

# COMUNE DI PUOS D'ALPAGO

---

## **Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni**

(art. 24, comma 3 bis del D.L. n. 90/2014, conv. in Legge n. 114/2014)

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>APPROVAZIONI.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LISTA DI DISTRIBUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>STORIA DELLE MODIFICHE.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>RIFERIMENTI.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>CONTESTO ATTUALE ED I SERVIZI.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>OBIETTIVI DEL COMUNE.....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE.....</b>	<b>6</b>
7.1	SCHEDA DEL PROGETTO	6
7.2	GANTT	9
7.3	PIANO DEI MILESTONES	9

## 1 APPROVAZIONI

Attività	Organo		
APPROVAZIONE	GIUNTA COMUNALE	DELIBERAZIONE N. 4	12.02.2015

## 2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Nominativo	Tel.	e-Mail
Segretario Comunale	0437/454315	segretario.puos@alpago.bl.it

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

## 3 STORIA DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione
0.0.1	12.02.2015	Prima versione.

## 4 RIFERIMENTI

N.	Titolo	Autore	Versione	Data
1	Piano di informatizzazione	Comune	00.00.01	12.02.2015

## 5 CONTESTO ATTUALE ED I SERVIZI

Il Comune di Puos d'Alpago attualmente utilizza le seguenti piattaforme tecnologiche ed in particolare:

- Protocollo Informatico di Insiel Mercato SPA, piattaforma che gestisce il protocollo dell'ente, non integrato con la Posta PEC;
- Anagrafe, Demografico ed Elettorale di Insiel Mercato SPA, piattaforma che gestisce anagrafe, stato civile e servizio elettorale;
- Finanziaria di Insiel Mercato SPA, piattaforma di gestione dell'area finanziaria;
- Tributi di SIPAL - Gruppo Maggioli, piattaforma di gestione dei tributi;
- Gestione Pratiche Edilizie della Regione del Veneto, software per la gestione delle pratiche edilizie (attività libere, DIA, SCIA, permessi di costruire, agibilità,...);
- Rilevazione presenze di Eurotime SNC, software di gestione delle timbrature;
- SUAP, ci si avvale della piattaforma e delle risorse messe a disposizione dalla rete delle CCIAA;
- Sito web e Albo on-line, piattaforma tecnologica per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese denominata MyPortal, sviluppata dalla Regione del Veneto.

Attualmente gli applicativi gestionali utilizzati non sono fra loro integrati e non è attuata una gestione informatizzata interna dei flussi documentali.

Altri servizi sono messi a disposizione dal Consorzio BIM Piave di Belluno per tutti i comuni consorziati che ne fanno richiesta; tali servizi possono essere accessibili ai cittadini/imprese/professionisti direttamente dal web, al momento attraverso userid+password personale.

In particolare i servizi attivabili sono:

- collegamento per tutti i Comuni-Enti della Provincia all'infrastruttura di rete nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (S.P.C. - MPLS/CNIPA) come da convenzione Consip che il Comune utilizza per i propri servizi;

- Sistema Informativo Territoriale Intercomunale, attraverso il quale è possibile consultare e scaricare eventuali dati legati alla completa gestione del territorio. In particolare i dati disponibili (tutti in formato Open Data) sono in via sintetica i seguenti:

1. Cartografia tematiche del territorio comunale quali Ortofoto – Carta Tecnica Regionale – Cartografia Catastale scaricata da Sister, tutte georiferite nel sistema di riferimento regionale (Gauss Boaga fuso Ovest) come previsto dalla normativa;
2. Confini comunali grafo delle vie comunali con relativa toponomastica e numerazione civica entrambe georiferite;
3. Pianificazione Urbanistica a vari livelli (P.A.T. - P.A.T.I. - Piano Interventi – Piano Regolatore – schede edifici – vincoli – regolamento e norme tecniche attuative comunali – Quadro Conoscitivo;
4. Altri piani attuativi quali per esempio: P.C.I.I.L. per inquinamento illuminotecnica, Piano Acustico, Piano Riordino Forestale, Piani D'Ambito ecc;
5. reti e servizi tecnologici comunali quali per esempio: Rete Gas Metano – rete Acquedotto – Rete Fognatura – Rete Illuminazione pubblica;
6. Piano di Protezione Civile;
7. Patrimonio comunale;
8. Disseti idrogeologici;
9. Collegamento al codice ecografico per la verifica e gestione delle pratiche Edilizia (Permessi di Costruire- D.I.A. - S.C.I.A. - C.I.L. - C.I.L.A. ecc.)

Il portale, inoltre, offre già ora la possibilità di istanze da Web per il rilascio dei certificati di Destinazione Urbanistica, in sintonia con la vigente normativa, oltre alla possibilità dello scarico dei dati in formato aperto.

- Sistema Informativo per la gestione completa dei servizi Cimiteriali; sistema che consente la gestione da Web delle istanze di concessione dei loculi tombe ecc. oltre alla possibilità di consultazione e verifica dei luoghi di tumulazione dei defunti (ricerca libera).

- Sistema informativo per la gestione dei servizi scolastici (MENSE). Il sistema totalmente web già da ora consente ai genitori con apposita password di consultare e verificare on-line per i propri figli il numero dei pasti, il totale dei pagamenti e versamenti la tipologia dei menu ecc. in sintonia con la normativa vigente.

Tutti i servizi sopra riprotati sono messi a disposizione del Comune attraverso apposito Bando CNIPA "A.L.I. Alleanze Locali per l'Innovazione" il cui avviso è stato pubblicato sulla G.U. n. 31 del 7.02.2007, con il quale è stato finanziato e realizzato il progetto.

- Data Center centralizzato presso il Centro Servizi Territoriale del Consorzio BIM Piave, riconosciuto dalla Regione Veneto con Verbale della Consulta delle Autonomie Locali del 23.11.2005, attraverso il quale vengono messi a disposizione del Comune i seguenti servizi:

- a. Gestione completa della sala macchine: Hardware e Software controllo sicurezze accessi, compreso aggiornamento dei sistemi operativi e ottimizzazioni. Verifica Puntuale su ciascun sistema (Servizi dedicati Sipal - Ascot – PA Digitale – Maggioli - Database - Posta - Web Gis – Mense – Servizi Cimiteriali ecc.), al fine di garantire sempre lo stato ottimale di funzionamento. Esecuzione di tutte le attività necessarie al corretto funzionamento di condizionatori, gruppi UPS, allarme e struttura fisica dell'ambiente del CST, in sintonia con il Piano di Razionalizzazione dei Data center previsto dall'AGID
- b. Gestione di tutti i firewall attivi presso il C.S.T. ed i relativi enti/comuni;
- c. Gestione del Backup dei dati dei server della sala macchine e delle macchine stesse per tutti i servizi erogati dal C.S.T., con replica sui server per Disaster Recovery presso Asco Tlc.

Inoltre il Consorzio BIM Piave di Belluno collabora con il Comune nella gestione della piattaforma tecnologica per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese denominata MyPortal, sviluppata dalla Regione del Veneto e che la stessa, su richiesta, mette a disposizione.

Il portale Web ed i relativi servizi sono attualmente utilizzati dal Comune per la gestione del portale istituzionale ed è strutturato con progettazione e realizzazione in modalità aperta, partecipata e condivisa delle soluzioni di e-Government.

Il Cluster si occupa di:

- sviluppare prodotti per mettere a disposizione servizi a vantaggio di cittadini e imprese (digitalizzazione dei servizi);
- promuovere la diffusione di conoscenze digitali nella PA e verso i cittadini (rete della conoscenza digitale);
- incentivare la collaborazione tra gli operatori e le istituzioni per condividere sapere, prodotti, risorse;
- sviluppare la ricerca di nuovi modelli e prodotti attraverso la collaborazione con l'Accademia e le Imprese

Gli obiettivi che la comunità del cluster si prefigge sono i seguenti:

- *semplificazione* verso i cittadini attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi;
- *facilitazione* verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni;
- *economie di scala* attraverso le pratiche del riuso e dello sviluppo aperto, partecipato e condiviso.

## 6 OBIETTIVI DEL COMUNE

Il presente "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni" di seguito denominato "Piano" (ex legge art. 24 comma 3bis DL 90/2014 così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114 entrata in vigore il 19 agosto 2014), rappresenta ed identifica quali sono gli obiettivi del Comune.

Gli obiettivi del Comune in sintonia con i dettami della vigente normativa sono legati alla piena informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni ed in particolare:

1) allineare tutti i sistemi informatici ed informativi dell'amministrazione ad una integrazione completa di modulistica elettronica, autenticazione informatica, pagamenti elettronici, interoperabilità con protocollo informatico ed altri sistemi, archiviazione sostitutiva ed altri servizi dell'ente.

2) la piena integrazione con l'accreditamento dei gestori dell'identità digitale (SPID), per il quale si sta attendendo l'emanazione dei regolamenti attuativi e che rappresenterà la chiave di accesso a tutti i servizi on-line dei cittadini/imprese/professionisti.

3) l'utilizzo di soluzioni tecnologiche aperte (basate su tecnologie open source), costruite anche con collaborazione tra più amministrazioni ed il Centro Servizi Territoriale del Consorzio Bim Piave e la Regione per quanto possibile al fine di avere delle procedure di presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni omogenee.

4) *semplificazione* verso i cittadini attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi tra tutti gli Enti aderenti e la *facilitazione* verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni.

5) economie di scala legate alla gestione associata dei servizi informatici sfruttando tutti i servizi offerti dal Centro Servizi Territoriale del Consorzio Bim Piave di Belluno, della Regione Veneto e di altri enti che strutturano procedure on line per la gestione di servizi mirati al cittadino e imprese.

## 7 PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il Piano si concretizza nei paragrafi di seguito riportati. Attualmente questa Amministrazione, non ha visibilità sul piano di investimenti disponibile per la realizzazione del piano di Informatizzazione, di conseguenza, il Piano pertanto sarà sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse effettivamente disponibili ed alle priorità riscontrate sui servizi offerti.

### 7.1 SCHEDE DEL PIANO

Nome del progetto	Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni.
-------------------	---

Responsabile del progetto	Segretario comunale
Contesto	<p>La predisposizione del presente piano si inserisce nell'obbligo normativo previsto dalla ex legge art. 24 comma 3bis DL 90/2014 così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114 entrata in vigore il 19 agosto 2014, oltre che in una più ampia iniziativa comunale, sovracomunale e regionale per la realizzazione di un'interfaccia omogenea di colloquio tra PA e cittadini realizzata in modalità aperta, partecipata, condivisa.</p> <p>Il Piano si integrerà ai dettami previsti dalla vigente normativa ed in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) sostituzione prevista nel corso del 2015 degli applicativi gestionali in uso con nuova piattaforma, integrata con il sistema della posta PEC, che permetta una completa gestione documentale secondo workflow da determinare oltre che garantire la conservazione sostitutiva a norma di legge.</li> <li>2) piena integrazione con il Sistema Pubblico di Connettività che è l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche che ha lo scopo di "federare" le infrastrutture ICT delle pubbliche amministrazioni, per realizzare servizi integrati mediante regole e servizi condivisi. Questa integrazione permetterà di risparmiare sui costi e sui tempi e realizzare i servizi finali centrati sull'utente, evitando richieste di dati da parte delle amministrazioni oltre che duplicazioni di informazioni e controlli.</li> <li>3) la cooperazione applicativa fra le amministrazioni pubbliche come da linee guida pubblicate dall'Agid che delineano compiutamente il quadro tecnico-implementativo del Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop).</li> <li>4) il Piano di razionalizzazione delle infrastrutture IT della Pubblica Amministrazione che implica una visione di lungo periodo, per semplificare e razionalizzare l'architettura delle infrastrutture IT, sfruttando le esistenti potenzialità offerte dal Territorio (C.S.T. Consorzio Bim Piave) con l'obiettivo di . <ol style="list-style-type: none"> <li>a. creare ambienti più sicuri e affidabili;</li> <li>b. tenere sotto controllo con maggiore facilità i costi dell'IT (minori asset da gestire);</li> <li>c. Contenere i costi di manutenzione e gestione, inclusi quelli relativi alla componente energetica con gestione C.S.T.;</li> <li>d. sfruttare l'adozione di soluzioni SOA (Service Oriented Architecture);</li> <li>e. dimensionare in modo più rapido e flessibile le risorse software e hardware necessarie;</li> <li>f. prendere decisioni in forma associata più consapevoli e pro futuro nella scelta di apparati IT e di software;</li> <li>g. standardizzare l'hardware, le applicazioni software e le modalità stesse di gestione dell'ICT;</li> <li>h. Facilitare la cooperazione applicativa tra Amministrazioni.</li> <li>i. garantire servizi di continuità operativa e Disaster Recovery facendo fronte alla carenza di risorse sia economiche che di personale.</li> </ol> </li> <li>5) Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID)  Il piano si integrerà con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) che consentirà l'accesso in rete ai propri servizi. 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. L'avvio è previsto entro aprile 2015</li> </ol> <p>Il progetto in generale si propone la realizzazione di modelli per la</p>

	gestione delle istanze disponibile per tutti con interfacce standard per integrarsi su qualsiasi soluzione applicativa utilizzata.
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>semplificazione</i> verso i cittadini/professionisti/imprese attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi anche con altri Enti;</li> <li>• <i>facilitazione</i> verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni.</li> <li>• <i>economie di scala</i> attraverso la pratica del modello Centro Servizi Territoriale regionale del "Cluster della società dell'informazione" sullo sviluppo aperto, partecipato e condiviso. Il piano di informatizzazione sarà sviluppato in modalità cooperativa tra gli Enti aderenti al progetto.</li> </ul>
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modellazione del catalogo dei procedimenti standard e definizione per quanto possibile di modalità unificata e standardizzata su scale territoriali ampie e con adesione ai modelli standard promossi dai ministeri.</li> <li>• Procedura per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on-line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini/imprese/professionisti. Il sistema permetterà 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.</li> <li>• Componente di back end di dialogo con i sistemi informativi di gestione dei procedimenti amministrativi dell'Ente.</li> </ul>
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le procedure dovranno rispondere a tutti i requisiti previste dalle vigenti normative in materia di privacy, accessibilità, etc..</li> <li>• Autenticazione tramite il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese.</li> <li>• Le soluzioni adottate permetteranno il completamento delle singole procedure, il tracciamento delle istanze con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.</li> <li>• Il software e le componenti utilizzate saranno per quanto possibile applicazioni Open Source;</li> <li>• Laddove possibile, lo stato dei servizi deve essere reso disponibile con un approccio Service Oriented Architecture (SOA) affinché le funzionalità applicative riutilizzabili siano messe a fattor comune e disponibili eventualmente anche ad altre applicazioni (WebServices SOAP, REST, ...)</li> </ul>
Soggetti interessati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amministrazione dell'Ente;</li> <li>• Centro Servizi Consorzio Bim Piave Belluno</li> <li>• Amministrazioni cooperanti</li> <li>• Amministrazione regionale</li> <li>• Cittadini/Imprese/professionisti</li> </ul>
Vincoli di tempo e Milestones	Il progetto avrà valenza triennale e si concluderà entro il 2017, fondi e norme permettendo
Vincoli di costo	Il progetto è condizionato dalla disponibilità delle risorse che attualmente l'amministrazione non è in grado di individuare.

Altri vincoli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativi per nuove disposizione di legge</li> <li>• Tecnologici per carenza di banda, per motivi strutturali ed economici</li> <li>• carenza di risorse sia umane e professionali all'interno dell'ente sia economiche</li> </ul>
Note e criticità	<p>Il progetto pur concentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze richiede, necessariamente la rivisitazione dei procedimenti amministrativi in termini di processo poiché sarà necessario tenere monitorato il processo stesso per renderne conto al cittadino/impresa/professionista che ha presentato l'istanza.</p> <p>Inevitabilmente l'informatizzazione comporta la capacità dell'amministrazione di gestire adeguatamente i processi telematici di presentazione e gestione delle istanze (manuali di conservazione e di gestione, regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici)</p> <p>Un elemento importante e critico deriverà dal confronto con le Aziende ICT che forniscono i gestionali per integrare gli stessi ai sistemi di presentazione web delle istanze e di gestione dei procedimenti amministrativi.</p> <p>Il fattore umano giocherà un ruolo fondamentale nel processo basandosi fortemente sulle professionalità interne e sulla loro capacità di interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di scala.</p> <p>Ulteriore elemento di complessità sarà la progettazione integrata con il progetto per la gestione dei procedimenti a regia regionale.</p>
Allegati	---

## 7.2 GANTT

	Piano temporale di massima	2015			2016			2017
		I	II	III	I	II	III	
1	Avvio Progetto	√						
2	Analisi e progettazione		√					
3	Sviluppo			√	√			
4	Dispiegamento					√	√	

## 7.3 PIANO DEI MILESTONES

	Piano milestones	2015			2016			2017
		I	II	III	I	II	III	
1	Kickoff	√						
2	Approvazione analisi e progettazione		√					
3	Rilascio sviluppo			√	√			
4	Conclusione dispiegamento pilota					√		
5	Conclusione dispiegamento						√	
6	Fine progetto						√	