



COMUNE di
FIANO ROMANO
Provincia di Roma

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)

Approvato con delibera di Giunta Comunale n. 27 del 05/03/2015

Indice

1. . Premessa.....	pag. 3
2. Quadro normativo di riferimento	pag. 4
3. Obiettivi del triennio 2015 – 2017	pag. 6
4. Il sistema informatico comunale	pag. 7
5. Il piano di informatizzazione	pag. 9
6. Attuazione del Piano	pag. 11
7. Istanze on-line	pag. 14
8. Integrazione tra sistema informatico comunale e portale WEB	pag. 15
9. Sicurezza del sistema informatico comunale	pag. 16
10. Customer satisfaction e valutazione	pag. 17
11. Modulistica standard	pag. 18
12. Formazione del personale	pag. 19

Premessa

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

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014.

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

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

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

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

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

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

Quadro normativo di riferimento

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

D.L. 82 del 07 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale (CAD)

art. 3 c 1	<p>Diritto all'uso delle tecnologie.</p> <p>1. <u>I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni</u>, 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.</p>
art. 4	<p>Partecipazione al procedimento amministrativo informatico.</p> <p>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 .</p> <p>2. <u>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.</u></p>
art. 65 c 1	<p>Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica.</p> <p>1. <u>Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell' articolo 38 , commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 , sono valide:</u></p> <p>a) <u>se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;</u></p> <p>b) ovvero, <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;</u></p> <p>c) ovvero <u>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 ;</u></p> <p>c-bis) ovvero <u>se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell' articolo 71 , e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell' articolo 6, comma 1 , secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.</u></p>
art. 7	<p>Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.</p> <p>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 <u>preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese</u>, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.</p>
art. 45 c 1	<p>Valore giuridico della trasmissione.</p> <p>1. <u>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.</u></p>

art. 63 c 2	<p>Organizzazione e finalità dei servizi in rete.</p> <p>2. <u>Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete</u> mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare <u>garantendo la completezza del procedimento</u>, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell' articolo 71 . Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all' articolo 14, comma 3-bis .</p>
art. 63 c 3bis	<p>3-bis. <u>A partire dal 1° gennaio 2014</u>, 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, <u>utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici</u>, ivi inclusa la posta elettronica certificata, <u>per l'utilizzo dei propri servizi</u>, anche a mezzo di intermediari abilitati, <u>per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti</u> e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.</p>
art. 63 c 3quater	<p>3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, <u>almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore</u>, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei <u>provvedimenti adottati</u> 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.</p>
art. 64	<p>Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.</p> <p>1. <u>La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi</u> erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.</p> <p>2-bis. <u>Per favorire la diffusione di servizi in rete</u> e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, <u>il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)</u>.</p> <p>2-ter. Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.</p>

Obiettivi del triennio 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli **strumenti**, a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi;

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

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

attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per :

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in modo che le informazioni raccolte possano essere condivise fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- elaborazione adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella riorganizzazione del flusso operativo dei procedimenti

Il sistema informatico comunale

Questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione integrata di :

- Sottosistema gestionale
- Archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- Portale web

Il sistema gestionale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico,

- 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, Tosap);
- 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;
- servizio U.R.P. per la rilevazione delle utenze che si recano al front-office

Il sistema di archiviazione documentale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

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

Il sistema territoriale

comprende le procedure di informatizzazione :

- modulo per la gestione dei dati catastali:
 - censuari, planimetrie, cartografie, docfa
 - dati interscambio con l'archiviazione documentale
- modulo per l'interscambio con ag. Territorio, agenzia Entrate.
- modulo per la gestione del S.I.T. integrato :
 - cartografia catastale e prgc
 - toponomastica
 - anagrafe, tributi, interventi edilizi

Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale
- sistema *WEB-GIS*
- Sportello S.U.A.P.
- Piattaforma on-line *Comuni-chiamo*
- Archivio storico delle Delibere

- Area privata cittadini
- Visura stato verbali codice della strada notificati all'utente

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

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- interscambio con Anag. AIRE
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema SISTER per contratti digitali

Allo stato attuale i documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte in modo analogico; lo stesso dicasi per l'iter dei procedimenti amministrativi del comune.

Il Piano di informatizzazione

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il **processo** che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una **informatizzazione dei procedimenti**, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

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.

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 ed imprese.

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 workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) Interni all'Ente

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a :

- Il Segretario comunale
- Il Responsabile ICT
- I Dirigenti
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento
- gli operatori di procedura

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

c) Supporto per lo sviluppo del progetto

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario esternalizzare:

- 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 servizi;

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

Procedure interessate

a) Aree interessate

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale, Consiglio Comunale 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.

b) Procedure interdipartimentali

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

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

Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

Analisi dei procedimenti

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

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

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software, che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

Acquisizione delle risorse

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

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività 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, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

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.

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 semplificazione dei procedimenti												
standardizzazione della metodologia di lavoro												
adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte												
riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti												
adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate												
formazione del personale												
automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure												
automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"												

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 del personale												
automazione delle pubblicazioni effettuate sul sito web anche nella sezione "Amministrazione trasparente"												

Istanze on line

Caratteristiche del portale WEB

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 di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovrà essere realizzato con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

Sistema di autenticazione

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

Metodologia di compilazione on-line

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

Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno flusso di lavoro digitale.

Conservazione dei documenti informatici

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

Sicurezza dei dati e del sistema

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

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

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

Integrazione tra sistema informatico comunale e portale WEB

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 e la rieditazione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (PRGC, dati catastali, toponomastica georiferita, ecc...) verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno all'interno flusso di lavoro digitale.

Dematerializzazione

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

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

Sicurezza del sistema informatico comunale

Sicurezza del sistema

Il Responsabile ICT elaborerà ed adotterà una strategia di sicurezza atta a garantire la sicurezza e stabilità del sistema informatico e delle relative infrastrutture connesse.

Saranno previste procedure per la continuità operativa e il cosiddetto disaster recovery, inoltre saranno adottate iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

Sicurezza dei dati

Il Responsabile ICT elaborerà ed adotterà una strategia di sicurezza atta a garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati.

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.

Modalità di utilizzo del sistema informatico

Le modalità di utilizzo del sistema informatico da parte del personale del comune avverrà seguendo un disciplinare tecnico predisposto dal responsabile ICT e che verrà adottato dall'Ente. In tale disciplinare saranno ben specificati tutti quei comportamenti che il personale deve tenere, o deve evitare, nell'utilizzo degli strumenti informatici per garantire il più elevato livello di sicurezza possibile.

Conservazione dei documenti informatici

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

Customer satisfaction e valutazione

Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente

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

Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di *customer satisfaction* saranno resi noti sul sito web dell'ente a partire dal 31/12/2016.

Modulistica standard

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

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

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

Altri moduli

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

Formazione del personale

Piano di formazione del personale

La programmazione della formazione del personale conterrà gli obiettivi in linea con il presente Piano e con le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

Verranno predisposti dei percorsi formativi a seconda dei ruoli ricoperti all'interno dell'organizzazione dell'ente in modo che al termine del percorso il livello di competenze raggiunte sia perfettamente idoneo al compito da svolgere.

In ogni piano formativo saranno sempre previsti i seguenti moduli:

1 Corso annuale sulle privacy e sull'adozione del disciplinare tecnico

2 Corsi per lo sviluppo delle competenze relazionali tra colleghi, di gestione del gruppo e modalità di comunicazione con gli utenti attraverso differenti canali

3 Aggiornamento sull'utilizzo dei nuovi strumenti informatici di produttività d'ufficio