

**COMUNE DI PONTE SAN NICOLÒ**  
**PROVINCIA DI PADOVA**

**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, comma 3-bis della Legge 11.08.2014, n. 114)**

## 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.

Il piano di informatizzazione si configura quale strumento di programmazione, con durata triennale, per trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione "*digital by default*" al servizio di cittadini e imprese.

## 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:

- a) razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi,
- b) digitalizzazione del procedimenti amministrativi,
- c) standardizzazione della modulistica,
- d) dematerializzazione dei documenti,
- e) integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del Comune,
- f) 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;
- l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

## 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.

### Rilevazione e Verifica dei procedimenti

È prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese. Il processo di rilevazione e verifica **avverrà all'interno della cdd "Qualità"** di cui siamo certificati.

## **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

È prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici procedimenti / *workflow* (che incardinano i cdd processi all'interno della "qualità") che prevedano la gestione degli *steps* e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

## **Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano**

a) Interni all'Ente - l'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario comunale,
- le Posizioni organizzative,
- I Responsabili di procedimento,
- gli operatori di procedura;

b) Enti terzi.

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti Enti terzi, nella fattispecie le *software house* che attualmente ci garantiscono i prodotti di *office automation* e gestionali (*Halley Informatica relativamente ai principali data-base demografici, contabilità, protocollo, provvedimenti amministrativi, albo-on-line, amministrazione trasparente; la Regione Veneto per quanto riguarda le pratiche edilizie cdd GPE; la Provincia relativamente alla gestione del patrimonio librario; Studioente per la gestione dei tributi locali*) e che maggiormente partecipano ai procedimenti.

Il coinvolgimento è necessario per la ricerca di soluzioni informatiche inter operanti 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 dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale e Consiglio Comunale).

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

### **Procedure "trasverse"**

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:

### **FASE 1 – Analisi dei procedimenti anche / eventualmente all'interno della cdd "qualità" di cui siamo certificati.**

La fase iniziale prevede:

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

### **FASE 2 – 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.

### **FASE 3 – Verifica / 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 dalla realtà dell'Ente.

### **FASE 4 – 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.

### **FASE 5 – Verifica e Chiusura**

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

## **ISTANZE ON LINE**

### **Caratteristiche del sito web comunale**

Il portale [www.comune.pontesannicolo.pd.it](http://www.comune.pontesannicolo.pd.it) dovrà 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, potranno essere sperimentate credenziali informatiche.

### **Metodologia di compilazione on-line**

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

### **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 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 ripetizione delle informazioni.

### **Utilizzo dei dati cartografici**

I dati cartografici in possesso del 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.

### **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 dell'Ente.

L'esito delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'Ente.

## **MODULISTICA STANDARD**

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

## **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.

## **PIANIFICAZIONE DI MASSIMA**

In attesa della completa attuazione del dettato normativo e dell'avvio sistema di autenticazione presso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), si individuano i seguenti procedimenti che prioritariamente saranno oggetto di studio e test per i risultati attesi entro il corrente anno:

- Segnalazioni guasti, reclami, situazioni critiche sul territorio comunale: l'utente, dal portale comunale, potrà segnalare criticità o malfunzionamenti nella gestione del territorio e potrà seguire, pari modo, lo stato di avanzamento della sua segnalazione fino alla conclusione della stessa.
- Autocertificazioni: dal portale dovrà essere possibile la verifica delle proprie informazioni demografiche utili a stampare in proprio le autocertificazioni previste per legge.

- Posizioni tributarie: dal portale dovrà essere possibile la verifica della propria posizione tributari, il calcolo delle imposte dovute ed il versamento delle stesse; dovrà essere possibile la proposta di modifica dei cespiti imponibili che l'ufficio tributi sarà tenuto a verificare/convalidare.
- Ai fini della digitalizzazione e razionalizzazione dei procedimenti dovrà essere digitalizzata la corrispondenza (posta) sia in uscita mediante l'utilizzo della PEC ovvero delle caselle all'uopo predisposte, sia in ingresso mediante scannerizzazione e consegna su scrivania digitale della posta cartacea.
- I provvedimenti dovranno essere esclusivamente in formato digitale utilizzando procedure cdd di flusso documentale che garantiscano sicurezza ed integrità degli stessi.

\* \* \*

## SOMMARIO

PREMESSA .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017 .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
PROCEDURE INTERESSATE.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
ATTUAZIONE DEL PIANO .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
ISTANZE ON LINE .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE ....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
MODULISTICA STANDARD .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
FORMAZIONE.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
PIANIFICAZIONE DI MASSIMA .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>