



Comune di CASTROLIBERO

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE EX ART.24 DL 90/2014



Approvato con deliberazione n .6 dell'organo di indirizzo politico in data 16.02.2015



“Agire sulle competenze digitali significa anche cambiare mentalità e approccio di chi lavora nella pubblica amministrazione. Bisogna passare dalla cultura dell’adempimento a quella del servizio. Non dobbiamo digitalizzare la burocrazia, ma rendere la pubblica amministrazione più semplice usando tutti gli strumenti che l’innovazione digitale ci mette a disposizione. Per farlo serve maggiore cultura dell’innovazione e più competenze digitali in tutta la P.A.: a partire dalla dirigenza”

PREMESSA

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

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

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

Alla luce di quanto sopra esposto il presente documento costituisce il Piano di informatizzazione del Comune di Castrolibero secondo l’art. 24 del DL 90/2014.





Articolazione del Piano

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

- Una sezione “**La digitalizzazione dei servizi ai cittadini e alle imprese**” che descrive l’evoluzione del quadro normativo di riferimento dei processi di semplificazione amministrativa e digitalizzazione.
- Una sezione “**Semplificazione ed informatizzazione: gli obiettivi dell’Amministrazione**” che riporta gli obiettivi strategici individuati dall’Amministrazione nell’ambito della sua programmazione politica.
- Una sezione “**Amministrazione digitale: analisi del contesto**” che riporta lo stato dell’arte dell’Ente in termini di informatizzazione. In tale sezione, avente una valenza dinamica, l’Amministrazione analizza lo stato dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli per i quali la normativa prevede la completa informatizzazione. I risultati derivanti dall’analisi consentono all’Ente di verificare l’avanzamento rispetto ai processi di semplificazione, di definire gli strumenti abilitanti e di formalizzare gli interventi evolutivi.
- Una sezione “**Servizi Digitali: Governance del Piano**” che descrive la struttura di governo del Piano indicando i soggetti coinvolti
- Una Sezione “**Azioni di comunicazione**” dedicata alla comunicazione degli interventi sia all’interno dell’Amministrazione che verso l’esterno a tutti gli stakeholders.
- Una Sezione “**Monitoraggio stato di realizzazione del Piano**” che definisce la metodologia per una corretta e puntuale verifica dello stato di avanzamento delle azioni previste.
- Una Sezione “**Allegati**” che riporta il glossario con i principali termini e acronimi utilizzati.





1 LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

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

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

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

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

- Il **Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159** (decreto correttivo basato sulla stessa delega contenuta nella Legge 229/2003) che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni.
- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.
- Il **Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179** (c.d. Decreto Crescita 2.0) convertito, con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 che ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della pubblica amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.

Negli ultimi anni sono state realizzate ulteriori riforme riguardanti la materia in esame. In particolare, con il **DL 83/2012**, recante "*Misure urgenti per la crescita del Paese*", convertito nella **legge 134/2013** il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il





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

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

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

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

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





1.1 Principali norme di riferimento

LEGGE \ NORMA	TITOLO
L. 241/1990	Legge 7 agosto 1990 n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)
DLGS 82/2005	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)
L. 244/2007	Legge 24 dicembre 2007, n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).
L. 69/2009	Legge 18 giugno 2009, n. 69 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile. (GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità





LEGGE \ NORMA	TITOLO
	legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")
DL 185/2008	Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185 Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)
DPR 160/2010	Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)
DLGS 235/2010	Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)
DPCM 22/07/2011	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)
DPCM 27/09/2012	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012 Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)
DL 179/2012	Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179 Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).
DL 83/2012	Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83 Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n.





LEGGE \ NORMA	TITOLO
	129) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).
DPCM 22/02/2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)
DLGS 33/2013	Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)
DM 55/2013	Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55 Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)
DL 69/2013	Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69 Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50)
DPCM 03/12/2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)
DL 90/2014	Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).
DL 66/2014	Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014) (c.d. decreto Irpéf, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad





LEGGE \ NORMA	TITOLO
	eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014).
DIRETTIVA 8/09	Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A. 26 ottobre 2009

2 SEMPLIFICAZIONE - INFORMAZIONE – INFORMATIZZAZIONE

2.1 Gli Obiettivi dell'Amministrazione

Come ampiamente riportato nel precedente capitolo, è in atto da qualche anno un profondo cambiamento che ha interessato la Pubblica Amministrazione, sempre più orientata al servizio e caratterizzata da fitti scambi informativi tra le proprie strutture organizzative e l'ambiente esterno.

In tale contesto è ormai riconosciuta la capacità delle **Information and Communication Technologies** (ICT) di trasformare i metodi di funzionamento delle Pubbliche Amministrazioni, ancora più per quanto concerne i servizi al cittadino ed alle imprese e l'accesso alle informazioni.

Lo stesso Governo Italiano ha indicato come obiettivo la "**cittadinanza digitale**", ovvero assicurare l'erogazione on-line di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini e imprese direttamente via internet.

Per questo la normativa italiana ha previsto lo SPID "Sistema Pubblico di Identificazione"; si tratta dell'infrastruttura nazionale di identificazione dei cittadini finalizzata all'accesso a servizi on-line il cui avvio è previsto entro aprile 2015.

Grazie all'istituzione dello SPID le PP.AA. potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi.

Se l'informatizzazione del Comune è una necessità improrogabile, deve anche riconoscersi che quello dell'informatizzazione non è un processo "neutro".

Per questa Amministrazione l'informatizzazione deve conformarsi a cinque principi fondamentali:

1. il rispetto dei diritti e la soddisfazione dei bisogni e delle esigenze dei cittadini e delle imprese
2. la trasparenza amministrativa e la partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa
3. la tutela e la valorizzazione del territorio e dell'ambiente
4. la promozione della Città e della Comunità locale nel mercato globale
5. l'efficienza della macchina amministrativa.





Va ricordato, inoltre, che informatizzazione ed erogazione on-line dei servizi, con il tracciamento delle istanze, la standardizzazione ed il monitoraggio delle pratiche, costituiscono strumenti fondamentali (c.d. contromisure) del Piano Anticorruzione e della Trasparenza.

2.2 Informazione e informatizzazione

I nuovi modelli della **Società dell'Informazione**, coinvolgono in modo trasversale i diversi settori della vita economica, culturale e sociale del Paese interessando i rapporti fra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione.

Un ruolo propedeutico e fondamentale per l'innovazione, e di conseguenza per lo sviluppo della Società dell'Informazione, è quello svolto dalla informatizzazione.

I vantaggi per l'intero sistema sociale, culturale, economico, finanziario e produttivo, sono evidenti quando le tecnologie sono utilizzate coerentemente con e per l'innovazione determinando così nuove forme di convivenza civile, nuove opportunità di sviluppo, un miglior utilizzo delle risorse culturali e delle risorse delle infrastrutture produttive, l'accesso e la presenza qualificata nel mercato globale.

Ma informatizzare per innovare è un processo difficile da governare e da attuare con successo, comportando il coinvolgimento di tutti gli ambiti dell'organizzazione e della gestione della struttura interessata.

Lo stesso progresso tecnologico, con la sua ampia e mutevole offerta di soluzioni, sempre più avanzate, costituisce, paradossalmente, un fattore di elevata complessità.

Lo studio dei sistemi informatici ha prodotto un buon numero di metodologie, diverse tra loro, che prevedono una serie di attività per indirizzare, realizzare, controllare e migliorare lo sviluppo dei nuovi sistemi e l'utilizzo di quelli esistenti in modo coerente con gli obiettivi organizzativi della struttura in cui si intende agire.

I principi che dovrebbero ispirare i cambiamenti nell'Amministrazione Pubblica restano:

- ✓ il miglioramento dei servizi
- ✓ la trasparenza dell'azione amministrativa
- ✓ il potenziamento dei supporti conoscitivi per i decisori pubblici
- ✓ il contenimento dei costi dell'azione amministrativa.

In questo contesto l'informatizzazione è considerata una risorsa ed una opportunità per realizzare un processo di miglioramento continuo dei servizi forniti, delle attività interne e dell'uso delle risorse disponibili.

Il complesso quadro normativo, cui è stata dedicata la prima sezione del Piano, rappresenta una vera e propria riforma obbligando l'intera organizzazione e i dipendenti pubblici non solo a fare ricorso all'informatica, ma ad accettarla quale principale strumento operativo.

Altro aspetto fondamentale è la visione della Pubblica Amministrazione come un sistema unitario, in cui ogni Amministrazione è un elemento autonomo ma fortemente interrelato e interconnesso agli altri, per fornire all'utente dei servizi (cittadino, impresa, associazione ...) un punto di vista unico.

In questa direzione l'informatizzazione è lo strumento più idoneo per collegare tra loro tutte le amministrazioni sia centrali che locali e tutte le istituzioni del Paese e consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi ed alle informazioni della Pubblica Amministrazione.





3 AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE

3.1 Lo stato dell'arte nel Comune di Castrolibero

Analizzando lo stato di fatto delle reti esistenti atte a collegare le diverse sedi del Comune di Castrolibero si vede la seguente configurazione:

- ✓ la Sede Centrale (di Via XX Settembre) è connessa alla sede delocalizzata di Via Cimbri attraverso un collegamento in fibra ottica mentre la comunicazione con le sedi di Andreotta e di Orto Matera avviene tramite rete VPN, con notevole rallentamento della trasmissione dati.
- ✓ In merito alle infrastrutture tecnologiche, nonostante tutte le postazioni di lavoro dispongano di scheda che permette l'accesso alla rete locale e la connessione con il server posto in Via XX Settembre, va evidenziato che i diversi software per la gestione degli uffici (deliberazioni, determinazioni, protocollo, servizio finanziario e servizio demografico) non risultano integrati fra loro e fruibili secondo flussi di lavoro comuni.

A titolo di esempio, basti rilevare che il server installato nella sede di Via Cimbri, peraltro di caratteristiche ormai obsolete, viene impiegato esclusivamente per la gestione del software utilizzato dal Servizio Tributi.

Occorre inoltre porre l'accento sull'obsolescenza delle reti e componenti hardware che determinano un significativo impatto negativo in termini di produttività e di qualità dei servizi ai cittadini.

Nonostante costanti aggiornamenti degli ambienti IT infatti, le infrastrutture informatiche necessitano di upgrade sostanziali e continui, sia per rispondere alle esigenze di networking in continua evoluzione (virtualizzazione, clouding, applicativi postulanti risorse sempre maggiori, ...), sia per scongiurare guasti e vulnerabilità per la sicurezza di rete.

Dato che l'operatività, la pianificazione e la competitività fanno sempre più affidamento sulle infrastrutture IT, l'esigenza di una rete resiliente, agile e ad alte prestazioni, non è mai stata così fondamentale e la sua rilevanza continuerà a crescere.

(i dati riportati sono estratti dal documento preliminare al piano di informatizzazione)

3.2 La mappatura di quanto realizzato

Allo stato attuale il comune di Castrolibero utilizza i seguenti strumenti: protocollo informatico, Pec e firma digitale.

Inoltre ha provveduto affinché, nei termini dati dal legislatore, possa avviarsi la fatturazione elettronica.

L'Amministrazione Comunale, in attuazione del programma di informatizzazione ed innovazione dell'Ente, ha attivato il *Portale Web del Sistema Informativo Territoriale (SIT) Comunale* per offrire a cittadini ed Imprese servizi più rapidi, efficienti ed innovativi, supportati da strumenti informatici evoluti.

Per quanto riguarda più propriamente l'accesso dei cittadini e delle imprese ai servizi della Pubblica Amministrazione, in attuazione dell'art. 24 del dl 90/2014, può dirsi realizzato solo il SUAP.

IL SUAP, Sportello Unico Attività Produttive, è il punto di accesso unico per chi vuole avviare una nuova attività produttiva. E' un mediatore tra le istanze dei cittadini e gli uffici degli enti destinatari di tali richieste.





Il SUAP di Castrolibero si è dotato di una nuova struttura organizzativa e informatica in grado di ottimizzare il flusso di dati telematici e semplificare il lavoro di tutti coloro che a diverso titolo si rivolgono allo Sportello.

Il cittadino, infatti, ha a disposizione un nuovo sito di riferimento che in modo snello e semplice lo guida attraverso il reperimento della modulistica e delle informazioni necessarie consentendo l'accesso alla Banca Dati Regionale dello Sportello Unico Attività Produttive.

Sono interessati i seguenti settori di attività:

- ✓ Agricoltura
- ✓ Artigianato
- ✓ Artigianato settore alimentare
- ✓ Attività di trasporti
- ✓ Attività telecomunicazioni
- ✓ Commercio
- ✓ Industria
- ✓ Pesca
- ✓ Servizi
- ✓ Servizi alla persona
- ✓ Turismo.

La gestione telematica della procedura, porta benefici per le imprese in termini di trasparenza e maggiore facilitazione all'accesso al servizio delle pratiche autorizzatorie, con contenuti unificati a livello regionale, tempi certi e verificabili, comunicazione immediata al registro delle imprese e risposte on-line.

3.3 I risultati dell'analisi: cosa fare

Dall'analisi di contesto sopra riportata, emerge la necessità di programmare interventi, sia sul versante tecnologico che organizzativo, finalizzati a raggiungere il completo livello di informatizzazione delle istanze.

Vanno previsti sia **Interventi propedeutici (P)** con caratteristiche trasversali e/o di supporto, su sistemi informativi e sulle strutture organizzative, con uno sforzo notevole di coordinamento e di integrazione tra strutture organizzative coinvolte, trasversali allo specifico procedimento o processo dell'Ente (es. inserimento di nuovi strumenti -, integrazione fra sistemi informatici esistenti – gestione documentale - al fine di assicurare l'unitarietà di interazione con l'utenza, favorendo la cooperazione e l'interoperabilità delle banche dati.), sia **Interventi evolutivi specifici (E)** mirati all'adeguamento di specifiche tipologie di procedimenti, come è già avvenuto per il SUAP.

Occorre ridisegnare in modo organico i processi amministrativi ed organizzativi, conseguendo in tal modo la riduzione degli adempimenti, dei tempi procedurali e degli oneri per l'amministrazione, per i cittadini e le imprese.

Su tutto è prioritaria la realizzazione di un Ufficio Unico per l'Informatizzazione Comunale (UUIC), con specifiche competenze, cui demandare il compito di ristrutturare e gestire il sistema informatico comunale, curando l'ottimizzazione delle procedure, la digitalizzazione dei documenti e l'attivazione di tutti i più adeguati strumenti per la gestione dei servizi telematici. In questa logica potrebbe essere utile anche dedicare un Assessorato all'Innovazione Tecnologica.





Per la completa automatizzazione delle procedure l'Ente si sta dotando di un sistema di gestione dinamica dei flussi documentali: un valido strumento per esercitare il controllo su tutti i cicli di creazione, acquisizione, gestione, distribuzione, condivisione, scambio e archiviazione dei documenti e delle correlazioni che riguardano le attività tipiche della vita quotidiana di un Ente Pubblico.

Questo comporterà anche un miglior utilizzo funzionale del Protocollo informatico, garantendo la classificazione/fascicolazione elettronica e il trasferimento su supporto digitale della documentazione cartacea.

Particolare attenzione dovrà essere riservata anche alla Conservazione Digitale, quale processo che permette di conservare documenti elettronici (di varia tipologia) affinché risultino disponibili nel tempo nella loro integrità e autenticità e con la garanzia del valore legale e fiscale.

Qui di seguito si riporta una tabella sintetica per riassumere gli interventi propedeutici ed evolutivi programmati:

TABELLA INTERVENTI PROPEDEUTICI				
Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	Data fine prevista	Responsabilità
P	U.U.I.C.	Costituzione di un Ufficio Unico per l'Informatizzazione Comunale.	2° semestre 2015	Segretario Generale
P	Dematerializzazione e gestione dei flussi documentali (Workflow)	Dematerializzazione degli atti e conservazione sostitutiva. Utilizzo di piattaforma modulare per realizzare il tracciamento, l'aggregazione e l'esecuzione automatica dei flussi di lavoro.	1° semestre 2016	Area Economico - Amministrativa





TABELLA INTERVENTI EVOLUTIVI				
Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	Data fine prevista	Responsabilità
E	Sportello Unico Edilizia - SUE	Uno strumento on-line, per le attività che riguardano lo sportello per l'edilizia	2016	Area Tecnica
E	Pagamenti on-line	Dare ai cittadini e imprese la possibilità di effettuare i pagamenti verso la PA utilizzando sistemi informatici on-line	2017	Area Economico – Amministrativa
E	Gestione on-line servizi diversi	Estendere la modalità on-line anche per la gestione delle pratiche di altri servizi rivolti a cittadini ed imprese, quali: tributi e servizi demografici	2017	Aree di competenza singoli servizi

La modalità on-line dovrà permettere a cittadini ed imprese la compilazione di istanze con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con il SPID. Le procedure dovranno garantire il completamento dell'iter procedimentale, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere risposta.





4 SERVIZI DIGITALI: GOVERNANCE DEL PIANO E SOGGETTI COINVOLTI

La governance del piano coinvolge diverse tipologie di attori e organi all'interno dell'Ente che agiscono a differenti livelli della programmazione e con ruoli distinti.

L'Ente dovrà quindi necessariamente definire i ruoli per la corretta gestione del piano e degli interventi.

La normativa prevede le seguenti figure:

Responsabile dei Sistemi Informativi,

Responsabile di Protocollo,

Responsabile della Gestione Documentale,

Responsabile dell'Archivio,

Responsabile della Conservazione Documentale.



5 AZIONI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione istituzionale è strumento essenziale per favorire e diffondere la semplificazione amministrativa, in tutte le sue forme e contenuti.

E' mezzo primario per informare tutti gli interessati, siano essi interni all'amministrazione che stakeholders, dello stato di attuazione del piano nonché per ottenere riscontro sulle modalità e sugli strumenti adottati.

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di utilizzare in modo strategico la comunicazione.

Oltre alla comunicazione interna, per favorire l'integrazione quale metodo condiviso di lavoro tra le strutture organizzative, sarà necessario attuare una compiuta azione di comunicazione ed informazione degli interventi evolutivi previsti, che sono quelli che più direttamente impattano con i cittadini.

Si rimanda quindi alle fasi attuative degli stessi, stabilendo sin da ora che la comunicazione dovrà essere intesa parte integrante del processo di attuazione degli interventi previsti, come di tutte le iniziative riguardanti i servizi erogati a cittadini ed imprese.



6 MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano, l'Ente dovrà adottare una metodologia di monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento e realizzazione dei singoli interventi pianificati.

Sarà fondamentale procedere attraverso i seguenti cinque step:

1. Identificazione della struttura organizzativa preposta al monitoraggio delle attività del Piano.
2. Definizione della periodicità del monitoraggio.
3. Raccolta delle schede di monitoraggio specifiche di ciascun intervento elaborate dal responsabile del singolo intervento.
4. Produzione del report generale sullo stato di avanzamento del Piano con evidenza di eventuali scostamenti ed azioni correttive.
5. Valutazione dei risultati intermedi e finali raggiunti.





APPENDICE: Termini, definizioni ed acronimi

In questa appendice sono riportati i principali termini, definizioni ed acronimi utilizzati nel documento ed inerenti le tematiche dell'informatizzazione.

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





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





TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
	mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;
Responsabile di processo (anche: process owner)	Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Utente	Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;
Servizio pubblico	(es. "SUAP") – l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIViT n.88/2010];
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Anagrafe nazionale della popolazione residente	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'Anpr, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA),





TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
	all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID),	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.
Domicilio digitale	Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179

TABELLA ACRONIMI

Acronimo	Definizione
AOO	Area Organizzativa Omogenea
CAD	Codice Amministrazione Digitale
PEC	Posta Elettronica Certificata
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
CEC- PAC	Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino
EE LL	Enti Locali
PA	Pubblica Amministrazione
UTC	Universal Time Coordinateed (Tempo Coordinato Universale)
ANPR	Anagrafe nazionale della popolazione residente -
SPID	Sistema pubblico di identità digitale

