

**COMUNE DI CERRETO CASTELLO**  
( Provincia di Biella )

DELIBERAZIONE N.7

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Oggetto: APPROVAZIONE PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE E DELLE SEGNALAZIONI

L'anno **DUEMILAQUINDICI**, addì SEDICI del mese di FEBBRAIO, alle ore dieci e minuti zero nella sala delle adunanze.

Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale . Risultano all'appello:

Cognome e Nome	Presente
1. BUSSO Carmelo - Sindaco	Sì
2. MARANGON Massimo - Assessore	Sì
3. FALLA CARAVINO Maura - Assessore	Sì
4.	
5.	
Totale Presenti:	3
Totale Assenti:	0

Assiste all'adunanza il Segretario Comunale D'AGOSTINO Dott. Maria Antonietta, la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. BUSSO CARMELO, nella sua qualità di **Sindaco**, assume la presidenza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a deliberare sull'argomento di cui all'oggetto sopra indicato.

Oggetto: Approvazione Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze e delle segnalazioni

#### PARERE DEL SEGRETARIO COMUNALE

Il sottoscritto Segretario Comunale in seguito alla deliberazione della Giunta Comunale n.30/14, con cui veniva richiesto al suddetto di formulare i pareri di conformità ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, esprime parere favorevole;

IL SEGRETARIO COMUNALE  
(D'AGOSTINO D.ssa M.Antonietta)

Ffo

#### PARERE PREVENTIVO ANTECEDENTE DI REGOLARITA' TECNICA

Il sottoscritto Responsabile del Servizio alla Persona esprime parere favorevole in merito alla regolarità tecnica per quanto di competenza ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000;

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
(D'AGOSTINO D.ssa M.Antonietta)

F. Co

#### LA GIUNTA COMUNALE

Visto il D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito con L. 11 agosto 2014, n. 114, recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari", e, in particolare, l'articolo 24, comma 3-bis, il quale dispone espressamente che *"Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere 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. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione"*;

Rilevato che:

- il termine ordinatorio per ottemperare scade il 16 febbraio 2015;
- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;
- l'informatizzazione deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID);
- le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;
- il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure;

Vista la Deliberazione CIVIT n. 50 del 4 luglio 2013, avente a oggetto *"Linee guida per l'aggiornamento del programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016"* e i relativi allegati, con particolare riferimento alle errata-corrige pubblicate in data 24 settembre 2013;

Viste le Linee Guida per i siti web della P.A. del 26 luglio 2010, con aggiornamento del 29 luglio 2011, previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, con cui sono stati definiti i requisiti minimi di trasparenza e accessibilità dei siti web pubblici, con relative specifiche tecniche;

Vista la deliberazione del 2 marzo 2011 del Garante per la Protezione dei dati personali avente ad oggetto le *"Linee Guida in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web"*;

Vista la L. 6 novembre 2012, n. 190, avente ad oggetto *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*, che ha fissato il principio della trasparenza come asse portante delle politiche di prevenzione della corruzione stabilendo altresì numerosi obblighi in capo agli enti locali;

Visto il D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 recante il *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*, che ha ridefinito tutti gli

obblighi di pubblicazione nonché le definizioni di trasparenza e di accesso civico, stabilendo altresì all'art. 10 i contenuti di massima del programma triennale per la trasparenza e l'integrità nonché l'obbligo per tutte le pubbliche amministrazioni, compresi gli enti locali, di dotarsi dello stesso;

Visto il Codice dell'amministrazione digitale (CAD) di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82;

Visto il D.P.C.M. 24 ottobre 2014, pubblicato sulla G.U. n. 285 del 9 dicembre 2014, contenente la "definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese;

Visto il D.P.C.M. 13 novembre 2014, pubblicato nella G.U. n. 8 del 12 gennaio 2015, contenente le regole tecniche per la "*formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni*";

Atteso che tale disposizione impone (art. 17 co. 2) la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016 e, pertanto, rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA;

Atteso che:

- il CAD individua la "*carta d'identità elettronica*" e la "*carta nazionale dei servizi*" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;
- ciò nonostante, le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;
- proprio questa è la funzione del sistema SPID;
- pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;

Considerato che:

- questo Comune non ha provveduto all'obbligo relativo al censimento e monitoraggio dei procedimenti amministrativi, così come richiesti dall'articolo 35, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013;
- tale censimento dovrà essere realizzato in tempi brevi anche per consentire la concreta attuazione dell'allegato piano di informatizzazione delle procedure;

Tenuto conto che generalmente le azioni che andranno ad intraprendere per ogni singola tipologia di procedimento riguarderanno i seguenti aspetti:

- aspetto organizzativo, per cui 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;
- aspetto tecnologico, per cui si rende necessario adeguare il software gestionale in uso per il procedimento, al fine di implementarne la funzionalità in relazione con l'obiettivo della gestione digitalizzata dell'intera procedura;
- aspetto documentale, per cui si rende necessario adattare la modulistica utilizzata per consentirne la fruizione informatica, nonché la gestione e la conservazione dei documenti informatici alla luce delle regole tecniche del protocollo informatico;
- aspetto formativo, per cui 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;
- aspetto informatico, per cui si rende necessario 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;

Ritenuto pertanto di procedere all'approvazione dell'allegato Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line;

Visto che il Responsabile del Servizio competente, mediante la sottoscrizione del parere sopra esteso, ha attestato la regolarità tecnico – amministrativa ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs n. 267/2000 (T.U.E.L.) della presente proposta di deliberazione;

Rilevato che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente e che pertanto non si è reso necessario acquisire il parere del Responsabile del Servizio Finanziario ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL);

Visto il D.Lgs. 267/2000;

Visto lo Statuto Comunale;

Con voti unanimi favorevoli, resi nei modi e nelle forme di legge

#### DELIBERA

di dare atto che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del dispositivo della presente deliberazione;

di approvare l'allegato piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line, quale parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

di disporre la pubblicazione nell'apposita sezione del sito Internet comunale all'interno dello spazio denominato "Amministrazione trasparente", nonché all'albo pretorio del Comune;

di comunicare l'adozione del piano alla casella di posta elettronica: [agendasemplificazione@governo.it](mailto:agendasemplificazione@governo.it).

di trasmettere in elenco la presente ai capigruppo consiliari ex art 125 del D.Lgs. 267/2000;

Successivamente,, al fine di consentire il rispetto dei termini di cui al D.L. n. 90/2014 convertito con Legge n. 114/2014, con separata unanime votazione di dichiarare immediatamente eseguibile la presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.L.gs. n. 267/2000.

# **Comune di Cerreto Castello**

## **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)**

## 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 online, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adozzare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

I **settori chiave** d'intervento sono individuati come nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei comuni: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa**.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo dei comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria organizzazione ed attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale, per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

## Quadro normativo di riferimento

- Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.
- La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.
- Ad esse si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:
  - all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
  - all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
  - all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
  - all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
  - all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;

- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
  - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
  - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
  - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
  - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
  - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
  - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
  - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
  - il link di accesso al servizio on-line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
  - i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
  - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:



- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- all'art. 13 comma 1 che Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

➤ all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;

➤ all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni precedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informativi, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informativi vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

## Obiettivi del triennio 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli **strumenti** a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi;

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- ✦ razionalizzazione e semplificazione 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

attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per :

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;

- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- 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

### **Ricognizione della situazione esistente**

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

- A. Sistema gestionale
- B. Archiviazione documentale
- C. Portale web

**Il sistema gestionale** di cui alla precedente lettera A, comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, protocollo informatico, gestione cimitero, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap );
- servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie;
- servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al C.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

**Il sistema documentale**

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico
- archiviazione documentale
- amministrazione trasparente

#### **Il sistema portale web del comune**

- Sito istituzionale del comune
- Sezione amministrazione trasparente
- Albo pretorio digitale

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune 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 :

- D. interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- E. interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- F. interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- G. Interscambio con Mef
- H. Interscambio con Tesoreria
- I. Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- J. Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- K. Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- L. Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

#### **IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**IL PROGETTO: LA GESTIONE INFORMATICA DEI PROCEDIMENTI ED IL RAPPORTO COI CITTADINI E CON LE IMPRESE CHE SI INTENDE REALIZZARE.**

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.

Scopo dell'Amministrazione Comunale è giungere alla completa informatizzazione dei procedimenti consentendo anche ai cittadini di dialogare con l'Amministrazione comunale attraverso sistemi di autenticazione on line. Il punto di approdo dovrà vedere la maggioranza dei moduli

necessari per effettuare istanze da cui origina un procedimento amministrativo, richieste di fruizione di servizi, richieste di accesso agli atti amministrativi e segnalazioni, disponibili in formato pdf con campi modificabili. L'utente, previa acquisizione delle credenziali di accesso ai servizi on line del Comune di Cerreto Castello, dovrà essere in grado di accedere al front office virtuale mediante user name e password. Una volta autenticatosi, potrà avere accesso alla modulistica di cui si è detto. La compilazione on line dei moduli dovrà alimentare non solo i moduli pdf ma generare altresì un file in formato xml o equivalente, che, seppur non visibile né al cittadino né all'operatore comunale, conterrà tutte le informazioni inserite nel modulo pdf e che saranno acquisite in modo automatico al protocollo comunale. In questo modo il processo di compilazione ed inoltro del modulo on-line da parte del cittadino e l'acquisizione del documento con tutti i dati per la sua protocollazione costituirà un'unica operazione, salvo la necessità che l'ufficio protocollo provveda a verificare la correttezza dell'Ufficio designato quale destinatario e l'eventuale necessità di inoltrare il documento ad altri operatori.

Le fasi di front office dovranno potersi concludere esclusivamente mediante portale telematico, dove l'utente potrà inoltrare l'atto che dà avvio al procedimento e dove potrà ricevere l'atto conclusivo del procedimento ed ogni altra comunicazione intermedia.

Ciò sarà possibile per quei procedimenti che prendono avvio e si concludono all'interno del Comune di Cerreto Castello, anche nel caso in cui durante il procedimento fosse necessario acquisire pareri, o altri atti di assenso da parte di amministrazioni terze.

Da parte sua il cittadino, tramite il suddetto portale, dovrà essere in grado di monitorare lo stato del procedimento, verificando eventuali ritardi ed intervenendo per sollecitarne la conclusione, ove necessario.

Tutto ciò presuppone l'**informatizzazione integrale dei procedimenti**. Pertanto sarà necessario disporre di un applicativo interno comune a tutti gli uffici ed in grado di gestire ogni fase del procedimento.

#### RILEVAZIONE E VERIFICA DEI PROCEDIMENTI REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI

E' prevista una prima fase di rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese. Successivamente, si dovrà procedere ad una Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

#### DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI

Il progetto dovrà tenere conto delle scadenze previste dalle norme vigenti in materia di dematerializzazione dei documenti e digitalizzazione dei procedimenti. Ai processi di dematerializzazione e digitalizzazione dovranno essere affiancati, almeno in una prima fase, la conservazione dei documenti analogici. Inoltre l'effettivo passaggio alla fase di dematerializzazione e digitalizzazione presuppone la completa operatività del servizio di conservazione sostitutiva e di disaster recovery.

## **SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO**

### **A) Interni all'Ente**

L'attuazione del piano richiede il coinvolgimento di tutti i soggetti con competenze amministrative, ciascuno nello svolgimento del proprio ruolo. In particolare dovranno essere coinvolti:

- Il Segretario comunale
  - Tutti i Responsabili di Area;
  - Tutti i Responsabili di procedimento;
  - Tutti gli operatori coinvolti.
- L'Amministrazione dovrà, inoltre, individuare un soggetto Responsabile per l'I.T.C. che sia dotato delle competenze necessarie.

### **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 un coinvolgimento rilevante della software house, chiedendo ad essa di supportare la struttura amministrativa dell'ente nei seguenti compiti:

- 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;
- supporto tecnico per la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi.

## **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 è necessaria una sinergia tra:

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi;
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

## PROCEDURE INTERDIPARTIMENTALI

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza. Per tale motivo è necessario che al termine del processo tutti gli uffici siano dotati di sistemi informatici inter-operanti, ovvero, quando ciò sia possibile, di un unico sistema informatico che consenta lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati, con conseguente duplicazione e dispersione dei dati, difficoltà di ricerca del dato corretto e completo, difficoltà di aggiornamento del dato e possibile aggravio del costo di conservazione, per non in 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:

### **1) 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 al fine di definire un workflow semplice, completo ed efficiente;
- reingegnerizzazione del procedimento attraverso il trasferimento dei workflow sull'applicativo;
- adeguamento dei modelli caricati sull'applicativo;
- automazione completa del processo.

### **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;

### **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.

### **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 richiedono il coinvolgimento della software house, l'adeguamento della modulistica,

la messa a disposizione della modulistica sul sito internet istituzionale, la formazione del personale per la realizzazione dei nuovi procedimenti. A tal fine l'intervento del personale tecnico della software house nelle operazioni di migrazione e bonifica dei dati, nonché durante la formazione del personale, sarà orientato all'utilizzo integrale di tutte le potenzialità degli applicativi, dell'automazione dei processi, ove possibile, al fine di soddisfare le esigenze di efficienza, trasparenza, tracciabilità ed al contempo garantire la digitalizzazione di processi richiesta dall'art. 24, comma 3-bis, del D.L. 90/2014 convertito con modifiche dalla Legge n. 114/2014.

Durante l'implementazione del processo lo stesso sarà soggetto a controllo e verifica:

- a) periodica, ovvero fissando intervalli temporali entro i quali sarà necessario verificare lo stato di attuazione del programma e l'effettiva rispondenza dello stesso al presente programma ed ai tempi ivi previsti;
- b) costante, perché durante l'attuazione del programma si apporteranno le modifiche ed i correttivi che si renderanno necessari sulla base dell'esperienza che sarà maturata, dell'evoluzione normativa e della modificazione delle situazioni di fatto, ivi comprese le vicende che possono interessare la disponibilità di risorse umane.

Costituisce parte integrante dell'attuazione del presente piano, il popolamento del sito istituzionale con i principali moduli compilabili on-line, che dovranno essere predisposti dagli uffici, e le azioni necessarie ad informare i cittadini e le imprese della possibilità di attivare procedimenti amministrativi, richiedere servizi ed effettuare segnalazioni, mediante sistemi di autenticazione digitale.

### **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.

### **6) Gestione, implementazione e miglioramento.**

Il completamento delle attività descritte nel presente piano non comporta la conclusione dell'iter di pianificazione del processo di informatizzazione e digitalizzazione del Comune di Cerreto Castello.

Successivamente al triennio di cui al presente programma l'azione dovrà continuamente essere volta al popolamento del sito (con la modulistica relativa ai procedimenti meno frequentemente richiesti e non caricata nella prima fase di attuazione, ovvero mediante l'aggiornamento della modulistica esistente). Dovranno inoltre essere soggetto a verifica continua e, ove necessario, ad aggiornamento, i flussi documentali con conseguente aggiornamento dei workflow definiti dagli applicativi in uso.

Le procedure informatiche dovranno consentire agli utenti di esprimere il grado di soddisfazione e di formulare suggerimenti. Queste ultime informazioni dovranno essere oggetto di valutazione critica ed essere utilizzate al fine di migliorare il servizio.



## ISTANZE ON LINE

### ***Caratteristiche del portale***

Il portale dovrà rispettare i seguenti principi:

- a) accessibilità totale, pertanto i suoi contenuti dovranno essere fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità;
- b) completezza delle informazioni, fermo restando le esigenze di riservatezza ai sensi del D.L.gs. n. 196/2003;
- c) chiarezza di linguaggio, affidabilità, qualità, semplicità di consultazione, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale;
- d) realizzazione con tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

### ***Sistema di autenticazione***

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

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

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

### ***Protocollo informatico***

Per i procedimenti che prendono avvio mediante portale comunale web, tramite procedura guidata, avverrà la protocollazione automatica, la classificazione e l'inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

### ***Conservazione dei documenti informatici***

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

### ***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 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, la rieditazione delle informazioni, la compresenza di informazioni aggiornate ed informazioni non aggiornate.

### ***Utilizzo dei dati cartografici***

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

### ***Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione***

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

### ***Dematerializzazione***

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

Per consentire la gestione delle pratiche edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali esclusivamente su supporto elettronico e presentazione di documentazione cartacea solo per semplificare l'esame delle pratiche.

### ***Customer satisfaction e valutazione***

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. Tali dati saranno oggetto di valutazione critica.

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

### ***Modulistica standard***

Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto

legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis del D.L. n. 90/2014 convertito dalla Legge n. 114/2014.

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, del D.L. n. 90/2014 della Legge n. 114/2014.

*Moduli unificati predisposti dal Comune di Cerreto Castello*

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.

***Piano di formazione del personale***

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere obiettivi in linea e compatibili col presente Piano e prevedere le risorse finanziarie necessarie ad attuarlo.

\*\*\*\*\*

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE  
F.to BUSSO Carmelo



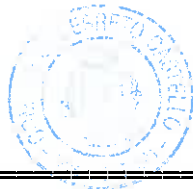
IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to D'AGOSTINO Dott. Maria Antonietta

Reg. Pubbl. n. 28

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**  
(art. 124 Dlgs. n. 267/00)

Certificasi dal Segretario Comunale che copia della presente deliberazione e' stata affissa all'Albo Pretorio Comunale il giorno 19-feb-2015 e vi rimarrà pubblicata per 15 giorni consecutivi fino al 06-mar-2015

Cerreto Castello li 19-feb-2015

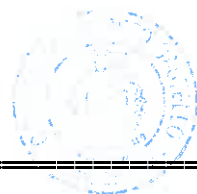


IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to D'AGOSTINO Dott. Maria Antonietta

**CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**  
(art. 124 Dlgs. n. 267/00)

Si certifica che la suddetta deliberazione non soggetta a controllo preventivo di legittimità è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio Comunale ai sensi dell'art. 124 D.Lgs 18.08.2000 n.267 ed è esecutiva ai sensi dell'art. 134 del predetto Dlgs.

Cerreto Castello li 19-feb-2015



IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.to D'AGOSTINO Dott. Maria Antonietta

Copia conforme all'originale in carta libera ad uso amministrativo.

Cerreto Castello li 19-feb-2015



IL SEGRETARIO COMUNALE  
D'AGOSTINO Dott. Maria Antonietta