PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
EX ART.24 DL 90/2014

Comune di Castagneto Carducci

	Unità Organizzativa/Servizio/Ufficio Responsabile del Piano	*Nominativo*	*Data*
Redatto	Servizio Innovazione	Daniele Ciurli	11/02/2015

Approvato con deliberazione n ._____ della giunta in data 13/02/2015

Revisioni del documento

Rev.	Data	Modifiche apportate	Redatto	Approvato

Sommario

1 PREMESSA 4

1.1 ARTICOLAZIONE DEL PIANO 4

2 LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE....6

2.1 PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO 8

3 SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE 12

4 AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE 13

4.1 ANALISI DEL CONTESTO 13

4.2 I RISULTATI DELL'ANALISI: COSA FARE....14

5 SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI....15

5.1 GOVERNANCE DEL PIANO E SOGGETTI COINVOLTI....15

5.2 GLI INTERVENTI PROPEDEUTICI / COMPLEMENTARI ALL'ATTUAZIONE DEL PIANO 16

5.3 GLI INTERVENTI EVOLUTIVI....17

6 AZIONI DI COMUNICAZIONE 18

7 PIANIFICAZIONE GENERALE DEGLI INTERVENTI 19

8 MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO 20

APPENDICE: TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI 21

1 PREMESSA

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014, n.114, tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online.

Tali procedure devono consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete", art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

La disposizione imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sia riconsiderando profondamente le relazioni con cittadini e imprese in ragione dell'introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), unanimemente riconosciute quali elemento di spinta strategica per il recupero di competitività e di crescita economica del Paese, sia in una logica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei processi interni dell'Ente.

Alla luce di quanto sopra esposto il documento costituisce pertanto il Piano di informatizzazione del **Comune di Castagneto Carducci** secondo l'art. 24 del DL 90/2014.

1.1 Articolazione del Piano

Ai fini di una maggiore comprensione del documento e per una facilità di aggiornamento dei suoi contenuti, il documento è strutturato nei seguenti capitoli:

- Una sezione "**La digitalizzazione dei servizi ai cittadini e alle imprese**" che descrive l'evoluzione del quadro normativo di riferimento dei processi di semplificazione amministrativa e digitalizzazione.

- Una sezione "**Semplificazione ed informatizzazione: gli obiettivi dell'Amministrazione**" che riporta gli obiettivi strategici individuati dall'Amministrazione nell'ambito della sua programmazione politica.

- Una sezione "**Amministrazione digitale: analisi del contesto**" che riporta lo stato dell'arte dell'Ente in termini di informatizzazione. In tale sezione, avente una valenza dinamica, l'Amministrazione analizza lo stato dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli per i quali la normativa prevede la completa informatizzazione. I risultati derivanti dall'analisi consentono all'Ente di verificare il l'avanzamento rispetto ai processi di semplificazione; di definire gli strumenti abilitanti e di formalizzare gli interventi evolutivi.

- Una sezione "**Servizi Digitali: pianificazione degli interventi**" che descrive la struttura di governo del Piano, le azioni propedeutiche/complementari a supporto della attuazione del Piano, e gli specifici interventi evolutivi previsti per la completa informatizzazione delle istanze, declinati ciascuno in una specifica "*Scheda di intervento"*.

- Una Sezione "**Azioni di comunicazione**" che descrive le modalità di comunicazione degli interventi sia all'interno dell'Amministrazione che verso l'esterno a tutti gli stakeholders.

- Una Sezione "**Cronoprogramma generale degli interventi**" che riporta la pianificazione temporale di tutti gli interventi così come declinato in ciascuna scheda intervento

- Una Sezione "**Monitoraggio stato di realizzazione del Piano**" che definisce la metodologia applicata per una corretta e puntuale verifica dello stato di avanzamento delle azioni previste.

- Una Sezione "**Allegati**" che riporta sia il glossario con i principali termini e acronimi utilizzati ed il modello di "*Scheda di intervento"*.

2 LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, hanno poi avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, adottato con il **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** (comunemente indicato con l'acronimo CAD), è un atto normativo avente forza di legge, adottato dal Governo italiano sulla base della delega contenuta nell'art. 10 della Legge 29 luglio 2003, n. 229 che raccoglie, in maniera organica e sistematica le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella pubblica amministrazione. In particolare, il CAD mette l'accento sulla capacità delle nuove tecnologie di porsi come strumento privilegiato di dialogo con i cittadini. Il CAD, inoltre, contiene importanti norme che si rivolgono anche ai privati soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.

Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- Il **Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159** (decreto correttivo basato sulla stessa delega contenuta nella Legge 229/2003) che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni.

- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.

- Il **Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179** (c.d. Decreto Crescita 2.0) convertito, con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 che ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della pubblica amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.

Negli ultimi anni sono state realizzate ulteriori riforme riguardanti la materia in esame.

In particolare, con il **DL 83/2012,** recante "*Misure urgenti per la crescita del Paese*", convertito nella **legge 134/2013** il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 77) viene sostituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale predisposta dal Decreto "Semplifica Italia" n.5/2012, con funzioni di diffusione delle tecnologie informatiche per favorire la crescita economica e la promozione del sistema di Reti di nuova generazione (NGN), mediante il coordinamento degli interventi pubblici di Regioni, Province ed enti locali (art. 47), sotto la vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri, per migliorare i rapporti tra PA e cittadini e imprese predisponendo azioni coordinate dirette a favorire la diffusione di servizi digitali innovativi. A tal fine, il **DL 179/2012** c.d. "*Decreto crescita bis*", convertito nella legge 221/2012 ha previsto il monitoraggio dell'agenda digitale italiana mediante una relazione illustrativa annuale dell'esecutivo.

Il **DLGS del 14 marzo 2013, n. 33** cd. "*Testo Unico trasparenza*", altresì, contiene la disciplina diretta alla concreta individuazione e regolamentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici che devono essere pubblicati nei siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni, per consentire ai cittadini di avere accesso diretto all'interno patrimonio informativo delle PA, e predisporre concrete forme di controllo sullo svolgimento delle funzioni istituzionali dirette al perseguimento di interessi generali.

Il "*Decreto del Fare*" (**DL 69/2013** convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98), ha riorganizzato la governance dell'Agenda digitale, mediante l'istituzione di un tavolo permanente composto da esperti e rappresentanti delle imprese e delle università per l'attuazione dell'Agenda digitale italiana (cd. "*Mister Agenda Digitale*"), introducendo ulteriori innovazioni che riguardano il riconoscimento del domicilio digitale, la razionalizzazione dei Centri Elaborazione dati, la predisposizione del fascicolo sanitario elettronico e la liberalizzazione dell'accesso ad Internet e del Wi-Fi.

L'art. 24, infine, del **DL n. 90/2014**, convertito dalla legge n. **114/2014 (cd. Decreto PA)** contiene diverse misure di semplificazione di interesse per le imprese. Il riferimento è, in particolare, all'**Agenda per la semplificazione amministrativa**, ai **moduli standard** ed al **piano di informatizzazione delle procedure**.

Inoltre, il 1 dicembre 2014, il Consiglio dei Ministri ha approvato **l'Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017,** a norma dell'articolo 24 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90.

2.1 Principali norme di riferimento

LEGGE \ NORMA	TITOLO
L. 241/1990	**Legge 7 agosto 1990 n. 241** Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	**Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445** “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	**Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68** Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)
DLGS 82/2005	**Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)
L. 244/2007	**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l’obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).
L. 69/2009	**Legge 18 giugno 2009, n. 69** Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	(GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")
DL 185/2008	**Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185** Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)
DPR 160/2010	**Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160** Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività' produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)
DLGS 235/2010	**Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235** Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)
DPCM 22/07/2011	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011** Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)
DPCM 27/09/2012	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012** Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)
DL 179/2012	Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179 Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).
DL 83/2012	**Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83** Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).
DPCM 22/02/2013	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013** Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)
DLGS 33/2013	**Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)
DM 55/2013	**Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55** Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)
DL 69/2013	**Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69** Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50)
DPCM 03/12/2013	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013** Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)
DL 90/2014	**Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90** Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard)

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).
DL 66/2014	**Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66** Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014) (c.d. decreto IRPEF, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014).
DIRETTIVA 8/09	**Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.** Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A. 26 novembre 2009

3 SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

Negli ultimi anni, l'Amministrazione ha portato avanti un piano di ampio respiro, volto alla semplificazione della comunicazione tra cittadino/impresa e Pubblica Amministrazione, nonché al potenziamenti dei servizi a disposizione di cittadini e imprese. Questo ovviamente, ha dovuto tenere conto della situazione economico/finanziaria che non ha permesso un potenziamento della struttura informatica dell'Ente, che comunque è riuscita ad ottenere importanti miglioramenti anche alla luce della recente normativa in materia a partire dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, D.lgs. 82/2005) fino alla più recente normativa su Trasparenza e Anticorruzione.

In questo ambito si inserisce il nuovo obbligo di semplificazione e informatizzazione delle richieste di cittadini e imprese, nonché il monitoraggio delle stesse da parte di tutti gli attori coinvolti. Azioni che, partendo da un'analisi della situazione attuale dell'Ente, porteranno all'individuazione dei processi coinvolti e successivamente all'implementazione di una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni. Tale piattaforma, interfacciata al SPID (di prossima realizzazione) consentirà non solo tale presentazione ma anche il monitoraggio dello stato di avanzamento delle varie richieste.

4 AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE

4.1 Analisi del contesto

Attualmente, il Comune di Castagneto Carducci dispone di un sistema informatico che copre la quasi totalità dei servizi dell'Ente. 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 integrati tra loro. Esistono altri sistemi informatici dell'Ente, anch'essi informatizzati; tutti questi sistemi però non sono integrati fra loro, esiste cioè una frammentazione delle procedure software fornite sostanzialmente da tre diversi fornitori.
Ciò che manca all'Ente sono

- un sistema di conservazione documentale
- un sistema informatizzato per la gestione dei workflow

Per il primo l'Ente sta valutando diverse opportunità da attivare a brevissima scadenza (ipotesi molto probabile potrebbe essere quella di appoggiarsi al PARER della Regione Emilia Romagna (conservatore accreditato presso ANAC).
Per il secondo punto (necessario alla realizzazione di quanto richiesto nel D.lgs. 90/2014) sarà necessaria l'individuazione di una soluzione in grado di rispondere ai bisogni dell'Ente e di cittadini e imprese.

4.2 I risultati dell'analisi: cosa fare

TABELLA INTERVENTI		
Tipo intervento P / E	**Denominazione intervento**	**Descrizione sintetica**
P	Censimento dei procedimenti	Partendo dall'elenco completo dei procedimenti, ricavare un elenco dei procedimenti che saranno oggetto della digitalizzazione
P	Individuazione delle risorse finanziarie	Valutazione di massima delle risorse finanziare necessarie all'implementazione della nuova gestione informatizzata ed individuazione delle medesime nel budget a disposizione dell'Ente
P	Individuazione di una piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti (PDGP)	Individuazione ed acquisto di una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, segnalazione e dichiarazioni e la gestione dei workflow dei procedimenti associati
P	Valutazione della compatibilità dei software dell'ente	Valutazione dei software utilizzati dall'Ente, per verificare la loro compatibilità con la PDGP

P	Adeguamento dei software dell'ente	Individuazione ed implementazione di eventuali modifiche ai software utilizzati dall'Ente per permettere la comunicazione con la PDGP
P	Reingegnerizzazione dei procedimenti	Reingegnerizzazione dei vari procedimenti oggetto del piano, in modo da renderli implementabili con la PDGP
P	Implementazione di un sistema di conservazione dei documenti informatici	Implementazione di un sistema di conservazione documentale in armonia con le altre necessità dell'Ente
P	Installazione della PDGP	Installazione della PDGP e predisposizione per l'uso
P	Modellazione degli schemi di workflow	Modellazione dei vari procedimenti in classi omogenee dal punto di vista delle operazioni coinvolte
P	Implementazione degli schemi di workflow per i singoli procedimenti	Implementazione delle classi precedentemente formalizzate nei procedimenti dell'ente all'interno della PDGP
P	Modifica della gestione dei processi dell'Ente	Modifica del metodo di lavoro degli uffici coinvolti nei procedimenti
P	Formazione degli utenti dell'Ente	Formazione sui nuovi procedimenti e strumenti informatici
P	Formazione dell'utenza	Comunicazione a cittadini e imprese dei nuovi strumenti a disposizione e formazione dei medesimi

5 SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

5.1 Governance del Piano e soggetti coinvolti

La governance del piano passerà inizialmente per le seguenti figure (autoesplicative):

- Responsabile del Servizio Innovazione (RSI)
- Responsabile dell’Area Affari Generali (RAG)

Oltre ai responsabili sopra citati, saranno coinvolti i seguenti attori:

- Responsabili di Area (RdA): i responsabili dei vari settori dell'Ente, coinvolti sia nell'individuazione dei procedimenti che nella formazione degli UI
- Servizio Innovazione (SI): la persona materialmente incaricata dell'implementazione del sistema e della sua configurazione
- utenti interni (UI): i dipendenti dell'Ente
- utenti esterni (UE): cittadini e ditte che inoltreranno istanze, dichiarazioni e segnalazioni

I responsabili dovranno garantire sia la stesura del piano, sia (soprattutto) la sua implementazione, con speciale riguardo per la revisione dei procedimenti coinvolti. Infatti, senza un decisivo appoggi da parte degli UI (i quali dovranno modificare radicalmente i loro metodi lavorativi) sarà impossibile avviare il sistema una volta realizzato.
Nodo centrale del piano sarà il RSI: vista la natura del piano spetterà a lui coordinare gli altri attori, nonché prendere le maggiori decisioni in merito al piano stesso (software di gestione dei workflow e sua integrazione con i sistemi esistenti; implementazione dei procedimenti).
Il RAG, invece, dovrà preoccuparsi di pubblicizzare il nuovo sistema e di formare gli UI e gli UE al suo utilizzo. Da notare che la formazione degli UE dovrà avvenire soprattutto attraverso le procedure stesse (come previsto dalla norma).

5.2 Gli interventi propedeutici / complementari all'attuazione del piano

Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	Data fine prevista
P	Censimento dei procedimenti	Partendo dall'elenco completo dei procedimenti, ricavare un elenco dei procedimenti che saranno oggetto della digitalizzazione	28/02/2015
P	Individuazione delle risorse finanziarie	Valutazione di massima delle risorse finanziare necessarie all'implementazione della nuova gestione informatizzata ed individuazione delle medesime nel budget a disposizione dell'Ente	Giugno 2015
P	Individuazione di una piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti (PDGP)	Individuazione ed acquisto di una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, segnalazione e dichiarazioni e la gestione dei workflow dei procedimenti associati	31/12/2015
P	Valutazione della compatibilità dei software dell'ente	Valutazione dei software utilizzati dall'Ente, per verificare la loro compatibilità con la PDGP	29/02/2016
P	Adeguamento dei software dell'ente	Individuazione ed implementazione di eventuali modifiche ai software utilizzati dall'Ente per permettere la comunicazione con la PDGP	31/03/2016
P	Reingegnerizzazione dei procedimenti	Reingegnerizzazione dei vari procedimenti oggetto del piano, in modo da renderli implementabili con la PDGP	31/12/2016
P	Implementazione di un sistema di conservazione dei documenti informatici	Implementazione di un sistema di conservazione documentale in armonia con le altre necessità dell'Ente	31/12/2015
P	Installazione della PDGP	Installazione della PDGP e predisposizione per l'uso	Gennaio 2017

P	Modellazione degli schemi di workflow	Modellazione dei vari procedimenti in classi omogenee dal punto di vista delle operazioni coinvolte	Gennaio 2017
P	Implementazione degli schemi di workflow per i singoli procedimenti	Implementazione delle classi precedentemente formalizzate nei procedimenti dell'ente all'interno della PDGP	Febbraio 2017
P	Modifica della gestione dei processi dell'Ente	Modifica del metodo di lavoro degli uffici coinvolti nei procedimenti	Giugno 2017
P	Formazione degli utenti dell'Ente	Formazione sui nuovi procedimenti e strumenti informatici	Giugno 2017
P	Formazione dell'utenza	Comunicazione a cittadini e imprese dei nuovi strumenti a disposizione e formazione dei medesimi	Luglio 2017

5.3 Gli interventi evolutivi

Attualmente è previsto una nuovo software per la gestione del protocollo e della produzione degli atti. Questo nuovo software comporterà l'uso di firma digitale per gli atti e una migliore implementazione della gestione delle PEC rispetto agli attuali software in uso presso l'ente. Alla luce della nuova gestione documentale (protocollo), una volta messa a regime, potranno essere effettuate giuste scelte per il software di gestione PDGP (ovviamente preferendo procedure che si integrino con il software in uso, con lo SPID e altri sistemi di interoperabilità).

6 Azioni di comunicazione

La comunicazione istituzionale è strumento essenziale per favorire e diffondere la semplificazione amministrativa, in tutte le sue forme e contenuti. E' altresì mezzo primario per informare tutti gli interessati, siano essi interni all'amministrazione che stakeholders, dello stato di attuazione del piano nonché per ottenere riscontro sulle modalità e sugli strumenti adottati.
Durante la fase implementativa, sarà necessaria una revisione del piano da parte degli organi di governo ogni anno, oppure in caso di modifiche sostanziali del piano stesso.
Una volta implementato il sistema, si dovrà iniziare a darne comunicazione agli UI ed agli UE.
Gli UI dovranno essere istruiti sul nuovo sistema per quanto riguarda la parte a loro dovuta. Questa istruzione partirà non appena terminata la fase di reingegnerizzazione dei procedimenti a loro assegnati, in modo di essere in grado di utilizzare immediatamente il nuovo strumento e di darne comunicazione agli UE (si veda sotto).
Per gli UE, si dovrà invece agire a più livelli. Un primo step sarà a carico del sistema stesso, che dovrà essere intuitivo e semplice da usare, in modo da fidelizzare gli UE al

suo utilizzo. I vari sportelli al pubblico del comune (anagrafe, tributi, edilizia,…) dovranno dare assistenza agli UE per le parti di loro competenza. Dovranno poi essere coinvolte tutte quelle realtà a più stretto contatto con gli utenti (CAF, ordini professionali, federazioni di consumatori, ecc...) che potranno essere un ottimo punto di contatto e di pubblicità verso gli UE. Sarà infine necessario provvedere ad attivare un supporto per gli utenti, tipicamente presso l'URP, nella forma di una linea telefonica e/o di un indirizzo mail istituzionale. A tal scopo potranno essere utilizzati anche le postazioni PAAS presenti in Biblioteca e nell'ufficio InformaGiovani, in modo da dare la possibilità a quanti non hanno un computer o una linea internet di accedere ai nuovi strumenti.

7 MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

Il piano nella sua interezza dovrà essere oggetto di verifica e nuova approvazione almeno annuale, o allorquando intervenga una modifica sostanziale dello stesso (ad esempio, al completamento di un particolare intervento). In questo modo è possibile garantire la rispondenza del piano alla realtà effettiva dell'Ente, pur senza appesantire troppo la componete burocratica.

APPENDICE: Termini, definizioni ed acronimi

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
PEC - Posta Elettronica Certificata	Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.
CEC-PAC	La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino) è una modalità di posta elettronica che permette al cittadino di comunicare esclusivamente con gli enti della Pubblica Amministrazione
Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico)	È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato.
Sistema di protocollo informatico	Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.
Sistema di conservazione digitale	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, così' come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44.
Sistema di gestione dei flussi documentali	Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di di gestione informatica dei documenti
Sistema di gestione informatica dei documenti	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico.
Sistema pubblico di connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73];
Interoperabilità	Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
	cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];
Attività amministrativa	Ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000 , n. 445, articolo 1];
Quadro informativo	Insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1];
Documento informatico strutturato	Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;
Istanza	Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;
Tipologia procedimenti	Classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;
Procedimento amministrativo	L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica
Endo-procedimento	Per *endoprocedimento* si intende parte di un procedimento che ha come scopo la predisposizione di un provvedimento interno all'Ente Locale (endo) e parziale necessario per il completamento dell'intero procedimento stesso.
Adempimenti necessari	Insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3];
Provvedimento / provvedimento amministrativo	"l'atto con cui l'autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all'interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati" [M.S. Giannini];
Oneri amministrativi	Tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;
Responsabile del procedimento	Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;
Processo (anche: macro-	Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
processo)	risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;
Responsabile di processo (anche: process owner)	Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Utente	Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;
Servizio pubblico	(es. "SUAP") – l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIViT n.88/2010];
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs.

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
	27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Anagrafe nazionale della popolazione residente	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'ANPR, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID),	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.
Domicilio digitale	Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179