

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Provincia di udine

# Comune di Pagnacco

## 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)

## SOMMARIO

<b>Premessa</b> .....	<b>4</b>
<b>Quadro normativo di riferimento</b> .....	<b>5</b>
<b>Obiettivi del triennio 2015-2017</b> .....	<b>8</b>
<b>Ricognizione della situazione esistente</b> .....	<b>9</b>
<i>Il sistema gestionale</i> .....	9
<i>Il sistema documentale</i> .....	9
<i>Il sistema territoriale</i> .....	9
<i>Il sistema portale web del comune</i> .....	9
<b>Il Piano di informatizzazione</b> .....	<b>13</b>
<i>Progetto</i> .....	13
<i>Rilevazione e Verifica dei procedimenti</i> .....	13
<i>Reingegnerizzazione dei procedimenti</i> .....	13
<i>Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano</i> .....	13
<i>Procedure interessate</i> .....	14
<b>Attuazione del Piano</b> .....	<b>15</b>
<i>Analisi dei procedimenti</i> .....	15
<i>Individuazione dei fabbisogni</i> .....	15
<i>Acquisizione delle risorse</i> .....	15
<i>Realizzazione e controllo</i> .....	15
<i>Verifica e Chiusura</i> .....	15
<i>Cronoprogramma di attuazione delle macro attività</i> .....	16
<i>Sportello Unico per l'Edilizia</i> .....	17
<i>Sportello Unico per le attività produttive</i> .....	17
<b>Istanze on line</b> .....	<b>18</b>
<i>Caratteristiche del portale</i> .....	18
<i>Sistema di autenticazione</i> .....	18
<i>Metodologia di compilazione on-line</i> .....	18
<i>Protocollo informatico</i> .....	18
<i>Conservazione dei documenti informatici</i> .....	18
<i>Sicurezza dei dati e del sistema</i> .....	18
<b>Integrazione tra sistema gestionale e portale</b> .....	<b>19</b>

---

<i>Integrazione tra sistemi</i> .....	19
<i>Utilizzo dei dati cartografici</i> .....	19
<i>Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione</i> .....	19
<i>Dematerializzazione</i> .....	19
<b>Customer satisfaction e valutazione</b> .....	<b>19</b>
<i>Approccio metodologico</i> .....	19
<i>Stato di attuazione e percorso previsto</i> .....	20
<b>Modulistica standard</b> .....	<b>20</b>
<i>Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive</i> .....	20
<i>Altri moduli</i> .....	20
<b>Formazione e adeguamenti futuri</b> .....	<b>20</b>
<i>Piano di formazione del personale</i> .....	20
<i>Adeguamento tecnologico e normativo</i> .....	21
<b>Risorse finanziarie</b> .....	<b>21</b>
<b>Revisione del piano</b> .....	<b>21</b>

## 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 come 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 i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che 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 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 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

- 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 esse 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 tengono 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 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, dalla 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.

Per quanto riguarda invece la 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 in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

Dal punto di vista amministrativo occorre evidenziare che, nella Regione Friuli Venezia Giulia, a seguito dell'entrata in vigore della L.R. 12 dicembre 2014, n. 26 "Riordino del sistema Regione-Autonomie locali nel Friuli Venezia Giulia. Ordinamento delle Unioni territoriali intercomunali e riallocazione di funzioni amministrative", pubblicata nel Supplemento Ordinario al BUR n. 23 del 17 dicembre 2014, i Comuni sono tenuti, salvo i casi di cui all'art. 42 c. 4 della citata Legge, a costituirsi in unioni di Comuni per formare degli ambiti territoriali unitari.

Ai sensi della citata legge regionale tali unioni dovranno essere costituite entro la data del 01/10/2015 (art. 7 c. 1).

Sino a tale momento, non avendo conoscenza sull'eventuale adesione del Comune ad un ambito di unione e conseguentemente non avendo certezza delle dotazioni e dei sistemi informativi dei singoli in uso presso i singoli Comuni delle future unioni, potranno essere esperite fruttuosamente le fasi preliminari relative alla ricognizione ed alla mappatura dei procedimenti ed ei sistemi informativi.

Quest'ultimo punto riveste rilevanza ai fini dei eventuali modifiche in itinere del presente piano.

Non essendo definito, alla data di adozione del presente documento, uno schema base per la stesura del Piano di Informatizzazione, nel presente documento vengono delineate le linee

principali di azione sotto forma di macro fasi, evidenziando alcuni aspetti di carattere generale ed indicando le possibili tempistiche di attuazione delle macro fasi.

Si rimanda ad ulteriori aggiornamenti del Piano per una più puntuale definizione degli aspetti sopra citati.

## 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 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** 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 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

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 cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante 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
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti



## Ricognizione della situazione esistente

Questo Comune è dotato di sistemi informatici al momento disomogenei che consentano gestione, al momento resa in forma non integrata di :

- Sottosistema gestionale
- Archiviazione documentale
- Portale web

Sono attualmente in corso le attività necessarie per dotare l'Ente, nel corso del corrente anno, di una piattaforma unitaria per la gestione integrata dei sopra riportati sottosistemi.

Deve comunque essere tenuto in debita considerazione il contesto degli Enti della Regione Friuli Venezia Giulia è caratterizzato in generale da buon livello di adozione di procedure informatizzate fornite dalla società regionale "in house" Insiel Spa la quale fornisce una pletera di servizi applicativi e professionali agli Enti aderenti al protocollo d'intesa di cui al repertorio regionale S.I.A.L. (Sistema Informativo delle Autonomie Locali), parte dei quali utilizzati anche dal Comune di Pagnacco.

### **Il sistema gestionale**

Comprende, sebbene in forma disomogenea, le procedure di informatizzazione dei servizi:

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, gestione cimitero, 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 tributivi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap );
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

I seguenti servizi sono invece attualmente gestiti in forma analogica mediante programmi di office automation:

- 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;

### **Il sistema documentale**

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico con l'archiviazione documentale della documentazione che perviene in forma digitale
- amministrazione trasparente aggiornato manualmente

### **Il sistema territoriale**

Al momento l'amministrazione non dispone di un sistema di gestione territoriale

### **Il sistema portale web del comune**

- sito istituzionale del comune

- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo analogico o completamente cartaceo.

L'Ente ha in corso un processo di unificazione del sistema informatico al fine di gestire il sistema documentale con un'unica soluzione gestionale integrata.

E' inoltre stata richiesta l'attivazione dei servizi di conservazione sostitutiva forniti dalla Regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito del SIER.

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 altri comuni per anagrafe e elettorale con il sistema INTERPRANA
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel dati utenze, locazioni, successioni, ecc.
- Interscambio con sistema Istatel

Entro il 31 marzo è prevista l'operatività di un sistema di interscambio con il Mef ai fini della fatturazione elettronica.

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

Di seguito si elencano i principali applicativi in uso e quelli in corso di attivazione o dei quali si prevede l'attivazione se compatibili con il sistema gestionale adottato.

<b>SERVIZIO</b>	<b>ATTIVATO O DATA DI PREVISIONE ATTIVAZIONE</b>
<b>SERVIZI UTILIZZATI</b> (ove non diversamente indicato i servizi sono forniti dal SIER della Regione)	
Adesione portale SUAP in rete (richiesta effettuata tramite lo sportello unico intercomunale area Udinese)	ATTIVO
Servizio Antivirus	ATTIVO
Servizi Demografici (completi di tutti i pacchetti)-Log Anagrafico	ATTIVO
Sistema di Gestione Cartellini Questura	ATTIVO
Gestione finanziaria	ATTIVO - IN FASE DI TRANSIZIONE AD ALTRO APPLICATIVO
Sito web standard	ATTIVO
Albo Pretorio on line	ATTIVO
Tributi ICI / IMU ( altra software house)	ATTIVO
Personale-Gestione presenze assenze ( altra software house)	ATTIVO
Amministrazione Aperta	ATTIVO
Atti deliberativi e determine (altra software house)	ATTIVO
Protocollo informatico	ATTIVO
SISCO ISTATEL	ATTIVO
Servizi cimiteriali	ATTIVO
Servizi Amministrazione trasparente	ATTIVO
Interprana collegamento con enti esterni	ATTIVO
Servizi Demografici-Statistiche Storiche	ATTIVO
ADWEB-Modulo pubblicazione in Internet-Intranet	ATTIVO
Albo Pretorio on line	ATTIVO

Posta elettronica Web in Server Farm	ATTIVO
<b>SERVIZI IN CORSO DI ATTIVAZIONE</b>	
Gestione territoriale-Start APP	ATTIVATO (IN ATTESA FORMAZIONE SPECIFICA)
Concessioni Edilizie	ATTIVATO (IN ATTESA FORMAZIONE SPECIFICA)
Fatturazione elettronica (altra software house)	ATTIVATO (IN ATTESA FORMAZIONE SPECIFICA)
Conservazione Sostitutiva Corrispondenza Elettronica	24/02/2015
Servizi al cittadino - notifiche email/sms	24/02/2015
Conservazione Sostitutiva Contratti Digitali	24/02/2015
<b>SERVIZI DA ATTIVARE AI FINI DELL'ATTUAZIONE DEL PIANO</b>	
Servizi al cittadino - istanze on line	DA DEFINIRE
Servizi al cittadino - rilascio certificati on line	DA DEFINIRE
Conservazione Sostitutiva Atti deliberativi	DA DEFINIRE
Conservazione Sostitutiva Fatturazione Elettronica	DA DEFINIRE

## 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**

Il Comune di Pagnacco, in ottemperanza alle disposizioni di cui alla l. 241/90, D.Lgs. 82/2005, 150/2009 e alla l. 134/2012 e loro modifiche ed integrazioni, con deliberazione n. 106 del 21 ottobre 2013 ha approvato l'elenco dei procedimenti amministrativi dell'Ente.

Con il presente piano è prevista la ricognizione di tali procedimenti e ove necessario l'integrazione dell'elenco, successivamente è 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, poichè nel Comune di Pagnacco, ad esclusione del Segretario Comunale non sono presenti figure dirigenziali, è demandata, ciascuno per la propria competenza a :

- Agli Amministratori Comunali
- Il Segretario comunale
- Il Responsabile ICT
- 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. Particolare attenzione sarà posta all'offerta in tale senso fornita, nell'ambito del SIER, dalla Regione Friuli Venezia Giulia optando, per quanto

all'utilizzo di formati di interscambio che consentano la condivisione delle risorse Comunale con quelle messe a disposizione dall'Ente Regione .

### **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 verrà posta in essere con le modalità previste dalle vigenti norme in materia.

### **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 gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante 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 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 informatica del personale												
automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure												
automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"												
Adeguamenti futuri												

\* NB. Deve intendersi entro i termini di cui all'art. 17 c. 2 del DPCM 13 novembre 2014 fermo restando che eventuali rideterminazioni dei termini di Legge comporteranno l'automatica traslazione dell'attività alle nuove scadenze.



**Sportello Unico per l'Edilizia**

Cronoprogramma specifico:

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"												
Adeguamenti futuri												

\* NB. Deve intendersi entro i termini di cui all'art. 17 c. 2 del DPCM 13 novembre 2014 fermo restando che eventuali rideterminazioni dei termini di Legge comporteranno l'automatica traslazione dell'attività alle nuove scadenze.

**Sportello Unico per le attività produttive**

Il Comune di Pagnacco, ha già aderito, per il tramite dello sportello unico intercomunale dell'area Udinese, al portale del SUAP offerto dalla regione Friuli Venezia Giulia. Tutte le attività di base di cui al presente piano sono già state effettuate e sono attualmente adottate ed operanti sul citato portale che consente già da tempo la presentazione delle istanze on line da parte dell'utenza cui è destinato.

## Istanze on line

### **Caratteristiche del portale**

Il/i portale/i dovranno 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 dovranno essere realizzati 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

### **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 immutabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

A titolo indicativo vengono previste le seguenti opzioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
  - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
  - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
  - tracciamento dello stato della procedura;
  - gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
  - disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e tempi di conclusione dell'iter;

### **Protocollo informatico**

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo 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 gestionale e portale**

### **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 di un fascicolo 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.

Le specifiche tecniche che da adottare in relazione alle tipologie di domande ed i formati ammessi, ai fini del successivo obiettivo della conservazione sostitutiva saranno definiti, con specifico riferimento al DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico" ai sensi degli articoli 40 bis , 41, 47, 57bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

## **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 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, 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* dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.

## **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 e adeguamenti futuri**

### **Piano di formazione del personale**

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

Tenuto conto del possibile turn-over di personale nelle pubbliche amministrazioni e della necessità di un continuo aggiornamento derivante, se non altro dalla costante evoluzione tecnologica, la formazione viene previste in maniera continuativa per tutta la durata del piano.

### **Adeguamento tecnologico e normativo**

Tenuto conto dell'evoluzione tecnologica e normativa, nonché delle probabili fasi di adeguamento delle procedure a seguito dei feed back in fase di utilizzo, questa attività viene prevista in maniera continuativa per l'intera durata del piano

## **Risorse finanziarie**

Successivamente alla fase ricognitiva, verranno definite le attività necessarie per dare concreta attuazione al presente piano e in tale sede saranno quantificate e previste le risorse finanziarie necessarie.

L'effettiva attuazione delle previsioni del presente piano è vincolata alla disponibilità finanziaria delle necessarie risorse.

## **Revisione del piano**

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto;
- accertata impossibilità, dovute a cause indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione di rispettare il piano vigente, impossibilità di reperire le necessarie dotazioni finanziarie o impossibilità di spesa dovuta al rispetto dei parametri di legge.

In ogni il PIANO caso verrà verificato periodicamente con cadenza almeno BIENNALE al fine di riscontrare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano in vigore.