



COMUNE DI RONCADE
(Provincia di Treviso)

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese
di istanze, dichiarazioni e segnalazioni al comune**

(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

Adottato con deliberazione di Giunta comunale n. 17 del 17.02.2015

Premessa

Il D.L. n. 90 del 24.06.2014 convertito con modifiche nella L. n. 114 del 11.08.2014, 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.

A dieci anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare attuazione 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**.

L'Agenda per la semplificazione 2015-2017, approvata dal Consiglio dei Ministri con provvedimento n. 40 in data 01.12.2014, 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: **cittadinanza digitale, edilizia, impresa** (che rientrano nelle competenze dei comuni), **welfare e salute, fisco**.

La cittadinanza digitale è 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 secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale.

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione triennale per raggiungere tale ambizioso risultato, trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione al servizio di cittadini e imprese.

La norma, di cui all'art. 24 comma 3-bis della L. n. 114/2014 si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal medesimo art. 24 comma 3 che 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; al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.; al D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000 Testo unico sulla documentazione amministrativa ed al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplina compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda 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, 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 di tali 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;

e possono essere raggiunti attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** con:

1. la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente online, mediante procedure guidate;
2. 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, interoperante fra i vari settori dell'Ente;
3. l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
4. la digitalizzazione dei documenti;
5. l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
6. l'adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
7. 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 :

Attualmente, il Comune di Roncade dispone di un sistema informatico che copre la quasi totalità dei servizi dell'Ente. In particolare, l'ente dispone di sia di un sistema di protocollo informatico che di un sistema per la generazione e pubblicazione degli atti amministrativi.

Ciò che manca all'Ente sono:

- un sistema di gestione e conservazione documentale
- un sistema informatizzato per la gestione dei workflow

Il Piano di informatizzazione

1. Progetto

Il progetto comunale di informatizzazione, 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.

Il progetto viene predisposto, anche con l'ausilio di collaborazioni esterne, dai responsabili degli uffici comunali.

2. Rilevazione e verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che rientrano nel programma di gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line da parte del cittadino e delle imprese.

3. Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per permettere 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.

4. 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;
- i Responsabili di posizione organizzativa;
- i responsabili di procedimento;
- gli istruttori di procedure;

b) Enti terzi

Nell'attuazione del piano potranno essere coinvolti gli Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica interoperante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni al fine del 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 valuterà l'opportunità di esternalizzare:

- la 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 l'installazione di software gestionali appositi e l'integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi.

5. Procedure interessate

a) Aree interessate

All'applicazione del piano sono interessate tutte le aree organizzative e gli uffici dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze, compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale,

Consiglio Comunale e Commissioni). 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.

b) Procedure intersettoriali

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 interoperanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni ed in un appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

L'interoperatività tra tutti i sistemi informatici dell'Ente è altresì indispensabile per semplificare e ridurre le procedure ed attività degli uffici comunali e razionalizzare ed unificare il sistema informatico interno e la sua conoscibilità ed accessibilità dall'esterno.

Attuazione del piano

L'attuazione del piano avviene attraverso lo svolgimento di quattro 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 interoperante, finalizzato alle successive:

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

2. Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di individuare le 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 necessarie alla soddisfazione dei bisogni sopra specificati, 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 suo cronoprogramma di attuazione.

I responsabili di ogni area organizzativa, sulla base delle analisi dei procedimenti di propria competenza, individuano i fabbisogni necessari alla attuazione e realizzazione del Piano. Tenuto conto di tali dati e verificata la loro congruità, l'Ente adotta un programma di acquisizione di nuove risorse o di implementazione di quelle già in dotazione, necessario ed utile per la migliore e concreta attuazione del Piano.

4. Realizzazione e controllo

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

Queste attività che coinvolgono i soggetti interessati all'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 e delle tempistiche di completamento delle varie attività previste, e per la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

