

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 1 di 21
---	---	--

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE **EX ART.24 DL 90/2014**

Comune di Castellamonte

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 2 di 21
---	---	--

Sommario

1	PEMESSA	3
2	LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE	5
2.1	Principali norme di riferimento	7
3	OBIETTIVI DEL TRIENNIO	11
4	RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE ESISTENTE	12
4.1	Analisi del contesto	12
4.1.1	Il sistema gestionale	12
4.1.2	Il sistema documentale	12
4.1.3	Il sistema territoriale	12
4.1.4	Il sistema portale web del comune	13
5	IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE	15
5.1	Progetto	15
5.1.1	Rilevazione e verifica dei procedimenti	15
5.1.2	Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano	15
5.1.3	Procedure interessate	16
5.2	Attuazione del piano	16
5.2.1	Analisi dei procedimenti	16
5.2.2	Individuazione dei fabbisogni	17
5.2.3	Acquisizione delle risorse	17
5.2.4	Realizzazione e controllo	17
5.2.5	Verifica e chiusura	17
5.3	Cronoprogramma di attuazione delle macro attività	18
5.4	Istanze on line	19
5.4.1	Caratteristiche del portale	19
5.4.2	Conservazione dei documenti informatici	19
5.4.3	Sicurezza dei dati e del sistema	19
5.4.4	Integrazione tra sistema gestionale e portale	19
5.4.5	Utilizzo dei cartografici	20
5.4.6	Dematerializzazione	20
5.5	Customer satisfaction e valutazione	20
5.5.1	Approccio metodologico	20
5.6	Modulistica standard	20
5.6.1	Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive	20
5.6.2	Altri moduli	21
5.7	Formazione	21

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 3 di 21
---	---	--

1 Premessa

La legge 11 agosto 2014 n. 114, di conversione con modifiche 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.

Le procedure, oltre a consentire il completamento dell'iter, dovranno prevedere il tracciamento dell'istanza e fornire chiaramente il responsabile del procedimento e l'indicazione dei tempi entro i quali il richiedente ha diritto di ottenere una risposta, secondo quanto previsto dall'art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale – decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento 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, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

Emerge quindi la necessità di riorganizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese, in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

Il Codice dell'Amministrazione negli anni, a seguito dei progressi in ambito tecnologico, è stato oggetto di diversi interventi normativi, in particolare:

- il decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159, che 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 completamente riformulato il Codice, con l'aggiunta di 9 nuovi articoli e la riformulazione di 53;
- il decreto legislativo 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221 che ha introdotto diverse novità, tra cui la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio e nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici.

Con il Codice dell'Amministrazione Digitale per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione che dia attuazione a tutta una serie 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**.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 4 di 21
---	--	--

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata dal Consiglio dei Ministri (n.40) il 1 dicembre 2014.

L'agenda per la semplificazione, relativa al triennio 2015/2017, 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 dell'Agenda della semplificazione sono: **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Nelle competenze dei comuni rientrano 3 dei 5 settori chiavi, con i seguenti obiettivi, come indicato nell'agenda della semplificazione:

- **la cittadinanza digitale:** cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di diritti di cittadinanza digitale e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati. L'obiettivo è assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone;
- **l'edilizia:** l'obiettivo è ridurre tempi e costi delle procedure edilizie e assicurare la certezza degli adempimenti per cittadini e imprese;
- **l'impresa:** l'obiettivo è ridurre tempi e costi per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa e assicurare la certezza degli adempimenti.

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 (2015/2017), per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 5 di 21
---	---	--

2 La digitalizzazione dei servizi ai Cittadini e alle Imprese

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 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..

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 6 di 21
---	---	--

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 D.Lgs 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'intero 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.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 7 di 21
---	---	--

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)
D.Lgs 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)
D.Lgs 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. (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

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 8 di 21
---	--	--

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	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)
D.Lgs 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 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).

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 9 di 21
---	--	--

LEGGE \ NORMA	TITOLO
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)
D.Lgs 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) (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).

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 10 di 21
---	---	---

LEGGE \ NORMA	TITOLO
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

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 11 di 21
---	---	---

3 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 comunale, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune;
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati.

Gli obiettivi si realizzano 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** relativi ai procedimenti;
- l'**attivazione della conservazione documentale sostitutiva**, a norma delle regole tecniche vigenti;
- l'**adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi**;
- la **formazione del personale** coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 12 di 21
---	---	---

4 Ricognizione della situazione esistente

4.1 Analisi del contesto

Il Comune di Castellamonte è dotato del sistema informatico per la gestione integrata di:

- sottosistema gestionale;
- portale web.

4.1.1 Il sistema gestionale

Comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- **servizi amministrativi** per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, gestione servizi cimiteriali, sistema documentale;
- **servizi economico-finanziari** per contabilità, economato, patrimonio, gestione rette e utenze;
- **servizi demografici** per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- **servizi tributi** per la gestione dei tributi comunali;
- **servizi di edilizia privata** per la gestione delle pratiche edilizie;
- **servizi al personale** per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;
- **servizi di gestione e riscossione infrazioni al codice della strada.**

4.1.2 Il sistema documentale

Comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- amministrazione trasparente;
- protocollo informatico (in via di definizione);
- archiviazione documentale (in via di attivazione).

4.1.3 Il sistema territoriale

Comprende le procedure di informatizzazione:

- modulo per la gestione dei dati catastali (censuari, planimetrie, docfa);
- cartografia catastale e PGT (in via di definizione);
- toponomastica (in via di definizione);
- anagrafe, tributi, interventi edilizi.

4.1.4 Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale del comune;
- sezione amministrazione trasparente;
- albo pretorio on line.

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del Comune di Castellamonte sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per:

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia CNSD;
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno;
- Interscambio con MEF;
- Interscambio con Tesoreria;
- Interscambio con ag. Entrate (ENTRATEL);
- Interscambio con ag. Territorio (SISTER);
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali;
- Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc..

L'infrastruttura informatica del Comune di Castellamonte, relativamente all'informatizzazione dei servizi, mette in evidenza la seguente situazione: per ciascun elemento di valutazione è indicato il

livello di adeguatezza, nella fattispecie : livello adeguato, C livello mediocre e (livello non adeguato.

AMBITI E STRUMENTI	LIVELLO DI ADEGUATEZZA
Protocollo informatico	:
PEC	C
Firma Digitale	:
Conservazione digitale	(
Sicurezza informatica	C
Riuso	(

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 14 di 21
---	---	---

Fatturazione elettronica	.
Pagamento on-line	(
Servizi in rete	(
Sportello Unico Attività produttive (SUAP)	C
Sportello Unico Edilizia (SUE)	(
Servizio tributi	(
Welfare e servizi sociali	(
Servizi demografici	(
Istanze on-line	(
Accesso civico	.
Nomina Responsabile trasparenza	.
Adozione Programma triennale per la trasparenza	.
Albo pretorio on-line	.
Sezione Amministrazione trasparente	.
Informazioni organizzazione comunale	.
Informazione servizi erogati	C
Informazioni pagamenti on-line	C
Informazione procedimenti comunali	C
Formato dati	C
Pubblicazione catalogo dati	(

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 15 di 21
---	---	---

5 Il Piano di informatizzazione

5.1 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.

5.1.1 Rilevazione e Verifica dei procedimenti

E' prevista la revisione dei procedimenti dell'Ente, che sono interessati alla gestione di istanze, richieste, segnalazioni on-line del cittadino ed imprese.

5.1.2 Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza, al Segretario comunale, quale responsabile della trasparenza, ai responsabili dei Servizi, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale. Sarà necessario identificare il responsabile della conservazione documentale.

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter-operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si valuterà l'eventuale accesso a risorse ulteriori in grado di supportare il Comune di Castellamonte nelle attività di:

- progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione del sistema informatico mediante integrazione, se necessarie, delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 16 di 21
---	---	---

5.1.3 Procedure interessate

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale, Consiglio Comunale).

Per la corretta attuazione del Piano, al fine di semplificare quanto più possibile i singoli procedimenti, è necessaria una sinergia tra:

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi;
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi.

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.

5.2 Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

- **analisi dei procedimenti;**
- **individuazione dei fabbisogni;**
- **acquisizione delle risorse;**
- **realizzazione e controllo;**
- **verifica e chiusura.**

5.2.1 Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede la revisione del censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter-operante, al fine di consentire:

- l'analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- la standardizzazione della metodologia di lavoro;
- la riorganizzazione del processo;
- la reingegnerizzazione del procedimento;
- l'automazione completa del processo.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 17 di 21
---	---	---

5.2.2 Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo, attraverso queste fasi:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- eventuale adeguamento dei software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente;
- 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.

5.2.3 Acquisizione delle risorse

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione.

5.2.4 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 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.

5.2.5 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.

[illegible]

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 19 di 21
---	---	---

5.4 Istanze on line

5.4.1 Caratteristiche del portale

Il portale dedicato alla presentazione delle istanze on-line, dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrade o integrazione con gestionali o dati esterni. Il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) ovvero, fino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

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

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, dovrà avvenire la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

5.4.2 Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente.

5.4.3 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.

5.4.4 Integrazione tra sistema gestionale e portale

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

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 20 di 21
---	---	---

interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la ri-edizione delle informazioni.

5.4.5 Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (PRGC, dati catastali, toponomastica geo riferita, ecc...) verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

5.4.6 Dematerializzazione

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche edilizie, la gestione 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.

5.5 Customer satisfaction e valutazione.

5.5.1 Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

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* dovrà essere reso noto sul sito web dell'ente.

5.6 Modulistica standard

5.6.1 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

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) <i>Comune di Castellamonte</i>	Rev. 1 Data 16/02/2015 Pag. 21 di 21
---	---	---

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.

5.6.2 Altri moduli

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

5.7 Formazione

E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione definire in programma di informazione e formazione rivolta alle strutture amministrative coinvolte.

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo, per cui si rimanda ad interventi della Giunta Comunale per il reperimento sul bilancio comunale dei finanziamenti necessari.