUAMENTO DEGLI STRUMENTI/SOFTWARE

Il sistema informatico di cui è dotato l'Ente, prodotto da Halley Informatica, è già strutturato in modo da garantire una forte integrazione tra i servizi già presenti per assicurare l'informazione e l'interazione con i Cittadini e le Imprese e i sistemi gestionali in uso presso l'Ente. L'architettura Halley prevede infatti che il software e le basi di dati presenti presso la sede comunale possano interagire con l'ambiente eGov, un insieme organico di servizi di portale accessibile a cittadini e imprese su cui ciascun Ente può attivare i servizi già presenti attraverso semplici operazioni di configurazione.

Halley intende rilasciare a breve (previsto entro Aprile 2015) una gestione dei Procedimenti Amministrativi che consenta all'Ente di modellare il flusso di lavoro necessario a gestire i procedimenti amministrativi di propria competenza, individuare il responsabile e misurare i tempi di conclusione di ciascun procedimento. I procedimenti che si attivano su istanza da parte di Cittadini ed imprese potranno essere proposte sul portale dell'Ente, grazie a nuove funzionalità del modulo eGov Halley. Il Cittadino potrà così accedere, dopo essersi autenticato, ad un menu in cui saranno riportate le tipologie di istanze, dichiarazioni e segnalazioni previste ed associate a procedimenti. Le informazioni saranno trasmesse al sistema gestionale dell'Ente, protocollate e instradate al responsabile del procedimento. Il cittadino potrà tracciare l'iter del procedimento fino alla sua conclusione, sempre accedendo alla sua area riservata all'interno del portale.

Si attendono le norme tecniche relative allo SPID per adeguare l'accesso alle aree riservate al nuovo sistema di autenticazione federato previsto dalla normativa. Fino ad allora sarà possibile utilizzare il sistema di autenticazione integrato all'interno dell'eGov Halley.

CRONOGRAMMA DEGLI INTERVENTI DA EFFETTUARE

1.1

Anno 2015

Interventi per macro attività	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
censimento dei procedimenti dei vari settori												
Individuazione dei cambiamenti da attuare												
Adeguamento degli strumenti informatici interni												
riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti												
adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate												
formazione del personale												



Comune di ARADEO

4. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE

4.1 RUOLI E RESPONSABILITÀ

Responsabile della Trasparenza per il coordinamento;

Ogni Responsabile di Area - per la trasmissione del flusso delle informazioni

4.2 INDICATORI

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

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

4.3 MODALITÀ PUBBLICAZIONE DELL'ESITO DEL MONITORAGGIO

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