



**COMUNE DI ISILI**

**Provincia di Cagliari**

***Piano di Informatizzazione***  
***TRIENNIO 2015/2017***

*Art. 24 comma 3 bis D.L. 24 giugno 2014 N. 90 convertito in L. 11 agosto 2014 N. 114.*

*Il Segretario Comunale*  
*Dott.ssa Teresa Atzori*

Approvato con Delibera G.M. N. 6 in data 12.02.2015

## PREMESSA

La Legge 11 agosto 2014 N. 114, di conversione, con modificazioni, del D.L. 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 il comma 3 bis il quale prevede che, entro 180 giorni dalla data di entrata in vigore della stessa, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3, tra cui gli enti locali, approvano un piano di informatizzazione delle procedure che permetta la compilazione e la presentazione on line con procedure guidate di istanze, dichiarazioni e segnalazioni accessibili tramite autenticazione. 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.

A 10 anni dall’entrata in vigore del codice dell’amministrazione digitale per la prima volta le amministrazioni sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel complesso di norme accumulatosi 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 ulteriore specificazione nell’Agenda per la semplificazione per il triennio 2015/2017, approvata dal Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, il 1 dicembre 2014 che contiene le linee di indirizzo condivise tra Stato, Regioni ed Enti Locali ed il crono-programma delle relative attività per assicurare l’effettiva realizzazione di obiettivi di semplificazione, indispensabili per recuperare il ritardo competitivo dell’Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e cambiare realmente la vita dei cittadini e delle imprese. 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 di intervento dell’Agenda sono individuati nella *cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa* ed è chiaro che almeno tre di questi settori chiave rientrano direttamente nell’ambito di competenza del Comune e cioè *la cittadinanza digitale, l’edilizia e l’impresa*.

La cittadinanza digitale determina un mutamento nel 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. La cittadinanza digitale sposta l’attenzione sul potenziale di creazione di nuovi servizi e di nuove modalità di interazione rendendo disponibili strumenti in grado di abilitare la semplificazione di innumerevoli adempimenti e realizzare progressivamente il principio del *digital by default* in base al quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primo luogo in forma digitale e solo ove ciò sia impossibile in modalità tradizionale.

Quanto sopra evidenzia il ruolo strategico dei Comuni nell’attuazione dell’obiettivo generale all’interno dei settori di intervento individuati dal Governo nell’Agenda e sulla conseguente rilevante responsabilità organizzativa alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria articolazione e attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il presente piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione triennale per realizzare tale ambizioso risultato trasformando il Comune in amministrazione digital by default al servizio di cittadini e imprese.

## QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il quadro normativo all'interno del quale si inserisce il presente piano di informatizzazione si compone in primo luogo del "Codice dell'Amministrazione Digitale" approvato con D.Lgs. 7 marzo 2005 N. 82 il quale prevede:

- ❖ **all'art. 2** che lo Stato, le regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- ❖ **all'art. 3** che i cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all' articolo 2, comma 2 , e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice;
- ❖ **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 D.Lgs. 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 L. 9 gennaio 2004, n. 4;
- ❖ **all'art. 15 comma 1** che la riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, 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;

- ❖ **all'art. 15 comma 2** 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 comma 1** 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 riutilizzo, 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;

Ad integrazione del quadro normativo, alla norma di cui al citato comma 3 bis dell'art. 24 introdotto dalla L. 11 agosto 2014 di conversione, con modificazioni, del D.L. 24 giugno 2014 N. 90 si abbina il comma 3 del medesimo art. 24, in materia di edilizia e attività produttive, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di una modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Al descritto quadro normativo si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "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, scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi, anche con riferimento alla modalità di selezione prescelta ai sensi del codice dei contratti pubblici, relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163, concorsi e prove selettive per l'assunzione del personale e progressioni di carriera di cui all'articolo 24 del D.Lgs. n. 150 del 2009, accordi stipulati dall'amministrazione con soggetti privati o con altre amministrazioni pubbliche. Per quanto attiene in particolare ai provvedimenti di autorizzazione e concessione 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;
  - gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli;
  - 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;
  - il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale

Viene infine considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del D.P.R. 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 procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici 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.

## **PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE ED ADOZIONE DEL PIANO**

Il Piano Triennale di Informatizzazione delle Procedure è redatto ed elaborato dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione previsto dal comma 7 dell'art. 1 Legge 6 novembre 2012 N. 190 e a decorrere dall'anno 2016 costituirà apposita sezione al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione.

E' approvato dalla Giunta Comunale nei termini previsti dalla normativa vigente

## OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015/2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto del quadro normativo di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015/2017 approvata 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

La realizzazione degli obiettivi indicati viene attuata 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 per la fruizione e la riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti e dei procedimenti;
- l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti;

# IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

## **Progetto**

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

## **Rilevazione e verifica dei procedimenti**

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino e delle imprese.

## **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

E' prevista la 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.

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

### **a) Interni all'Ente**

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza, a:

- il Segretario comunale
- le Posizioni organizzative
- i Responsabili di procedimento
- gli operatori di procedura

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

### **b) Enti terzi**

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere 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

## **PROCEDURE INTERESSATE**

### **Aree interessate**

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

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

### **Interoperatività tra sistemi informatici**

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 al fine di non incorrere nella ridondanza di informazioni e conseguente 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:

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

### **2. Individuazione dei fabbisogni**

L'analisi di cui alla fase 1 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 suddetta, 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
- attività di informazione per i soggetti coinvolti nel campo di 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 e delle necessità nascenti dalla realtà dell'Ente.

### **4. Realizzazione e controllo**

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

Queste attività, che coinvolgono i soggetti coinvolti nell'attuazione del piano, 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. Verifica e Chiusura**

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

## **ISTANZE ON LINE**

### **Caratteristiche del portale**

Il portale reso disponibile per la presentazione delle istanze dovrà rispettare i principi di accessibilità, che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading e 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.

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni.

Lo SPID consente agli utenti di avvalersi di gestori dell'identità digitale e di gestori di attributi qualificati, per consentire ai fornitori di servizi l'immediata verifica dell'identità e di eventuali attributi qualificati che li riguardano.

### **Metodologia di compilazione delle istanze 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 perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, è prevista la protocollazione diretta dell'istanza, 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.

### **Sicurezza dei dati e del sistema**

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità la riservatezza dei dati, e la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

# INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE

## **Integrazione tra sistemi**

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la ripetizione delle informazioni.

## **Utilizzo dei dati cartografici**

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale verranno utilizzati per l'interoperabilità con le soluzioni web disponibili al fine di facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

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

Per i procedimenti che prenderanno avvio 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 risultasse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o, comunque, pervenisse documentazione in formato cartaceo, si dovrà procedere alla successiva dematerializzazione.

Per consentire la gestione delle pratiche e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili di Servizio, dovranno essere dematerializzati gli atti inerenti mediante l'acquisizione di originali in formato cartaceo e successiva trasformazione degli stessi su supporto elettronico.

## CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

### **Approccio metodologico**

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

### **Stato di attuazione e percorso previsto**

I dati di customer satisfaction raccolti 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* dovranno essere resi noti mediante pubblicazione 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 D.Lgs. 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della Legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3 del D.L. 90/2014 convertito in L. 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno progressivamente adottati dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 del D.L. 90/2014.

### **Altri moduli**

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

## **FORMAZIONE**

### **Piano di formazione del personale**

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

## **PROGRAMMA DI AZIONE**

Una volta avviato il Sistema SPID, nell'arco del triennio 2015/2017 dovranno essere completate le procedure informatiche che consentano la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e, contestualmente, permettano la compilazione on-line con procedure guidate accessibili, riguardanti i procedimenti dell'ENTE, secondo il seguente ordine temporale:

- a) Entro 90 giorni dall'avvio del Sistema SPID, ciascun Responsabile del Servizio provvede a compilare un elenco dei procedimenti, tra quelli di propria competenza, che prevedano la possibilità di presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni;
- b) Il Comune di Isili provvede ad organizzare le procedure guidate accessibili dei procedimenti individuati dai Responsabili di Servizio, di cui alla precedente lettera a), secondo il seguente calendario:
  - per almeno il 30% entro 90 giorni dall'individuazione dei procedimenti;
  - entro il termine di cui all'art. 17, comma 2, del D.P.C.M. del 13 novembre 2014, per il restante 70%

## **IL COLLEGAMENTO CON GLI STRUMENTI DI PROGRAMMAZIONE**

Posizione centrale nel Piano Triennale di Informatizzazione delle Procedure è l'inserimento, nel Piano Esecutivo di Gestione, di appositi indicatori gestionali che consentano il raggiungimento degli obiettivi del Programma di Azione.

E' competenza del Nucleo di Valutazione:

- La verifica della coerenza tra gli obiettivi del Programma di Azione e quelli indicati nel Piano Esecutivo di Gestione;
- L'utilizzo delle informazioni e dei dati relativi all'attuazione degli obiettivi del Programma di Azione del presente Piano ai fini della misurazione e valutazione delle Performance, sia organizzative, sia individuali.

## **RESPONSABILE DEL PIANO**

1. Il Responsabile del Piano è individuato nella figura del Segretario Comunale il quale provvede:
  - a) alla predisposizione e redazione del Piano Triennale di Informatizzazione delle Procedure;
  - b) alla verifica dell'attuazione del Piano, della sua efficacia e della sua idoneità nel tempo, monitorandone costantemente il funzionamento e, se del caso, proponendo modifiche dello stesso qualora siano accertate significative violazioni delle prescrizioni, ovvero qualora, durante l'attività di gestione del piano, intervengano particolari esigenze o mutamenti nell'organizzazione o nell'attività del Comune.
2. Per l'adempimento delle proprie funzioni il Responsabile del Piano può provvedere alla nomina di personale dipendente dell'Ente al quale delegare, ove lo ritenesse, le proprie competenze.

## **RESPONSABILITÀ DEI DIPENDENTI**

La violazione, da parte dei dipendenti delle prescrizioni previste dal presente Piano e delle disposizioni date dal Segretario Comunale, quale Responsabile della prevenzione della corruzione, costituisce grave violazione dei propri doveri di ufficio ed è soggetto a provvedimento disciplinare, oltre che oggetto di segnalazione all'Organismo Indipendente di Valutazione con una penalizzazione della retribuzione di risultato fino al 10%.

## **ABROGAZIONI - INTEGRAZIONI**

1. Il presente Piano entra in vigore a partire dalla data di esecutività della Deliberazione di approvazione e sono da intendersi:
  - a) Abrogate e, pertanto, sostituite dalle presenti, tutte le disposizioni in contrasto, anche se non espressamente richiamate.
  - b) Integrate, ove necessario, le disposizioni regolamentari attualmente vigenti.