



COMUNE DI
PRATOLA SERRA

Piano di informatizzazione ai sensi del D.L. 90/2014, art .24 c. 3bis

Indice

1- Revisioni	1
2- Glossario	2
3- Scopo	3
4- Riferimenti	3
5- Introduzione	4
6- Quadro normativo	5
7- Progetto “eGovernment Comuni Campani”	6
8- Scenario attuale	7
9- Formazione del personale	12
10- Piano di informatizzazione	13
10.1- Lo sviluppo.....	13
10.1.1- Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni	13
10.1.2- Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi	14
10.2- Azioni sui sistemi informativi.....	14
10.2.1- Rilevazione dei sistemi informativi	14
10.2.2- Definizione nuove implementazioni	15
11- Fabbisogni	16
11.1- Risorse finanziarie.....	16
11.2- Risorse umane	16
12- Revisione del piano	17
13- Cronoprogramma	18
14- Conclusioni	19

1-REVISIONI

Data	Versione	Autore	Descrizione
12/02/2015	01.00	Responsabile ICT	Versione iniziale

2-GLOSSARIO

ENTE	la pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PIANO	il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
PeGOV	il progetto "egovernment Comuni Campani" per lo sviluppo di servizi avanzati per 175 Enti della regione Campania
openService	Definizione generica di uno dei servizi adoperati nell'ambito del PeGOV
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale
BO	Sistema di Back Office
FO	Sistema di Front Office

3-SCOPO

Scopo del presente documento è la redazione del piano di informatizzazione dell'Ente Comunale ex art 24 dl 90 2014, convertito in legge con L.114/2014.

4-RIFERIMENTI

- D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n.90, convertito con L. 114/2014
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014
- D.P.R. 160 del 7 Settembre 2010 Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive

5-INTRODUZIONE

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

Secondo tale norma “le amministrazioni approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione”.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi “ad istanza di parte” da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione di una piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

6-QUADRO NORMATIVO

L'ART24 D.L. 90/2014 prevede in capo a tutta una serie di PA, tra cui i Comuni, l'obbligo di adozione di un piano di completa informatizzazione. Si riporta di seguito il testo del comma 3bis dell'ART24:

Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.

7-PROGETTO “EGOVERNMENT COMUNI CAMPANI”

L’Ente partecipa, insieme ad altri 174 Comuni della Regione Campania, al progetto “Multiservizi eGovernment Comuni Campani”. Il PeGOV ha sviluppato 109 codici servizio, concretatisi nell’introduzione, presso gli enti aggregati, di openServices coinvolgenti ogni area della struttura.

8- SCENARIO ATTUALE

L'Ente ha effettuato la rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti (secondo quanto stabilito dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33), rintracciabile nella specifica sezione di pubblicazione. E' previsto l'inserimento nel piano attraverso una tabella riassuntiva.

Attualmente l'ENTE dispone di un sistema informatico che copre la quasi totalità dei servizi resi alla comunità. In particolare, l'ente dispone di sia di un sistema di protocollo elettronico che di un sistema per la generazione e pubblicazione degli atti amministrativi. Tali sistemi sono perfettamente integrabili sia tra loro che con gli altri sistemi informatici dell'Ente.

I procedimenti dell'ENTE possono essere distinti nelle seguenti cinque categorie:

- Procedimenti riguardanti i servizi demografici, per i quali è necessario attendere l'attuazione della nuova A.N.P.R. (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) gestita direttamente dal Ministero dell'Interno che sarà attivata entro il 2015;
- Procedimenti relativi alle attività economiche svolti per legge online attraverso il portale SUAP (Sportello Unico delle Attività produttive <http://opensuap.it/pratolaserra>) e già dematerializzati;
- Procedimenti relativi all'edilizia privata per i quali è in corso una revisione normativa che prevederà la gestione online attraverso un apposito denominato SUE (Sportello Unico Edilizia);
- Procedimenti di tipo "istanze" con iter complesso o "dichiarazioni" con iter semplificato per i quali è necessario attivare una tecnologia che ne consenta la gestione online;
- Procedimenti di tipo "segnalazioni" per i quali è già in attivazione un sistema di gestione online.

L'ENTE ha inoltre aggiornato nel proprio sito sull'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente (<http://pratolaserra.openacta.it/>) l'elenco dei procedimenti in capo ad ogni settore secondo quanto stabilito dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

L'ENTE, già in precedenza, per adeguarsi alle indicazioni dettate dal CAD ha effettuato una serie di investimenti per dotarsi strumenti adatti all'erogazione di servizi al cittadino:

Portale Istituzionale (<http://www.pratolaserra.gov.it>);

Una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale segreteria.pratolaserra@asmepec.it;

Una casella di Posta Elettronica Certificata per il SUAP commercio.pratolaserra@legalmail.it;

Più caselle di posta ordinaria;

Firma Elettronica Remota con OTP ;

Albo Pretorio On-line;

Portale openSuap (openService);

320 procedimenti informatizzati nel portale SUAP;

Un portale GIS;

Portale per le segnalazioni dell'organo politico/cittadino;

Modulo per il calcolo TASI;

Portale per la produzione di autocertificazioni;

Sistema di scrivania virtuale per la gestione degli atti amministrativi.

Portale Istituzionale

L'ENTE si è dotato di un CMS (sistema per la gestione dei contenuti di un sito) open source, che consente di realizzare in proprio siti conformi alla Legge Stanca sull'accessibilità. Il portale istituzionale è raggiungibile all'indirizzo <http://www.pratolaserra.gov.it/>. Inoltre il portale adempie agli obblighi sanciti dal D.Lgs 14.03.2013 n.33 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.80 del 05.04.2013 con una sezione specifica per la "Trasparenza Amministrativa";

PEC

Come noto le Pubbliche amministrazioni devono istituire una casella PEC per ciascun registro di protocollo e comunicarla all'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID). Nel rispetto di tale assolvimento l'ENTE ha istituito la PEC:

segreteria.pratolaserra@asmepec.it

Firma Elettronica Remota con OTP

FIRMA DIGITALE REMOTA che permette di firmare documenti informatici senza alcuna installazione hardware o software e senza alcuna Smart Card in quanto il certificato di Firma del titolare risiede presso un server sicuro di Aruba. Grazie alla firma remota è infatti possibile firmare i documenti autenticandosi con le proprie credenziali e una password temporanea generata dal dispositivo OTP scelto.

Albo Pretorio OnLine

Dal 1° gennaio 2011 è in vigore l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni italiane di dotarsi dell'**Albo On Line**. La disposizione è contenuta nell'articolo 32 della legge 69/2009. L'ENTE si è quindi dotato di tutti gli

strumenti informatici in linea con le disposizioni e conformemente alla legge 04/2004 (c.d. legge Stanca), volta a favorire l'accesso dei disabili agli strumenti informatici, vincolante per la PA.

Portale SUAP - OpenSuap-

Al fine di ottemperare alle scadenze previste dal DPR 160 il quale :

“identifica ([art. 2 comma 1](#)) nello Sportello Unico il solo soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, ivi compresi quelli di cui al Decreto Legislativo del 26 marzo 2010, n.59, specificando (art. 2 comma 2) che le domande, le dichiarazioni le segnalazioni e le comunicazioni nonché gli elaborati tecnici e gli allegati di cui al comma 1 sono presentati esclusivamente in modalità telematica.”

L'ENTE si è dotato da tempo di un portale di FrontOffice idoneo all'acquisizione delle istanze online nel Pieno rispetto dell'allegato Tecnico dello stesso D.P.R. 160.

Il portale contiene i procedimenti, appositamente predisposti e classificati per tipologia, che consentono la compilazione e l'inoltro delle richieste di domanda on-line allo Sportello Unico delle Attività Produttive.

Per poter utilizzare tali procedimenti è necessario effettuare l'autenticazione, tramite la voce Collegati dopo essersi accreditati al portale attraverso la procedura di Registrazione indicando le proprie generalità e l'indirizzo di posta elettronica certificata.

Il Cittadino che utilizza il sistema di compilazione della pratica on-line è consigliato a munirsi degli strumenti necessari, in particolare:

indirizzo di posta elettronica certificata – pec

strumenti di firma digitale

smart card, token etc

lettore di smart card

software di firma digitale

I procedimenti on-line o istanze sono dei percorsi di compilazione guidata composti da una serie di passi da espletare in maniera sequenziale.

Dopo aver compilato tutti i passi obbligatori e caricato gli allegati a corredo dell'istanza, superando i controlli formali di ciascun modelli, il sistema genera e scarica automaticamente il rapporto finale contenente tutta la domanda; il file, già in formato pdf/a, deve essere firmato digitalmente e ricaricato sul sistema; il procedimento può essere quindi inoltrato allo sportello di competenza tramite l'apposito passo finale di comunicazione oppure essere inviato direttamente al COMUNICA della Camera di Commercio.

Gli adempimenti successivi (inizio lavori, fine lavori ecc), la consultazione pratiche e le integrazioni possono essere fatte sull'apposita sezione del portale con la voce di Consultazione e integrazione pratiche previa autenticazione. E' possibile in questa stessa sezione effettuare la richiesta di "annullamento".

La modulistica adottata e pubblicata nel portale è, ove possibile, quella messa a disposizione dalla Regione Campania.

Procedimenti SUAP

L'ENTE, nell'ambito del PeGOV, ha mappato più di 300 procedimenti relativi allo Sportello Unico delle Attività Produttive nel Portale e disponibili alla compilazione On-Line;

Portale GIS

Il Sistemema Informativo Territoriale, sviluppato nell'ambito del PeGOV, è uno strumento OpenSource in grado di gestire le informazioni geografiche in possesso dall'Amministrazione.

Il progetto si pone come obiettivo la riorganizzazione dei dati cartografici del Servizio ed alla predisposizione di una modalità di gestione in modo uniforme all'interno dell'Ente permettendone l'interscambio e l'interrelazione con banche dati non geografiche pre-esistenti.

La struttura software consente il miglioramento del sistema di accesso ai dati (geografici e non) da parte dei dipendenti dell'Amministrazione e un incremento dei servizi e delle informazioni accessibili per i cittadini ed i professionisti, agevolando la ricerca delle informazioni e fornendo materiali aggiornati sulla produzione cartografica tecnica e tematica consentendone la visualizzazione e l'interrogazione online.

Portale Segnalazioni

Per avvicinarsi sempre di più alle esigenze dei cittadini L'ENTE ha istituito un portale adatto ad accogliere le segnalazioni. Tale strumento può essere utilizzato dal singolo cittadino o dall'Organo Politico che inserisce le segnalazioni evidenziate dalla cittadinanza. Per tale portale è stato utilizzato un motore di workflow

opensource e le sue modalità di presentazione delle istanze adattate per una più semplice fruizione. Sono stati quindi tracciati e disegnati i workflow per tale scopo.

Modulo per calcolo TASI

Per agevolare il Cittadino l'ENTE ha inserito nel proprio sito un link per il calcolo dei tributi locali;

Portale Autocertificazione

Dal 1° gennaio 2012, i cittadini che si rivolgono alla Pubblica Amministrazione non devono più presentare certificazioni rilasciate dalla stessa PA — e quindi niente più certificati anagrafici e di stato civile — ma solo autocertificazioni. I tradizionali certificati rilasciati dalla PA, compresi quelli anagrafici e di stato civile, restano validi e utilizzabili esclusivamente nei rapporti tra privati. A tale scopo ha definito delle istanze onLine per guidare il Cittadino nella produzione di autocertificazioni varie.

Sistema di scrivania virtuale per la gestione degli atti amministrativi

Nell'ambito del PeGOV, è in attivazione presso l'Ente il sistema di gestione centralizzata degli atti amministrativi attraverso la scrivania virtuale "OpenDesk".

La modellazione di specifici "flussi" consente di gestire l'intero *iter vitae* degli atti amministrativi, dall'istruzione, all'apposizione delle firme digitali; dai pareri di settore, fino alla pubblicazione "multicanale" dell'atto conclusivo.

L'introduzione del sistema OpenDesk, a ben guardare, coglierà l'ulteriore (e per nulla trascurabile) risultato di ridurre la ridondanza delle operazioni richieste al funzionario e originate dai diversi adempimenti che insistono sulla gestione di un atto amministrativo (pubblicazione in albo, in sezione sito istituzionale, in specifica sezione trasparenza, etc.).

L'accezione esaustiva di *iter vitae* dell'atto trova sostanza nella predisposizione di un momento finale che prevede l'invio dello stesso a un sistema integrato per la Conservazione Sostitutiva a Norma, così come profilata dal dettato normativo.

9-FORMAZIONE DEL PERSONALE

La partecipazione al PeGOV pone l'Ente in condizione di accesso privilegiato a percorsi formativi sull'attivazione dei nuovi servizi, secondo la modalità del "training on the job".

Tanto in persona, quanto attraverso sessioni a distanza, il personale dispone di modello di apprendimento costantemente attivo, che si profila in una forma di assistenza continua anche in sede di produzione.

Tutti i servizi attivati nell'ambito del PeGOV sono stati oggetto di specifico "start up process" e di successiva e persistente assistenza operativa.

Le stesse peculiarità di attivazione sono previste per i servizi in attivazione nell'ambito del PeGOV.

10-PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

10.1-LO SVILUPPO

La situazione attuale evidenzia come la strada intrapresa dall'ENTE sia quella di utilizzare il più possibile il canale WEB per l'interfacciamento con il Cittadino e seguire nel modo più tempestivo possibile le linee dettate dall'Amministrazione Centrale in materia di Trasparenza e Snellimento delle Procedure.

Compatibilmente con le risorse e con l'approvazione del Bilancio è intenzione di questo ENTE incrementare e popolare il livello di servizio con nuove domande di istanza.

Come primo obiettivo L'ENTE si prefigge di pubblicare il portale SUE nelle seguenti modalità:

Valutazione della modulistica regionale di SCIA,PDC,CILA,CIL derivata dal modello Nazionale

Adozione della modulistica

Adeguamento del BO al ricevimento delle pratiche telematiche

Pubblicazione portale

Contemporaneamente o successivamente l'Ente eseguirà una verifica della modulistica collegata all'occupazione del SUOLO PUBBLICO e a quella relativa ai TRIBUTI per adattarla allo strumento di compilazione online tramite procedura guidata.

L'Ente è, nondimeno, impegnato nell'introduzione di servizi affidabili per:

- la conservazione a lungo termine degli archivi digitali e di altri oggetti digitali della Regione, degli enti regionali e di altri soggetti produttori pubblici e privati;
- l'archiviazione sostitutiva nel rispetto della normativa vigente;
- la fruibilità dei contenuti digitali conservati da parte dei soggetti aventi diritto.

L'ENTE inoltre favorisce la compatibilità con il Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie. Quindi l'ENTE indicherà ai suoi fornitori di software la propria volontà e compatibilmente con la loro collaborazione aderirà quanto prima a questo sistema di SSO.

10.1.1-Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni

Le attività di seguito descritte verranno svolte con gradualità, secondo tempi e modalità stabilite nel Piano Esecutivo di Gestione.

L'ENTE provvederà, quindi, a completare la rilevazione eseguendo l'identificazione di:

istanze;

dichiarazioni;

comunicazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

procedimento o processo collegato;

motivazioni;

eventuali riferimenti normativi;

le modalità di ricezione delle stesse.

10.1.2-Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi

L'Ente provvede, se necessario, ad aggiornare delle informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.

10.2-AZIONI SUI SISTEMI INFORMATIVI

La rilevazione avrà luogo a partire dal secondo semestre 2015 sino alla fine del primo semestre 2016.

10.2.1-Rilevazione dei sistemi informativi

In base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente saranno raccolte le informazioni nel seguente schema :

- integrazione con SPID;
- 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 su tempi di conclusione dell'iter;

I risultati di tale rilevazione saranno riportati in una tabella strutturata per poi essere discussi ed inquadrati nel FO dell'ENTE.

10.2.2-Definizione nuove implementazioni

In relazione alle esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti o la realizzazione ex-novo identificate in base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente, verranno programmate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata, secondo tempi e modalità, da stabilire.

11-FABBISOGNI

11.1-RISORSE FINANZIARIE

Il quadro delle risorse finanziarie fa rimando al progetto esecutivo PeGOV, per tutte le attività di introduzione e avviamento dei relativi servizi, e alle specifiche previsioni per gli ulteriori servizi utilizzati dall'Ente.

11.2-RISORSE UMANE

La pianificazione di una omogenea organizzazione delle risorse umane adoperate segue una linea di coerente rapporto tra il beneficio reso/atteso e l'effort specifico delle risorse.

Partendo da un'analisi degli skills disponibili, è intento precipuo dell'amministrazione rivalutare le necessità di servizio per un corretto svolgimento delle mansioni richieste.

Il piano di formazione è di specifico supporto a quanto auspicato e sarà monitorato con cura per verificarne l'effettiva produttività.

12-REVISIONE DEL PIANO

Il 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.

Il PIANO verrà rivalutato, con cadenza BIENNALE, al fine di verificarne l'effettiva applicazione.

13- CRONOPROGRAMMA

Nel rispetto delle indicazioni temporali già illustrate nel PIANO, l'Ente si attiverà nella predisposizione di un piano temporale organizzato, al fine di tracciare con puntualità le milestones relative all'implementazione delle strutture di sistema necessarie a rispondere alle disposizioni in atto e a quelle in previsione.

14- CONCLUSIONI

Lo scenario normativo, concretandosi nell'attuale percorso di trasformazione in atto presso gli enti territoriali, suggerisce la necessità di un forte impegno, con ogni tipo di risorsa, per predisporre le misure e le attività necessarie alla corretta gestione del "cambiamento". In tal senso l'Ente, partecipe al PeGOV, gode di un'opportunità ulteriore e significativa per il raggiungimento degli ambiziosi fini fissati dal disegno normativo della futura PA.

E' forte la consapevolezza di quanto sia cruciale l'aspetto organizzativo, oltre quello meramente tecnologico, nel percorso intrapreso verso la rimodulazione del rapporto ente/comunità, sempre più orientato ai principi dell'efficienza e della trasparenza.

E' fatto noto il pericolo rappresentato dall'ampliamento della forbice del beneficio ottenuto dalla comunità, laddove l'introduzione di nuove tecnologie renda l'accesso alle stesse in modalità tali da restringerne le effettive possibilità di fruizione a chi goda di condizioni di favore "tecnologico". Il cosiddetto "digital divide" è oggetto di costante osservazione nell'introduzione dei nuovi meccanismi di gestione e di relazione che l'Ente potrà in essere.