



Città di Somma Lombardo

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

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

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

Versione 16.02.2015

1. Premessa

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

A 10 anni dall'entrata in vigore del **Codice dell'Amministrazione Digitale**, per la prima volta le Amministrazioni Comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione all'insieme di norme introdotte nel corso degli anni, e finalizzato alla costruzione di una Pubblica Amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **Piano di Informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova ulteriore specificazione nell'**Agenda per la Semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014, che individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia". I settori chiave d'intervento sono così individuati: **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

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

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

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

Il Piano di Informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale, per la trasformazione della Pubblica Amministrazione Locale in "Amministrazione digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

2. Quadro normativo di riferimento

La **Legge 11 agosto 2014 n. 114** di conversione con modificazioni del Decreto Legge 24 giugno 2014, n.90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3 bis, l'obbligo per gli Enti Locali di approvare un Piano di Informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e

presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

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

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

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità
- all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati **Normativa** che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti
- all'art. 23 che le Pubbliche Amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione **Amministrazione trasparente**, gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto
- all'art. 24 comma 1 che le Pubbliche Amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengano costantemente aggiornati
- all'art. 24 comma 2 che le Amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190
- all'art. 32 comma 2 che le Amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, pubblicano i costi contabilizzati evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente
- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria

- il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale
- per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze
- le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano
- il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante
- i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione
- il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione
- i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al **Decreto Legislativo 07 marzo 2005 n. 82** da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le Pubbliche Amministrazioni provvedano alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti
- all'art. 10 comma 1 che lo Sportello Unico per le Attività Produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112 convertito con modificazioni dalla Legge 6 agosto 2008, n. 133, eroghi i propri servizi verso l'utenza in via telematica
- all'art. 12 comma 1 che le Pubbliche Amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzino 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 adottino 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 operino 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 utilizzino 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 implementino e consolidino 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, attuino 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 provvedano 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 siano 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.

In tema di formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014** che disciplinano compiutamente il documento informatico sul quale si fonda tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

3. Obiettivi del triennio 2015-2017

Il Piano è strutturato nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la Semplificazione 2015-2017, approvato dal Consiglio dei Ministri in data 01.12.2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'Agenda per la Semplificazione
- l'individuazione degli strumenti per l'attuazione degli obiettivi relativi al nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- standardizzazione della modulistica
- dematerializzazione dei documenti
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del Comune
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

Gli obiettivi sono raggiunti attraverso lo **sviluppo del Sistema Informativo esistente** con l'introduzione dei seguenti servizi:

- presentazione on-line, mediante procedure guidate, delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese
- informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo inter-operante fra i vari settori dell'Ente
- accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre Pubbliche Amministrazioni e dei privati
- digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- adozione del Documento Programmatico per la Gestione Documentale ad integrazione del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi

La realizzazione degli obiettivi è imprescindibile dalla formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

4. Ricognizione della situazione esistente

Il Sistema Informatico di questo Comune gestisce:

- il sottosistema gestionale
- l'archiviazione documentale
- il sottosistema territoriale
- il portale web

Il **sottosistema gestionale** comprende le procedure informatizzate di:

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

Il **sistema documentale** comprende le procedure informatizzate di:

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

Il **sistema territoriale** comprende le procedure informatizzate per:

- la gestione del S.I.T. integrato
 - cartografia catastale e Piano di Governo del Territorio
 - toponomastica

Il **portale web** del Comune comprende:

- il sito istituzionale
- la sezione Amministrazione Trasparente
- l'Albo Pretorio Digitale
- Open Data

- l'elenco dei procedimenti

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del Comune sono gestiti parzialmente in modo digitale.

Sono già operativi parte dei procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale di:

- dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- anagrafe e elettorale con altri Comuni
- dati contabili con il Ministero Interno
- dati con il Ministero dell'Economia e delle Finanze
- dati con la Tesoreria
- dati con l'Agenzia delle Entrate (F24, ecc.)
- dati con l'Agenzia del Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- contratti digitali con sistema Siatel
- dati utenze, locazioni, successioni, ecc. con sistema Siatel
- dati con sistema Istatel

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

5. Il Piano di informatizzazione

5.1 Progetto

Il progetto è lo strumento che delinea il **processo** che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, l'**informatizzazione dei procedimenti**, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di Enti terzi sino al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Il progetto viene predisposto, anche con l'ausilio di collaborazioni esterne, dal Responsabile ICT individuato ai sensi del codice per l'amministrazione digitale.

5.2 Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino e di imprese.

5.3 Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino, attraverso la stesura specifici modelli che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria, fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

5.4 Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza e sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale, ai seguenti **soggetti interni** all'Ente:

- Il Segretario Comunale
- Il Responsabile ICT
- I Dirigenti
- le Posizioni Organizzative
- I Responsabili di Procedimento
- gli Operatori di procedura

Nell'attuazione del piano verranno coinvolti gli **Enti terzi** che partecipano in maggior misura ai procedimenti per la ricerca di una soluzione informatica interoperante, o per la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario avvalersi di un **Supporto esterno all'Ente** per:

- la progettazione operativa dell'implementazione del Sistema Informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione
- la realizzazione concreta dell'implementazione del Sistema Informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano
- la redazione del Documento Programmatico di Gestione Documentale ad integrazione del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.

5.5 Procedure interessate

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

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi
 - la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei Servizi
- per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

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

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

6. Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene in cinque fasi:

6.1 Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o interoperante, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- standardizzazione della metodologia di lavoro
- riorganizzazione del processo
- reingegnerizzazione del procedimento
- automazione completa del processo

6.2 Individuazione dei fabbisogni

L'analisi del punto 6.1 consente individuare le risorse necessarie alla completa automazione del processo, così sintetizzata:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente o delle singole postazioni di lavoro
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente, sia mediante implementazione e modifica di quelli esistenti che tramite l'acquisizione di nuove applicazioni gestionali
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività, al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano
- attività di comunicazione per informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse

6.3 Acquisizione delle risorse

Le risorse sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione.

6.4 Realizzazione e controllo

La realizzazione ed il controllo del Piano avvengono attraverso periodiche attività di sviluppo, e di programmazione teorica e operativa, accompagnate da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e di back office.

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

6.5 Verifica e Chiusura

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

7. Cronoprogramma di attuazione delle macro attività

Interventi per macro attività	I trim. 2015	II trim. 2015	III trim. 2015	IV trim. 2015	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017
Censimento dei procedimenti dei vari settori												
Verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e alla semplificazione dei procedimenti												
Standardizzazione della metodologia di lavoro												
Adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte												
Riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti												
Adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
Sviluppo e implementazione dei nuovi sistemi informativi per la presentazione on line delle istanze e delle segnalazioni mediante procedure guidate												
Formazione informatica del personale												
Automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure												
Automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione Amministrazione trasparente"												

8. Cronoprogramma specifico per lo Sportello Unico per l'Edilizia

Interventi per macro attività	I trim. 2015	II trim. 2015	III trim. 2015	IV trim. 2015	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017
Censimento di tutti i procedimenti												
Verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti												
Standardizzazione della metodologia di lavoro												
Riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti												
Adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
Sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi che consentano la presentazione della documentazione on-line mediante procedure guidate												
Formazione informatica												
Automazione delle pubblicazioni effettuate sul sito web anche nella sezione Amministrazione trasparente												

9. Istanze on line

9.1 Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di:

- accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica
- completezza
- chiarezza di linguaggio, affidabilità e semplicità di consultazione
- qualità, omogeneità ed interoperabilità

ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale, e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o l'integrazione con gestionali o dati esterni.

9.2 Sistema di autenticazione

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) e, sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

9.3 Metodologia di compilazione on line

Alla compilazione on line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali, avente le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

9.4 Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, sarà gestita in modo automatico la protocollazione dell'istanza, la sua classificazione e l'inserimento in un fascicolo digitale.

9.5 Conservazione dei documenti informatici

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

9.6 Sicurezza dei dati e del sistema

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

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

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

10. Integrazione tra sistema gestionale e portale

10.1 Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici ed il reinserimento delle informazioni.

10.2 Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (PRGC, dati catastali, toponomastica georeferenziata, ecc.) saranno integrati con le soluzioni web per facilitare la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

10.3 Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, sarà gestita in modo automatico la protocollazione dell'istanza, la sua classificazione e l'inserimento in un fascicolo digitale.

10.4 Dematerializzazione

Nel caso in cui per alcuni procedimenti non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza dagli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai responsabili dei servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e riversamento su supporto elettronico.

11. Customer satisfaction e valutazione

11.1 Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per di valutazione dei servizi offerti tramite una procedura semplice ed immediata, sul portale web dell'ente

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo, e aggregati in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo o negativo.

11.2 Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti al punto 11.1 saranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di migliorare l'indice di gradimento degli utenti e offrire una semplificazione dei servizi ed il loro miglioramento.

L'esito delle indagini di customer satisfaction sarà reso noto sul sito web dell'Ente.

12. Modulistica standard

12.1 Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'Edilizia e le Attività Produttive

Nelle procedure guidate on line verranno utilizzati, per l'Edilizia e le Attività Produttive, moduli unificati e standardizzati o format approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, Regioni ed Enti Locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on line verranno utilizzati i moduli unificati e standardizzati che saranno adottati via via dai Ministeri competenti, ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n.114.

12.2 Altri moduli

Nelle procedure guidate on line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al punto precedente saranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati, realizzati direttamente dal Comune.

13. Formazione

13.1 Piano di formazione del personale

La programmazione della formazione del personale dovrà prevedere obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie alla formazione stessa.