



Unione di Comuni "Verona Est"

Tra i Comuni di Belfiore, Caldiero, Colognola ai Colli, Illasi e Mezzane di Sotto

COPIA

N. 7 Reg. Delib.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA DELL'UNIONE

OGGETTO: Approvazione del Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dell'Unione ed Enti associati.

L'anno duemilaquindici addì dodici del mese di febbraio alle ore 18:30 nella sede dell'Unione, previa osservanza delle formalità di legge, si è riunita la Giunta dell'Unione di Comuni Verona Est.-

Eseguito l'appello risultano:

MOLINAROLI GIOVANNI	P
PIUBELLO GIOVANNA	P
PAGANGRISO DAVIDE	P
SELLA ANTONIO DOMENICO	A
TERTULLI PAOLO	A

Partecipa all'adunanza il SEGRETARIO COMUNALE FRACCAROLLO NICOLA, che cura la verbalizzazione avvalendosi della collaborazione del personale degli uffici.-

Il sig. MOLINAROLI GIOVANNI, nella sua veste di PRESIDENTE, constatato legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta dell'Unione a discutere e deliberare sull'oggetto sopraindicato, compreso nell'odierna adunanza.-

TRASMESSO A:

- | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sindaco | <input type="checkbox"/> Demografici |
| <input type="checkbox"/> Assessore | <input type="checkbox"/> Commercio |
| <input type="checkbox"/> Segretario | <input type="checkbox"/> Uff. Personale |
| <input checked="" type="checkbox"/> Segreteria | <input type="checkbox"/> Sociale/Istruzione |
| <input type="checkbox"/> ICI | <input type="checkbox"/> Pol. Municipale |
| <input type="checkbox"/> Ragioneria | <input type="checkbox"/> Uff. Tecnico |
| <input type="checkbox"/> Tributi | <input type="checkbox"/> Albo Pretorio |
| <input type="checkbox"/> Tutti gli Uffici | <input type="checkbox"/> Protocollo |
| <input type="checkbox"/> | |

COMUNE DI CALDIERO

28 FEB 2015

Prot. n. Cat. Cl.

8390 | 11 | VII

1. The first part of the document is a list of names.

2. The second part is a list of dates.

3. The third part is a list of locations.

4. The fourth part is a list of events.



Oggetto: **Approvazione del Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dell'Unione ed Enti associati.**

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA EX ART. 49 D.Lgs. 18/08/2000, n. 267

Visto, si esprime parere Favorevole in ordine alla regolarità tecnica.-

Li 12-02-2015

IL RESPONSABILE
f.to Agostino Biroli

Proposta di delibera di iniziativa di MOLINAROLI GIOVANNI.

RICHIAMATI:

- i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità, trasparenza dell'azione amministrativa di cui all'articolo 1, comma 1, della Legge 7 agosto 1990 numero 241 e s.m.i.;
- l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e s.m.i.;

PREMESSO CHE:

- il comma 3-bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto) dispone che "entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione" le amministrazioni approvino un Piano di Informatizzazione;
- il termine ordinatorio per ottemperare scade il 16 febbraio 2015;
- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;
- deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);
- le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;
- il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure;

DATO ATTO CHE:

- il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) ha trovato concreta attuazione nel D.P.C.M. 9 dicembre 2014 n. 285;
- il D.P.C.M. 285/2014 ha il suo fondamento nel D.Lgs. 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);

DELIBERA DI GIUNTA n.7 del 12-02-2015 Unione Verona Est



- il CAD individua la "carta d'identità elettronica" e la "carta nazionale dei servizi" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;
- ciò nonostante, le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;
- proprio questa è la funzione del sistema SPID; pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;
- il D.P.C.M. 13 novembre 2014 detta le regole tecniche per la "formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni" ed impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;
- la funzione dei servizi informatici è attribuita a questo Ente anche per i Comuni associati, come indicato al secondo comma dell'art. 6 del vigente Statuto dell'Unione;

RITENUTO, pertanto, di approvare il Piano di informatizzazione per l'Unione di Comuni Verona Est e per gli attuali Comuni associati, facente parte integrante e sostanziale del presente atto;

ACCERTATO che sulla proposta della presente è stato acquisito il preventivo parere in ordine alla regolarità tecnica (art. 49 del TUEL);

DELIBERA

1. DI APPROVARE i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziali del dispositivo;
2. DI APPROVARE e fare proprio il Piano di Informatizzazione dell'Unione di Comuni Verona Est e degli Enti associati, a norma dell'art. 24 co. 3-bis del D.L. 90/2014;
3. DI COMUNICARE il presente provvedimento a tutti i Comuni associati per presa d'atto.

FIRMA DEL PROPONENTE
f.to MOLINAROLI GIOVANNI



Unione Comuni
"Verona Est"

Il Presidente pone in trattazione la proposta di delibera sopra riportata;

LA GIUNTA DELL'UNIONE "VERONA EST"

Vista la proposta di deliberazione riguardante: **"Approvazione del Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dell'Unione ed Enti associati."**, corredata dei prescritti pareri a norma dell'art. 49 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267;

Preso atto dell'attestazione della copertura finanziaria di cui all'art. 153, comma 5, del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267;

Considerata la proposta meritevole di approvazione per le motivazioni in essa indicate, che si recepiscono nel presente provvedimento;

Ritenuta la propria competenza ai sensi del combinato disposto degli artt. 42 e 48 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

- di approvare integralmente la proposta di cui in premessa che viene inserita nel presente atto come parte costitutiva del medesimo.-

Successivamente,

LA GIUNTA DELL'UNIONE "VERONA EST"

Riscontrata l'urgenza di dover provvedere in merito;

Con voti unanimi espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

- di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267.



Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue:

IL PRESIDENTE
f.to GIOVANNI MOLINAROLI

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to NICOLA FRACCAROLLO

N 48 Reg Pubbl.

La presente deliberazione è conforme all'originale e un esemplare della stessa verrà pubblicata mediante affissione all'Albo Pretorio On-Line per la durata di 15 giorni consecutivi da oggi.-

Li 27-02-2015

Il Responsabile del Servizio
f.to dott. Agostino Biroli

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 12-02-2015

- Per la scadenza del termine di dieci giorni dalla sua pubblicazione ai sensi dell'articolo 134, comma 3, del D.Lgs 18/08/2000, n. 267.
- In quanto dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs 18/08/2000, n. 267

Li, 27-02-2015

Il Responsabile del Servizio
f.to dott. Agostino Biroli

Copia conforme all'originale ad uso amministrativo.

Dalla Sede dell'Unione, 27-02-2015

Il Responsabile del Servizio
dott. Agostino Biroli



Unione Comuni
"Verona Est"

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI

Approvato con delibera di Giunta Unione n. 7 del 12/02/2015, esecutiva.

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.

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** è 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

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

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

Ad 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.

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 degli Enti afferenti all'Unione e l'Unione stessa, tenendo conto della situazione attuale raggiunta dall'implementazione del Progetto informatico e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli **obiettivi** si posso così sintetizzare:

- **razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi;**

- completa digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- completa integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end;
- riorganizzazione degli Enti interessati 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;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti;

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 dell'attuazione dello Sportello Unico Attività Produttive, dell'attuale fase di implementazione del Progetto Informatico dell'Unione e delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti degli Enti 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 di 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 agli Enti interessati

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

- i Segretari comunali;
- le Posizioni organizzative;
- i Responsabili di procedimento;
- gli operatori di procedura;

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta dell'Unione.

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti Enti terzi, per la ricerca di una soluzione informatica interoperante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

PROCEDURE INTERESSATE

Aree interessate

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi degli Enti interessati, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico.

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento dei sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

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.

Si dovrà dare piena attuazione alla inter-operabilità per lo scambio di informazioni o documentazione fra i sistemi informatici e informativi, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché in 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:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- 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 e delle necessità nascenti dalle realtà degli Enti.

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.

ISTANZE ON LINE

Caratteristiche dei portali

I portali realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni, già in buona fase di implementazione, dovranno rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, 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.

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 immutabilità 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 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.

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 concludere il Progetto informatico dell'Unione per la 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 ripetizione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso di ogni Comune già presenti in formato vettoriale 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 e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

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 di ogni 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.

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 singolo Ente.

FORMAZIONE

Piano di formazione del personale

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

Dettaglio Email

Mittente: protocollo generale@pec.unionevrest.it

Destinatari: protocollo generale@pec.comune.caldiero.vr.it

Data: 27-02-2015 Ora: 11:16 Num. Protocollo: Del:

Oggetto: POSTA CERTIFICATA: Prot. N.1895 del 27-02-2015 - Approvazione del Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dell'Unione ed Enti associati.

Testo Email
