

Comune di Rocca San Giovanni

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 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

1. PREMESSA

L'art. 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014 n. 114, prevede che entro 180 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, le Pubbliche Amministrazioni devono approvare un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione *on line* dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cittadini ed imprese, la cui fase di avvio è fissata ad aprile 2015.

2. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

Struttura amministrativa:

- **Struttura amministrativa:**

segretario comunale: in convenzione al 33,33%

totale lavoratori dipendenti: n. 11

totale titolari di posizione organizzativa: n. 3

totale altri lavoratori: n. 2 LSU

totale posti pianta organica: n. 13

Aree: Affari Generali, Ragioneria e Demografici, Tecnica e Vigilanza.

3. OBIETTIVI DEL PIANO

Il Comune di Rocca San Giovanni, oltre a rendere disponibili sul proprio sito internet i modelli e formulari per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, dovrà anche programmare e progettare una completa informatizzazione delle procedure in modo da consentire la compilazione, la presentazione, la gestione ed il monitoraggio delle singole fasi direttamente *on line*. Le procedure dovranno essere adeguate in modo da consentire pertanto il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.

I procedimenti gestiti dall'Ente corrispondono a quelli indicati nel sito istituzionale ai sensi del Decreto Legislativo n. 33/2013, sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Attività e Procedimenti", sottosezione 2 "Tipologie di procedimento".

4. SOGGETTI COINVOLTI

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
- Il Responsabile ICT

- le Posizioni organizzative
 - I Responsabili di procedimento
 - gli operatori di procedura
- sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale

b) Enti terzi

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.

c) Supporto per lo sviluppo del progetto

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario esternalizzare:

- progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi;

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.

5. SITUAZIONE ATTUALE ED ATTIVITÀ PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO

Tenuto conto dell'ambito di azione del presente piano, si evidenziano i servizi già in essere nel Comune di Rocca San Giovanni:

- Presenza di una casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale collegata al sistema di protocollazione ed implementazione di caselle destinate ai singoli amministratori per facilitare l'invio delle convocazioni e dei documenti da parte dell'Ente. Presenza di un adeguato numero di caselle di Posta Elettronica Ordinaria;
- Albo pretorio on-line per pubblicità legale degli atti amministrativi del Comune di Rocca San Giovanni e documentazione fornita da altri Enti;
- Il servizio di Conservazione a norma è affidato a soggetto in possesso dei requisiti di legge accreditato presso l'Agenzia per l'Italia Digitale. Il modello architetturale è basato su strumenti di raccordo tra applicativi gestionali e sistema di conservazione e/o sull'utilizzo di specifiche interfacce web based per l'inoltro diretto. Attualmente sono posti in conservazione tutti i documenti digitali gestiti dal protocollo informatico con PEC, mandati informatici, specifica documentazione digitale come per esempio i contratti stipulati dall'Ente;
- Attività di supporto e formazione al personale del Comune di Rocca San Giovanni sulle tematiche organizzative, giuridiche, procedurali e tecnologiche (Digitalizzazione e attuazione di quanto previsto dal CAD);
- Servizio di consultazione degli archivi anagrafici da parte di Forze dell'ordine attraverso la gestione

centralizzata e sicura degli accessi al servizio. Predisposizione di ulteriori utenze da assegnare eventualmente ad Enti Previdenziali ed altre Autorità titolate che ne facciano richiesta;

- Servizio on-line per la compilazione delle istanze di iscrizione (modulistica compilabile digitalmente).

E' attualmente in corso la realizzazione delle seguenti attività:

- Studio di soluzioni per l'acquisizione e gestione di domande on-line, ovvero, Sportelli Unici telematici verso i cittadini e le imprese per avviare e gestire i procedimenti digitalizzati inerenti l'acquisizione di proposte, istanze e suggerimenti da parte della cittadinanza e degli altri portatori di interesse in ordine alla eventuale necessità di avviare la redazione di una variante al PRE;
- La predisposizione di un servizio per la pubblicazione di modulistica compilabile digitalmente ed inviabile on-line.

Ogni unità organizzativa procederà ad attuare quanto previsto dal presente piano per i procedimenti di propria competenza, di concerto con il responsabile della trasparenza e con la collaborazione dei servizi informativi del Comune.

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

Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter operante, finalizzato alle successive:

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

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

Acquisizione delle risorse

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite 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

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

Verifica e Chiusura

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

Cronoprogramma di attuazione delle macro attività

Azioni finalizzate alla digitalizzazione del procedimento	I trim. 2015	II trim. 2015	III trim. 2015	IV trim. 2015	III trim. 2016	IV trim. 2016
1)Aspetto organizzativo: si rende necessario analizzare il procedimento dal punto di vista organizzativo fin dal momento della presentazione dell'istanza/dichiarazione alla luce dei processi di gestione che saranno messi in campo per consentire il monitoraggio e la tracciabilità dell'istanza in ogni sua fase da parte del soggetto interessato						
2) Aspetto documentale: si rende necessario adattare la modulistica utilizzata per consentire la fruizione informatica, nonché la gestione e la conservazione dei documenti informatici alla luce delle regole tecniche del protocollo informatico.						
3) Aspetto tecnologico: si rende necessario adeguare il software gestionale in uso per il procedimento, al fine di implementare la funzionalità in relazione con l'obiettivo della gestione digitalizzata dell'intera procedura.						

<p>4) Aspetto formativo: si rende necessario mettere in atto un percorso formativo per il personale dell'unità organizzativa, al fine di preparare i singoli operatori alle nuove modalità di gestione..</p>						
<p>5) Aspetto informativo: si rende infine predisporre una guida per l'utente al fine di illustrare le modalità di presentazione dell'istanza/dichiarazione/segnalazione e le modalità di monitoraggio delle singole fasi del procedimento.</p>						

6. VALUTAZIONE RISULTATI

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 offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

7. FORMAZIONE

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