

# **Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni ai sensi art.24, comma 3 Bis – D.L. n.90/2014 e s.m.i.**

(Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 21 del 12.02.2015)

## **1.CONTESTO ATTUALE E SERVIZI**

Il **Comune** attualmente utilizza le seguenti piattaforme tecnologiche ed in particolare:

- Protocollo Informatico SIPAL - piattaforma che gestisce il protocollo dell'ente già integrato con la Posta PEC, con i flussi documentali interni per la gestione dei processi amministrativi legati a presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta procedure on-line ed il collegamento alla conservazione sostitutiva a norma delle relative richieste;
- Servizi demografici SIPAL;
- Atti amministrativi SIPAL
- Tributi: SIPAL
- Ragioneria: SIPAL
- Pratiche edilizie: GPE (Software regionale)
- SUAP: People

Tutti gli applicativi gestionali utilizzati sono fra loro integrati e già ora offrono possibilità di gestione dei processi relativi ad istanze, dichiarazioni segnalazioni.

Il **Consorzio BIM Piave di Belluno** per tutti i propri comuni consorziati mette a disposizione i seguenti servizi accessibili a tutti i cittadini e imprese/professionisti direttamente dal web al momento attraverso password personale ed in particolare:

- 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;

- 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. Dissesti 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 offre 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 da parte dei genitori con apposita password di consultare e verificare per i propri figli on-line 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 riportati sono stati 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. 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 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.

La Regione del Veneto ha sviluppato e mette a disposizione una piattaforma tecnologica per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese denominata MyPortal. 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.

## **2.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 online 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 servizi ON line dei cittadini, imprese, professionisti ed in particolare anche per quelli già attivi.
- 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.

### 3PIANO 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 sarà sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse effettivamente disponibili ed alle priorità riscontrate sui servizi offerti.

#### 3.1SCHEDE DEL PIANO

Nome del progetto	Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni
Responsabile del progetto	Responsabile del Servizio a cui fanno capo le attribuzioni in materia di informatica
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 in una più ampia iniziativa a 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) 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 ci permetterà di risparmiare sui costi e sui tempi e di realizzare i servizi finali centrati sull'utente, evitando richieste di dati da parte delle amministrazioni oltre che duplicazioni di informazioni e controlli. Sistema che definisce le modalità preferenziali che i sistemi informativi della amministrazione per essere "interoperabile" con le altre amministrazioni centrali.</li> <li>2) 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>3. 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> </ol> </li> </ol>

	<p>b. tenere sotto controllo con maggiore facilità i costi dell'IT (minori asset da gestire);</p> <p>c. Contenere i costi di manutenzione e gestione, inclusi quelli relativi alla componente energetica con gestione CS..T.;</p> <p>d. sfruttare l'adozione di soluzioni SOA (Service Oriented Architecture);</p> <p>e. dimensionare in modo più rapido e flessibile le risorse software e hardware necessarie;</p> <p>f. prendere decisioni in forma associata più consapevoli e pro futuro nella scelta di apparati IT e di software;</p> <p>g. standardizzare l'hardware, le applicazioni software e le modalità stesse di gestione dell'ICT;</p> <p>h. Facilitare la cooperazione applicativa tra Amministrazioni.</p> <p>i. garantire servizi di continuità operativa e Disaster Recovery facendo fronte alla carenza di risorse sia economiche che di personale.</p> <p>4. Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID)</p> <p>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.</p> <p><b>Il progetto in generale si propone la realizzazione di modelli per la gestione delle istanze disponibile per tutti con interfacce standard per integrarsi su qualsiasi soluzione applicativa utilizzata.</b></p>
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>semplificazione</i> verso i cittadini, professionisti ed 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 che permette di realizzare una volta e utilizzare tutti. Il piano di informatizzazione sarà sviluppato in modalità cooperativa tra gli Enti aderenti al</li> </ul>

	progetto.
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modellazione del catalogo dei procedimenti standard (partendo dalla modulistica e dagli elenchi dei procedimenti già in uso redatti e pubblicati nella sotto-sezione “Attività e procedimenti” della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell’art. 35 c. 1) d.Lgs. 33/2013) 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 e imprese. La procedura 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, l’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</li> </ul>
Vincoli di tempo e	Il progetto avrà valenza triennale e si concluderà entro il 2017, fondi e

Milestones	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>• <i>Normativi per nuove disposizione di legge</i></li> <li>• <i>Tecnologici per carenza di banda per motivi strutturali ed economici</i></li> <li>• <i>carenza di risorse sia umane e professionali all'interno dell'ente che economiche</i></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 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 gli attuali gestionali in uso 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>
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>• <i>Normativi per nuove disposizione di legge</i></li> <li>• <i>Tecnologici per carenza di banda per motivi strutturali ed economici</i></li> <li>• <i>carenza di risorse sia umane e professionali all'interno dell'ente che economiche</i></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 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 gli attuali gestionali in uso 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>

### 3.2 PIANO DEI MILESTONES

<i>Piano milestones</i>	2015			2016			2017
	I	II	III	I	II	III	I



1	Kickoff	√					
2	Approvazione analisi e progettazione		√				
3	Rilascio sviluppo			√			
4	Conclusione dispiegamento pilota				√		
5	Conclusione dispiegamento					√	
6	Fine progetto					√	