



**Comune di Seregno
Area Qualità e Infrastrutture
Servizio Innovazione Tecnologica**

**Piano di Informatizzazione
delle procedure per la presentazione
on-line di istanze, dichiarazioni e
segnalazioni
da parte di cittadini e imprese
(ai sensi del D.L. 90/2014, art. 24 c. 3bis)**

Responsabile del Procedimento : Silva Massimiliano

Rev. 1.01

Indice

1	Premesse	Pag. 2
2	Quadro Normativo	Pag. 3
3	Descrizione dello stato d'arte	Pag. 6
4	Piano di Informatizzazione	Pag. 8
4.1	Nomina Responsabili, modalità operative e formazione	Pag. 8
4.2	Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni	Pag. 8
4.3	Rilevazione dei sistemi informativi	Pag. 9
4.4	Definizione nuove implementazioni	Pag. 10
4.5	Ulteriori fasi	Pag. 10
5	Cronoprogramma	Pag. 12
6	Fabbisogni	Pag. 13
6.1	Risorse finanziarie	Pag. 13
6.2	Risorse umane	Pag. 13
7	Revisione del piano	Pag. 14
8	Glossario	Pag. 14
	Allegato A	Pag. 15
	Anagrafe dei Procedimenti	

1-Premesse

Scopo del presente documento è presentare un Piano di Informatizzazione per il Comune di Seregno, al fine di ottemperare a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

Il Piano di Informatizzazione presentato non riguarda l'informatizzazione dell'intero Ente, ma solamente la parte prevista dal D.L. 90/2014.

Il presente documento costituisce a tutti gli effetti la base sulla quale il Comune di Seregno si appoggerà al fine di adempiere all'obbligo dettato dal comma 3bis dell'Art.24, che prevede la redazione e la successiva adozione di un piano di completa informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanza, dichiarazione e segnalazioni, mediante l'accesso on-line da parte di cittadini e imprese.

La realizzazione di questo obiettivo richiede in primo luogo la predisposizione di un'Anagrafe dei Procedimenti dell'Ente che dovranno essere poi valutati e trasformati in modelli informatici.

Sostanzialmente questo piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione del piano, oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente. Che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

2-Quadro Normativo

Diritto all'uso delle tecnologie

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

(Art. 3, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005)

Partecipazione telematica al procedimento amministrativo

1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

2. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.

(Art. 4, D. Lgs. n. 82/2005)

Istanze e dichiarazioni telematiche

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide:

a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;

b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;

c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445; c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC-ID.

(Art. 65, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005)

Diritto a servizi Online di qualità

Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti

per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

(Art. 7, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005)

Trasmissione telematica

I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

(Art. 45, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005)

Progettazione dei servizi in rete

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

(Art. 63, comma 2, D. Lgs. n. 82/2005)

Obbligo di erogare servizi in rete

A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

(Art. 63, comma 3-bis, D. Lgs. n. 82/2005)

Adempimenti per i servizi in rete

I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

(Art. 63, comma 3-quater, D. Lgs. n. 82/2005)

Accesso ai servizi in rete

- Carta D'identità Elettronica
- Carta Nazionale dei Servizi

- Sistema Pubblico per la Gestione dell'identità Digitale di Cittadini e Imprese

(Art. 64, D. Lgs. n. 82/2005)

SPID

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, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

(Art. 64, comma 2-ter, D. Lgs. n. 82/2005)

Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014

Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa (Piano di Informatizzazione)

Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure 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. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.

(Art. 24 comma 3bis, D. Lgs. n. 90/2014)

Conservazione Documentale

Regole tecniche in materia di gestione e conservazione documentale - D.P.C.M. 3/12/2013

Pagamenti elettronici

Regole tecniche in materia di pagamenti elettronici - D.L. 179/2012

Dematerializzazione documenti e processi

Regole tecniche in materia dematerializzazione di documenti e processi, entro 18 mesi dall'entrata in vigore del D.P.C.M. 13.11.2014 (art.17 co.2).

3-Descrizione dello stato d'arte

Il Comune di Seregno garantisce già un ampio portafoglio di prodotti e servizi disponibili attraverso sia il suo portale istituzionale (<http://www.comune.seregno.mb.it>) che il portale "Servizi con un click" (<https://servizionline.rcman.it/servizi/?appId=>) relativo ai Servizi on-Line ai cittadini.



I servizi presenti sono relativi :

- Alla consultazione dell'Albo Pretorio e all'archivio degli atti Amministrativi sia correnti che storici;
- al pagamento ICI,IMU,TASI,TARSU,Contravvenzioni,COSAP, Pre-Post scuola;
- all'iscrizione pre-post scuola, centro ricreativo diurno, ristorazione scolastica;
- ai Servizi Demografici con cambio di residenza, prenotazione certificati e predisposizione modelli per autocertificazione;

Detti servizi risultano già fruibili attraverso l'autenticazione tramite CRS e CIE.

Il Comune di Seregno ha inoltre attivato presso il Servizio Protocollo un indirizzo di posta certificata (PEC) per l'invio/ricezione di documenti da parte di cittadini, imprese e enti pubblici integrato direttamente con il software di gestione del protocollo inoltre è stato attivato un adeguato numero di caselle di Posta Elettronica Ordinaria (PEO), associate al Servizio, Dirigente e per ultimo al personale interno (in modalita' intranet).

L'ente risulta inserito nell'indice PA ai fini dell'interoperabilità.

Sul sito istituzionale del Comune di Seregno è già stato predisposto presso l'area trasparenza un Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi aggiornata al 2013, la quale una volta rivista, aggiornata e completata di tutte le informazioni necessarie in base al nuovo modello di rilevazione che verrà predisposto, costituirà l'elemento fondamentale per la creazione della piattaforma informatizzata delle procedure guidate per la presentazione on-line di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese.



E' stata espletata la comunicazione in settembre 2014 relativamente la "Comunicazione dell'elenco delle basi dati" comunali utilizzando il modello predisposto da AgID (obbligo di comunicazione all'Agenzia per l'Italia digitale dell'elenco delle basi di dati e degli applicativi – Art. 24 – quater , comma 2 D.L.90/2014.).

4-Piano di informatizzazione

Le attività di seguito descritte avranno luogo nel corso del biennio 2015-2016, precisamente entro 11.08.2016 come previsto dal DPCM 13.11.2014 art.17 c.o.2 che prevede la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dalla sua entrata in vigore.

4.1 Nomina Responsabili, modalità operative e formazione

Prima di tutto l'Amministrazione dovrà Nominare i Responsabili associate alle varie fasi del Progetto e i soggetti coinvolti nell'attuazione, inoltre andranno stabilite le modalità operative per realizzare le attività previste nei vari punti del Piano di Informatizzazione.

Le modalità operative relative al censimento dei procedimenti genereranno degli schemi di workflow operativi da utilizzare durante la rilevazione.

Sulla base delle modalità operative stabilite, dovrà essere realizzata formazione operativa al personale coinvolto nella rilevazione dei procedimenti, per fornirgli il know how necessario alla realizzazione dell'attività.

4.2 Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni

Il Comune di Seregno provvederà a completare/aggiornare il censimento dell'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi, seguendo le modalità operative che verranno stabilite dai responsabili (schemi di workflow).

Effettuando la valutazione della situazione attuale ed eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

- procedimento o processo collegato;
- motivazioni;
- eventuali riferimenti normativi;
- le modalità di ricezione delle stesse;

Per ognuna dovrà essere realizzato un tracciato dell'istanza con individuazione del Responsabile del procedimento con le varie fasi e tempistiche collegate, le strutture competenti e i termini di conclusione del procedimento.

Successivamente verranno aggiornate le informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati Informatica dei Procedimenti Amministrativi.

4.3 Rilevazione dei sistemi informativi

Il Comune di Seregno eseguirà una verifica dei propri sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino e imprese) per verificare quanto già in linea con le direttive correnti e quando dovrà essere realizzato, prevedendo procedure software per la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese (SPID);

Verranno rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
 - web form per la raccolta dei dati dell'istanza/ dichiarazione/ comunicazione;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

Il tutto come previsto da "servizi di rete", art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale;

I risultati di tale rilevazione saranno riportati nella seguente tabella i cui contenuti verranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al punto seguente.

Procedura informatizzata	Esito rilevazione

La rilevazione avrà luogo a partire dal secondo semestre 2015 in concomitanza con l'aggiornamento dell'Anagrafe delle Procedure;

4.4 Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente saranno identificate le esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la realizzazione ex-novo, definendo un catalogo dei nuovi servizi che verranno informatizzati.

Nella tabella seguente verranno riportate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata:

Descrizione dell'intervento	
Modalità di esecuzione	
Tipo di procedura di acquisizione	
Avvio intervento (stima)	
Completamento intervento (stima)	
Impegno finanziario stimato	

Descrizione dell'intervento	
Modalità di esecuzione	
Tipo di procedura di acquisizione	

Avvio intervento (stima)	
Completamento intervento (stima)	
Impegno finanziario stimato	

Descrizione dell'intervento	
Modalità di esecuzione	
Tipo di procedura di acquisizione	
Avvio intervento (stima)	
Completamento intervento (stima)	
Impegno finanziario stimato	

A partire dall'inizio del 2016 inizierà lo studio delle nuove procedure da implementare per la gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni on-line, successivamente verrà attivata l'ultima fase di lavoro relativa all'identificazione del fornitore, la realizzazione della gara e l'implementazione dei nuovi prodotti che terminerà entro 11.08.2016 (come da indicazioni presenti nel D.P.C.M. 13.11.2014 art.17 co.2, fatte salva eventuali proroghe concesse dal legislatore).

In questo Piano di Informatizzazione si è scelto di non trattare nel dettaglio la parte tecnica relativa agli strumenti / piattaforme informatiche necessarie alla realizzazione del progetto, poiché sulla base delle risultanze della join tra il I censimento delle procedure e la rilevazione dei sistemi informativi dell'ente si deciderà se procedere con un'implementazione sull'attuale piattaforma dei servizi con un click oppure andare ad implementare una nuova soluzione.

Unitamente alle attività informatiche sopra descritte, si renderà necessaria l'adesione al Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale "SPID", il quale risulta attualmente in fase finale di studio e che dovrebbe diventare operativo entro la fine 2015.

Per maggiori informazioni relative allo SPID sia come tempistiche di sviluppo sia tecniche si rimanda alla pagina ufficiale dedicata dall'Agenzia per l'Italia Digitale:

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/spid>

4.5 Ulteriori fasi

Ulteriori fasi/attività verranno decise in funzione delle esigenze rilevate in fase di analisi e prosecuzione del progetto.

5-Cronoprogramma

Il seguente cronoprogramma illustra l'andamento temporale delle varie azioni presenti nel Piano di informatizzazione, riprendendo le stime temporali inserite nei paragrafi precedenti.

Se i vari step operativi verranno realizzati con tempistiche inferiori rispetto a quanto inizialmente stimato, tutte le attività seguenti verranno anticipate consentendo quindi il raggiungimento degli obiettivi in tempi minori rispetto a quelli fissati.

1° sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016	11.08 2016
Responsabili e formazione			
Rilevazione Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi			
	Rilevazione dei sistemi informativi		
		Definizione nuove implementazioni	
		Acquisizione e implementazione nuove procedure	
		Adesione SPID	
			Formazione del personale comunale all'utilizzo delle nuove procedure informatiche

Il primo passo per l'attuazione del Piano di Informatizzazione, prima di essere pubblicato nella sezione trasparenza del sito istituzionale dell'ente e quindi diventare operativo, essendo un atto organizzativo, necessita della sua approvazione con atto di Giunta Comunale.

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

6-Fabbisogni

6.1 Risorse finanziarie

La valutazione di fabbisogni economico-finanziari verrà effettuata in maniera dettagliata una volta dimensionato l'insieme dei procedimenti da informatizzare.

Per l'attivazione dei nuovi servizi il Comune di Seregno dovrà farsi carico dell'onere finanziario, relativo all'acquisto :

- di una piattaforma per i servizi on-line, comprensiva di installazione e configurazione. Detta piattaforma potrà essere nuova oppure uno sviluppo di quella attualmente già presente e descritta nel cap.3 "descrizione dello stato d'arte";
- della realizzazione di moduli software personalizzati per la gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni on-line sulla base degli iter gestionali emersi dalla rilevazione precedentemente effettuata;

Le risorse finanziarie per l'attuazione dovranno essere previste nelle risorse ordinarie di bilancio per il Servizio Innovazione Tecnologica per l'anno 2016.

6.2 Risorse umane

Successivamente saranno indicati i referenti per le azioni previste nel cronoprogramma di cui al paragrafo 5, associato alla realizzazione del Piano di informatizzazione per la gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni on-line da parte di cittadini e imprese.

Al termine del progetto, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti e imprese, comporterà un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente, tutto il personale degli uffici coinvolti nell'utilizzo delle nuove procedure dovrà essere formato al loro utilizzo.

7-Revisione del piano

Il presente Piano di Informatizzazione è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel piano stesso;
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del piano tali da modificarne l'impianto.

In ogni caso il piano verrà rivisto periodicamente, basandosi sul cronoprogramma di cui al paragrafo 5, al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto stabilito.

8-Glossario

PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PIANO	il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale
CIE	Carta Identità Elettronica
CRS	Carta Regionale Servizi – Regione Lombardia

Allegato A – Anagrafe dei procedimenti

Elenco dei procedimenti già monitorati e pubblicati nel 2013 sul sito del Comune di Seregno – Area Amministrazione Trasparente – Attività e Procedimenti – Tipologie di procedimento.