



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 1 di 32

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
EX ART.24 DL 90/2014
convertito con Legge n.114/2014

Comune di Andria

	<i>Unità Organizzativa/Servizio/Uffici</i>	<i>Nominativo</i>	<i>Data</i>
<i>Redatto</i>	Servizio innovazione Tecnologica	Dott.ssa Riccardina Di Chio	12/02/2015

Approvato con deliberazione n. 32 della Giunta Comunale in data 16 febbraio 2015



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 2 di 32

Revisioni del documento

Rev.	Data	Modifiche apportate	Redatto	Approvato



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 3 di 32

Sommario

1	PREMESSA	4
1.1	ARTICOLAZIONE DEL PIANO	4
2	LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE	6
2.1	PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO.....	8
3	SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE	12
4	AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE	14
4.1	ANALISI DEL CONTESTO	14
4.2	I RISULTATI DELL'ANALISI: COSA FARE	20
5	SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI	23
5.1	GOVERNANCE DEL PIANO E SOGGETTI COINVOLTI.....	23
5.2	GLI INTERVENTI PROPEDEUTICI / COMPLEMENTARI ALL'ATTUAZIONE DEL PIANO	24
5.3	GLI INTERVENTI EVOLUTIVI.....	26
6	AZIONI DI COMUNICAZIONE	27
7	MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO	28
	APPENDICE: TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI	29



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 4 di 32

1 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 documento costituisce pertanto il Piano di informatizzazione del Comune di Andria secondo l'art. 24 del DL 90/2014.

1.1 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: pianificazione degli interventi**" che descrive la struttura di governo del Piano, le azioni propedeutiche/complementari a supporto



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 5 di 32

della attuazione del Piano, e gli specifici interventi evolutivi previsti per la completa informatizzazione delle istanze.

- Una Sezione “**Azioni di comunicazione**” che descrive le modalità di 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 applicata 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

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i>	Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 6 di 32
---	---	---

2 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 alla 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.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 7 di 32

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’Agenzia per l’Italia Digitale istituita 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.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i>	Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 8 di 32
---	---	---

2.1 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. (publicato 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)." (publicato 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. (publicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)
DLGS 82/2005	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (publicato 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" (publicato 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) (publicato 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).



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 9 di 32

LEGGE \ NORMA	TITOLO
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 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) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 28 gennaio 2009, n.2 (in S.O. n.14, relativo alla G.U. 28 gennaio 2009, n. 22). (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)



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 10 di 32

LEGGE \ NORMA	TITOLO
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. 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)



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 11 di 32

LEGGE \ NORMA	TITOLO
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) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 9 agosto 2013, n.98 (in S.O. n. 63, relativo alla G.U. 20 agosto 2013, n. 194).
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) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 23 giugno 2014, n.89 (pubblicato nella G.U. 23-06-2014, n.143) (c.d. decreto Irpef, 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 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 novembre 2009

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i>	Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 12 di 32
---	---	--

3 SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

Negli ultimi anni l'Amministrazione ha elaborato ed in parte già attuato un Piano di evoluzione del Sistema Informativo Comunale in sintonia con le norme, indirizzi e piani nazionali e regionali in materia di e-government a cominciare dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), dal Piano E-gov 2013 e dall'Agenda Digitale prevista nel cosiddetto Decreto Crescita 2.0 (D.L. n. 179 del 18/10/2012, convertito con modificazioni dalla legge n. 221 del 17/12/2012), puntando prioritariamente al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- Migliorare l'efficienza, l'efficacia, la trasparenza e la partecipazione con contestuale razionalizzazione e semplificazione di procedimenti amministrativi e delle attività gestionali;
- Favorire lo sviluppo di servizi digitali innovativi progettati per rispondere alle esigenze dei cittadini e delle imprese;
- Digitalizzare i rapporti con la Pa e le comunicazioni tra uffici pubblici;
- Favorire l'innovazione per abbattere il digital divide.

L'evoluzione del Sistema Informativo Comunale già prevista pertanto, non era volta solo a migliorare i processi di servizio interni all'amministrazione bensì mirava sempre più al miglioramento del servizio pubblico reso all'utente, sia esso cittadino o impresa. Ciò al fine di implementare un modello di Pubblica Amministrazione orientata all'utente, fornitrice di moderni servizi che siano rispondenti alle esigenze di chi ne usufruisce ovvero del cliente finale, modello in cui la soddisfazione del ricettore del servizio è strumento fondamentale di verifica della sua qualità. In particolare gli interventi innovativi di interesse per l'ente riguardano la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e il loro coinvolgimento nel processo di decision-making, i servizi pubblici, così come il funzionamento trasparente dell'amministrazione. Ed è proprio il rapporto tra i cittadini e l'amministrazione comunale ad essere considerato un elemento che qualifica la pianificazione e le progettualità della città: tanto più sono trasparenti i processi, disponibili dati ed informazioni, tanto più i cittadini sono nella condizione di poter partecipare ed essere coinvolti. Inoltre la piena accessibilità di informazioni e la trasparenza nei processi decisionali possono incentivare la partecipazione stessa di soggetti privati ed enti di ricerca per lo sviluppo di soluzioni condivise.

Un'amministrazione che sia promotrice di trasparenza e sia aperta a condividere tramite open data i flussi di dati che quotidianamente riceve dai propri cittadini è un'amministrazione smart. Semplificazione amministrativa, digitalizzazione dei processi e delle procedure realizzano fra l'altro anche l'e-government che è uno degli obiettivi strategici di ogni amministrazione locale.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 13 di 32

In questo percorso già intrapreso dall'ente, si inserisce il nuovo obbligo di semplificazione e informatizzazione di tutte le procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei cittadini e delle imprese, Tali procedure dovranno 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.

Sarà pertanto necessario partire da un'analisi della situazione attuale dell'Ente, e coinvolgere tutti i settori dell'Ente che dovranno partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Successivamente si individueranno e si implementeranno le soluzioni tecniche più adeguate per la messa a disposizione di piattaforme di front/office e applicazioni web che garantiscano agli utenti, previa autenticazione e con modalità guidate e facilitate, la possibilità di inoltrare dati e documenti a progressiva sostituzione di tutta la modulistica cartacea, di ottenere informazioni sullo stato della pratica e di ottenere l'atto conclusivo del procedimento in forma digitale.

Per quanto attiene le modalità di accesso a tali servizi, essendo necessaria l'individuazione del soggetto che richiede il servizio e quindi una autenticazione informatica, tali piattaforme si interfaceranno al Sistema Pubblico per la gestione dell'identità digitale. Il comune di Andria infatti non dispone allo stato di strumenti alternativi di identificazione quali la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi, non essendo stato incluso nelle relative sperimentazioni.

Tale sistema, istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, in corso di attuazione, è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia stessa, 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. Con il **DPCM 24 ottobre 2014** sono state definite le caratteristiche del sistema e le modalità di attuazione. I passaggi successivi sono rappresentati dall'adozione, da parte dell'AGID, dei regolamenti recanti le regole tecniche, le modalità di accreditamento, le procedure di rilascio delle identità digitali.

Il presente 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 di una piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

In ogni caso, le considerazioni qui esposte andranno riviste e corrette sulla base delle nuove disposizioni normative che interverranno nel prossimo futuro: l'incertezza del contesto entro cui si è predisposto il documento ne costituisce l'aspetto di maggior debolezza. Si consideri ad esempio la manifesta impossibilità di effettuare previsioni sulla fattibilità, tempi e costi dell'integrazione con il sistema SPID in assenza di specifiche tecniche definite.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i>	Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 14 di 32
---	---	--

4 AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE

4.1 Analisi del contesto

Il sistema informativo dell'Ente

Il sistema informativo di questo ente si è evoluto negli anni in risposta alle esigenze specifiche di ciascun settore, nell'ambito del progetto di digitalizzazione della pubblica Amministrazione, adeguandosi agli obblighi di legge.

Gli interventi in materia di CAD, già assunti e già realizzati dall'Ente riguardano prioritariamente:

- attivazione caselle di Posta Elettronica Certificata per ogni Settore/servizio onde consentire la trasmissione di documenti informatici per via telematica. La casella "PEC" ufficiale del Comune (debitamente pubblicizzata sul sito internet comunale e presso il portale "Indice PA" come espressamente previsto dalla normativa) configurata direttamente nell'applicativo per la gestione del protocollo, rende possibile provvedere agevolmente alla protocollazione di tale tipo di comunicazioni (sia "in arrivo" che "in partenza");
- acquisto di dispositivi di firma digitale non solo per le figure dirigenziali ma anche per la maggior parte di coloro che sono in qualche modo abilitati a firmare atti o documenti dell'ente;
- pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente di tutta la modulistica disponibile in formati aperti, cosicché per qualsiasi istanza che debba essere avviata da un cittadino o da un'impresa sia possibile individuare facilmente la modulistica da compilare;
- incentivazione delle modalità telematiche di comunicazione con le imprese tramite PEC istituzionale e settoriale;
- disponibilità albo pretorio telematico
- istituzione sezione "Amministrazione Trasparente" come richiesto dal decreto Trasparenza.
- utilizzo di un applicativo per la gestione del protocollo conforme a quanto previsto in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000 – DPCM 31/10/2003 e CAD).

L'ente ha inoltre avviato un progetto di dematerializzazione degli atti amministrativi finalizzato all'eliminazione degli atti amministrativi cartacei sostituiti da atti originali digitali sottoscritti con firma digitale. A tal scopo si è dotato di un sistema di "workflow" documentale che al momento consente la gestione completa in formato digitale delle determinazioni dirigenziali, ordinanze sindacali e dirigenziali, atti di liquidazione.

Altro aspetto di notevole importanza, strettamente legato alla dematerializzazione di atti e documenti, è quello legato all'archiviazione ed alla conservazione dei "documenti informatici".

A tale scopo l'ente ha individuato la società InfoCert SPA quale responsabile della conservazione sostitutiva dei documenti informatici (accreditato presso AgID) affidandogli il relativo servizio.

Per cui gli atti digitali, compresi i contratti sono trasferiti in Conservazione digitale a norma al fine di garantire nel tempo l'integrità, l'inalterabilità, la validità giuridica, la consultazione ed esibizione per l'accesso e la fruizione da parte del soggetto produttore e da parte dell'utenza esterna sia per fini amministrativi, da parte di soggetti pubblici e privati "interessati" ai sensi della disciplina sulla

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i>	Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 15 di 32
---	---	--

"trasparenza" (legge 241/1990 e successive modificazioni) sia per scopi storici e di ricerca (decreto legislativo 42/2004, artt. 122 ss).

La fruizione del servizio di archiviazione e di conservazione è tuttavia ancora limitata, se valutata in termini di volume di documenti archiviati rispetto a quelli gestiti, infatti ad oggi vengono inviati in conservazione sostitutiva i soli atti su menzionati.

In particolare in questi ultimi anni ci si è prioritariamente concentrati nella semplificazione e dematerializzazione degli iter interni all'Ente. Sarà ambito di questa pianificazione dare maggiore impulso alle azioni per lo sviluppo di applicazioni relative al front-office.

I procedimenti dell'Ente

Presupposto per operare una completa informatizzazione delle procedure per l'inoltro di istanze è la conoscenza dello stato di informatizzazione dei procedimenti amministrativi dell'ente. La norma richiede infatti, in buona sostanza, di realizzare "servizi online" a copertura completa di tutti i procedimenti gestiti. L'attività preliminare di "censimento dei procedimenti amministrativi" è stata recentemente svolta dall'ente per la pubblicazione obbligatoria ex art. 35 D.Lgs. 33/2013 nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale, dove sono state esposte per ciascun settore le tabelle dei procedimenti di propria competenza complete di tutte le informazioni, comprese quelle relative al responsabile ed i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, nonché della modulistica in uso. (<http://www.comune.andria.bt.it/at2.asp?id2=32>)

Per tutti i procedimenti la modulistica per l'inoltro delle istanze è stata altresì resa disponibile per poter essere scaricata in formato digitale nelle sezioni del portale istituzionale dei rispettivi settori.

I procedimenti dell'Ente possono essere distinti nelle seguenti categorie:

1. procedimenti riguardanti i **Servizi Demografici**, per i quali è necessario attendere l'attuazione della nuova ANPR (Anagrafe nazionale della Popolazione residente) gestita direttamente dal Ministero dell'Interno che sarà attivata entro il 2015;
2. procedimenti relativi alle **Attività Produttive** gestiti, per legge, in modo completamente dematerializzato attraverso il portale nazionale www.impresainungiorno.gov.it come di seguito descritto;
3. procedimenti relativi all'**Edilizia Privata** per i quali si prevede di aggiornare il software verticale di gestione delle pratiche il cui front-office, allo stato attuale, permette solo una parziale gestione informatizzata dell'intero ciclo di vita delle istanze presentate, come di seguito descritto;
4. procedimenti per i quali è in uso o è attivabile un software applicativo dotato anche di front-office per la presentazione online delle istanze/dichiarazioni;
5. Procedimenti che, pur essendo gestiti informaticamente, non possiedono un proprio front-office e per i quali è necessario attivare uno "strato software" intermedio adatto a colloquiare con i diversi sistemi informatici presenti nell'Ente e a fornire una interfaccia web



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015
Pag. 16 di 32

unica e amichevole all'utente/cittadino sia per la presentazione che per monitoraggio dello stato di avanzamento delle pratiche presentate;

6. Procedimenti che hanno ancora una gestione “analogica” e per i quali è necessario prevedere una completa informatizzazione.
7. Procedimenti di tipo “segnalazioni” per i quali verrà attivato un sistema di gestione online.

Back-office e reingegnerizzazione dei processi.

La gestione delle attività di backoffice di gran parte dei procedimenti è già informatizzata e supportata da applicativi software, dal momento della ricezione dell'istanza fino al rilascio dell'atto conclusivo.

Si tratta quindi di completare il processo di informatizzazione delle attività di front-office innestandole negli attuali processi di lavoro. Sovrapporre semplicemente alle piattaforme esistenti un nuovo strato software non farebbe che cristallizzare prassi e metodologie di lavoro consolidate costruite su presupposti obsoleti: la ricezione delle istanze e la gestione documentale in modalità parzialmente “analogica”.

L'informatizzazione delle procedure per la ricezione delle istanze costituisce invece un'ottima occasione per operare un'analisi approfondita dei procedimenti e dei flussi informativi esistenti col fine di procedere ad una re-ingegnerizzazione degli stessi in chiave completamente digitale. Solo in questo modo infatti si potrà apportare reale innovazione e trarre il massimo beneficio in termini di efficienza ed efficacia dal processo di dematerializzazione.

Appare chiaro pertanto che gli interventi non potranno limitarsi all'introduzione di un sistema per la creazione e ricezione di modulistica compilabile online. Il nuovo sistema dovrà dialogare e potersi integrare con la molteplicità degli applicativi di back-office in uso presso l'Ente, in modo tale da permettere una re-ingegnerizzazione dei processi in chiave unitaria rispetto a tutto il ciclo di vita del procedimento.

Particolare importanza riveste anche l'integrazione con le eventuali applicazioni trasversali che intervengono nel procedimento ed in particolare con l'applicativo di protocollo.

La capacità di integrazione del sistema con le piattaforme attualmente in uso, la presenza di interfacce di cooperazione applicativa, il rispetto di standard riconosciuti, costituiscono pertanto fattori critici di successo.

	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i>	Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 17 di 32
---	---	--

Il sistema per l'inoltro delle pratiche SUAP

Il DPR n. 160 del 07/09/2010 che ha approvato il Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive, ai sensi dell'articolo 38 della legge 133/2008, ha innovato le procedure di attivazione, apertura e modifica delle attività economiche secondo i principi della digitalizzazione della PA, prevedendo la presentazione delle pratiche esclusivamente in modalità telematica.

Il comune di Andria sin dal 2012 ha affidato l'esercizio delle funzioni Suap in delega alla Camera di Commercio di Bari la quale ha previsto la trasmissione delle pratiche attraverso il portale nazionale www.impresainungiorno.gov.it.

Tale delega si è attivata automaticamente, ai sensi dell'art. 11 comma 4 del DPR, non disponendo il Comune di Andria di una piattaforma WEB del Suap che oltre a contenere le informazioni sui procedimenti e le modulistiche, le procedure guidate di compilazione delle domande, doveva prevedere la possibilità per gli utenti di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche e doveva poter interagire in modalità telematica con le altre amministrazioni pubbliche.

Attualmente l'applicativo Suap camerale provvede alla gestione telematica dei procedimenti, comprese le fasi di ricezione delle domande, la divulgazione delle informazioni, l'attivazione di adempimenti, il rilascio di ricevute all'interessato e il pagamento dei diritti, l'archivio informatico delle segnalazioni e delle domande presentate, e la conservazione a norma dei documenti.

Dopo una lunga fase sperimentale, il SUAP di Andria ha stabilito che dal 1 febbraio 2015 tutte le istanze afferenti l'esercizio di attività produttive soggette a S.C.I.A e/o D.I.A. O a licenza/autorizzazione nonché le pratiche inerenti l'edilizia produttiva devono essere inviate esclusivamente in modalità telematica tramite il sito "impresainungiorno.gov.it".

	<p>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i></p>	<p>Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 18 di 32</p>
---	--	--

Il sistema per l'inoltro delle pratiche SUE

La recente evoluzione della normativa, in particolare la modifica all'art. 5 del Testo Unico sull'Edilizia (DPR 380/2001), prevede che lo Sportello Unico per l'Edilizia costituisca l'unico punto di accesso per il privato interessato in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti il titolo abilitativo e l'intervento edilizio oggetto dello stesso, che fornisca una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni, comunque coinvolte, prevedendo inoltre che le comunicazioni al richiedente siano trasmesse esclusivamente dallo Sportello Unico per l'Edilizia.

Esso deve provvedere a fornire informazioni sulle materie inerenti l'attività edilizia, anche mediante predisposizione di un archivio informatico contenente i necessari elementi normativi, che consenta a chi vi abbia interesse l'accesso gratuito, anche in via telematica, alle informazioni sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure, all'elenco delle domande presentate, allo stato del loro iter procedurale, nonché a tutte le possibili informazioni utili disponibili.

Lo Sportello Unico per l'Edilizia ha l'obbligo di accettare le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, le comunicazioni e i relativi elaborati tecnici o allegati presentati dal richiedente con modalità telematica e provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento, le quali adottano modalità telematiche di ricevimento e di trasmissione in conformità alle modalità tecniche individuate ai sensi dell'articolo 34-quinquies del decreto-legge 10 gennaio 2006, n. 4, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 marzo 2006, n. 80. Tali modalità devono assicurare l'interoperabilità con le regole tecniche definite dal regolamento 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, e successive modificazioni. La stessa norma prevede che ai predetti adempimenti si provveda nell'ambito delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Attualmente presso il S.U.E. del Comune di Andria è attivo un servizio in outsourcing su piattaforma server web della Geotel per la gestione del procedimento edilizio di permesso di costruire basato su tecnologia web che permette di connettere su rete internet tutti i soggetti coinvolti nella gestione dei procedimenti edilizi (progettisti, responsabili del procedimento, operatori di sportello, ecc...) utilizzando un normale browser web. Il sistema è composto da un'area

	<p>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i></p>	<p>Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 19 di 32</p>
---	--	--

ad accesso libero fruibile da chiunque e da un'area riservata a cui è possibile accedere previo accreditamento (registrazione) in base a ruoli predefiniti.

Il sistema prevede:

- la compilazione automatizzata del modulo di domanda di permesso di costruire;
- il pre-inoltro della domanda via internet;
- l'accesso via internet dei progettisti in area riservata;
- il controllo di completezza e correttezza formale dei dati inseriti;
- la guida dinamica alla compilazione della domanda di permesso di costruire;
- l'identificazione automatizzata dei documenti obbligatori da allegare;
- la compilazione automatizzata allo sportello della ricevuta di deposito della domanda di permesso di costruire.

Di recente è stato anche attivato un sistema operativo per la gestione on line delle Denunce di Inizio attività (D.I.A.), delle Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (S.C.I.A.) e per il calcolo del contributo di costruzione.

Sul sito istituzionale del Comune sono presenti i principali modelli relativi alle vari procedimenti edilizi. E' in corso l'aggiornamento degli stessi in base a quanto stabilito nell'accordo sottoscritto in data 18 dicembre 2014, dalla Conferenza Unificata tra Governo, Regioni ed Enti Locali finalizzato all'adozione di modelli unificati su tutto il territorio nazionale per gli interventi di edilizia libera soggetti a comunicazione di inizio lavori (CIL) e a comunicazione di inizio lavori asseverata (CILA). Sulla base di quanto previsto dalla legge (art. 24, comma 4, D.L. n. 90/2014 – conv. in Legge n. 114/2014) e dall'Accordo, quindi, la Regione Puglia ha recentemente adeguato la modulistica alle specifiche normative regionali e di settore.

Per ottemperare all'obbligo da parte dei Comuni di accettare le istanze presentate dal cittadino in modalità telematica bisognerà prevedere per il futuro una soluzione globale che porti alla realizzazione dello Sportello Unico Digitale per l'Edilizia, secondo quanto richiesto dalla normativa vigente, prevedendo in particolare l'attivazione di un sistema WEB che consenta ai cittadini ed ai professionisti di inviare le istanze con relativi allegati tecnici in formato digitale (FRONT OFFICE DIGITALE).

	<p>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i></p>	<p>Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 20 di 32</p>
---	--	--

I passaggi successivi da intraprendere sono poi quelli di seguito elencati:

- l'attivazione del back-office digitale attraverso la gestione di tutti gli aspetti riguardanti le pratiche edilizie, a partire dai dati pervenuti dal cittadino/professionista fino alla conclusione del procedimento;
- la configurazione sul sistema dell'organizzazione specifica degli uffici coinvolti nei procedimenti edilizi, evidenziando le attività, i ruoli e le mansioni assegnate con relativi tempi di lavorazione e secondo la normativa vigente;
- il monitoraggio delle scadenze;
- la formazione di un fascicolo elettronico contenente tutta la documentazione della pratica;
- il mantenimento di un archivio sicuro e aggiornato;
- l'integrazione con il sistema cartografico WEB GIS (che consenta per esempio di visualizzare gli asservimenti effettuati);
- l'integrazione con il SIT Regionale;
- la possibilità di interagire con gli Enti terzi per la richiesta e la ricezione dei pareri in modalità telematica.

4.2 I risultati dell'analisi: cosa fare

Gli interventi ritenuti necessari al raggiungimento del completo livello di informatizzazione delle istanze sono stati classificati secondo la seguente tassonomia:

- Interventi propedeutici (P) con caratteristiche trasversali e/o di supporto comprendenti interventi strumentali attuati su sistemi informativi, oppure su strutture organizzative, che necessitano di uno sforzo notevole di coordinamento e di integrazione tra strutture organizzative coinvolte, trasversali allo specifico procedimento o processo dell'Ente
- Interventi evolutivi specifici (E) che comprendono gli interventi di informatizzazione mirati all'adeguamento ad uno specifico procedimento, processo, struttura organizzativa e sistema informativo specifico.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 21 di 32

TABELLA INTERVENTI

Tipo intervento P / E	Denominazione intervento	Descrizione sintetica
P	Analisi dei procedimenti	Analisi dei procedimenti partendo dall'elenco completo degli stessi per ricavare un elenco dei procedimenti che saranno oggetto della informatizzazione con le relative priorità
P	Individuazione di una piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti (PDGP)	Analisi ed individuazione di una piattaforma informatica integrata con il sistema SPID nonché con i sistemi di pagamento telematico, per la presentazione di istanze, segnalazioni e dichiarazioni e la gestione dei workflow dei procedimenti associati
P	Valutazione della compatibilità dei software dell'ente	Valutazione delle soluzioni software utilizzate dall'Ente, per verificare la loro compatibilità con la PDGP
P	Individuazione delle risorse finanziarie	Valutazione di massima delle risorse finanziarie necessarie all'implementazione della nuova gestione informatizzata ed individuazione delle medesime nel budget a disposizione dell'Ente
P	Integrazione della PDGP con i software dell'ente	Individuazione ed implementazione delle necessarie integrazioni per permettere la comunicazione della PDGP con i software utilizzati dall'Ente
P	Reingegnerizzazione dei procedimenti	Reingegnerizzazione dei vari procedimenti oggetto del piano, in modo da renderli implementabili con la PDGP
P	Estensione dell'utilizzo del sistema di conservazione a norma	Estensione dell'utilizzo del sistema di conservazione dei documenti informatici in armonia con le altre necessità dell'Ente



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 22 di 32

P	Installazione della PDGP	Installazione della PDGP e predisposizione per l'uso
P	Modellazione degli schemi di workflow	Modellazione dei vari procedimenti in classi omogenee dal punto di vista delle operazioni coinvolte
P	Implementazione degli schemi di workflow per i singoli procedimenti	Implementazione delle classi precedentemente formalizzate nei procedimenti dell'ente all'interno della PDGP
P	Modifica della gestione dei processi dell'Ente	Modifica del metodo di lavoro degli uffici coinvolti nei procedimenti
P	Formazione degli utenti dell'Ente	Formazione sui nuovi procedimenti e strumenti informatici
P	Formazione dell'utenza esterna	Comunicazione a cittadini e imprese dei nuovi strumenti a disposizione e formazione dei medesimi

	<p>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i></p>	<p>Rev. 1 Data 12/02/2015 Pag. 23 di 32</p>
---	--	--

5 SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

5.1 Governance del Piano e soggetti coinvolti

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

In particolare i responsabili previsti in modo mandatorio dalla normativa vigente sono:

- Responsabile dei Sistemi Informativi (RSI)
- Responsabile di Protocollo (RP)
- Responsabile della Gestione Documentale (RGD)
- Responsabile dell'Archivio (RA)
- Responsabile della Conservazione Documentale (RCD)
- Responsabile dell'Informazione e Pubblicità (RIP)

Oltre ai responsabili sopra citati, saranno coinvolti i seguenti attori:

- Responsabili di Settore (RS): i responsabili dei vari settori dell'Ente, coinvolti sia nell'individuazione dei procedimenti che nella formazione degli utenti interni
- tecnici informatici (TI): le persone materialmente incaricate dell'implementazione del sistema e della sua configurazione
- utenti interni (UI): i dipendenti dell'Ente
- utenti esterni (UE): cittadini e ditte che inoltreranno istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Compito del RSI, vista la natura del piano sarà quello di individuare le soluzioni tecniche più adeguate in merito al software di gestione dei workflow, alla sua integrazione con i sistemi esistenti, all'implementazione dei procedimenti.

I Responsabili di settore dovranno garantire sia le revisioni del piano, sia le implementazioni, con speciale riguardo per la re-ingegnerizzazione dei procedimenti coinvolti. Infatti, senza un decisivo appoggio da parte degli UI, i quali dovranno modificare i loro metodi lavorativi, sarà impossibile avviare il sistema una volta realizzato.

Il RIP dovrà preoccuparsi di pubblicizzare il nuovo sistema e di formare gli UI e gli UE al suo utilizzo. Da notare che la formazione degli UE dovrà avvenire, come previsto dalla norma, soprattutto attraverso le procedure stesse.

Il Segretario Generale coordinerà i vari responsabili al fine di supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 24 di 32

5.2 Gli interventi propedeutici / complementari all'attuazione del piano

La precedente tabella degli interventi di tipo propedeutico è stata di seguito integrata con le informazioni relative a:

- Data fine prevista per l'intervento
- Responsabile dell'intervento

Si evidenzia che trattasi di una stima di massima tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità finanziaria dell'Ente nonché dal rilascio di ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi del sistema SPID.

TABELLA INTERVENTI PROPEDEUTICI				
Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	Data fine prevista	Responsabilità
P	Analisi dei procedimenti	Analisi dei procedimenti partendo dall'elenco completo degli stessi per ricavare un elenco dei procedimenti che saranno oggetto della informatizzazione con le relative priorità	31/3/2015	RSI RS
P	Individuazione di una piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti (PDGP)	Analisi ed individuazione di una piattaforma informatica integrata con il sistema SPID nonché con i sistemi di pagamento telematico, per la presentazione di istanze, segnalazioni e dichiarazioni e la gestione dei workflow dei procedimenti associati	30/6/2015	RSI



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 25 di 32

P	Valutazione della compatibilità dei software dell'ente	Valutazione delle soluzioni software utilizzate dall'Ente, per verificare la loro compatibilità con la PDGP	31/07/2015	RSI RS
P	Individuazione delle risorse finanziarie	Valutazione di massima delle risorse finanziarie necessarie all'implementazione della nuova gestione informatizzata ed individuazione delle medesime nel budget a disposizione dell'Ente	31/07/2015	RSI RS
P	Integrazione della PDGP con i software dell'ente	Individuazione ed implementazione delle necessarie integrazioni per permettere la comunicazione della PDGP con i software utilizzati dall'Ente	31/12/2015	RSI RS
P	Reingegnerizzazione dei procedimenti	Reingegnerizzazione dei vari procedimenti oggetto del piano, in modo da renderli implementabili con la PDGP	31/12/2015	RSI RS
P	Estensione dell'utilizzo del sistema di conservazione a norma	Estensione dell'utilizzo del sistema di conservazione dei documenti informatici in armonia con le altre necessità dell'Ente	31/12/2015	RCD



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 26 di 32

P	Installazione della PDGP	Installazione della PDGP e predisposizione per l'uso	31/03/2016	RSI
P	Modellazione degli schemi di workflow	Modellazione dei vari procedimenti in classi omogenee dal punto di vista delle operazioni coinvolte	31/03/2016	RSI RS
P	Implementazione degli schemi di workflow per i singoli procedimenti	Implementazione delle classi precedentemente formalizzate nei procedimenti dell'ente all'interno della PDGP	30/04/2016	RSI RS
P	Modifica della gestione dei processi dell'Ente	Modifica del metodo di lavoro degli uffici coinvolti nei procedimenti	30/6/2016	RSI RS
P	Formazione degli utenti dell'Ente	Formazione sui nuovi procedimenti e strumenti informatici	31/8/2016	RIP
P	Formazione degli utenti esterni	Comunicazione a cittadini e imprese dei nuovi strumenti a disposizione e formazione dei medesimi	31/8/2016	RIP

5.3 Gli interventi evolutivi

Gli interventi evolutivi saranno pianificati solo dopo aver completato i vari interventi propedeutici in relazione alle esigenze di modifica delle procedure informatizzate esistenti o di realizzazione ex-novo identificate all'esito della rilevazione di cui al punto precedente. Tali previsioni di implementazione per ogni applicativo/procedura informatizzata, saranno programmate secondo tempi e modalità, stabilite nel Piano Esecutivo di Gestione.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 27 di 32

6 AZIONI DI COMUNICAZIONE

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

La campagna di informazione prevederà azioni e strumenti distinti per i pubblici di riferimento. Per quelli interni saranno sviluppati incontri anche formativi dei dipendenti dell'Ente per la divulgazione ed informazione sul Piano e le misure ivi previste; sarà realizzata una newsletter interna per tutti i dipendenti con approfondimenti sul tema; saranno realizzati e distribuiti questionari esemplificativi e le principali modalità organizzatorie da attivare nelle procedure; se del caso saranno attivate anche iniziative di incontro e confronto con altre Amministrazioni nelle quali dovesse risultare l'adozione di best practices innovative.

Per i pubblici esterni/stakeholders potrebbero essere attivate, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili:

- conferenza stampa di presentazione del Piano
- comunicazione con spot radio e tv;
- campagna manifesti
- realizzazione e distribuzione depliant
- utilizzo numero verde
- spot sul totem di videocomunicazione digitale esistente a Palazzo di Città.

	<p style="text-align: center;">PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 DL 90/2014) convertito con Legge n.114/2014 <i>Comune di Andria</i></p>	<p>Rev. 1 Data 12/02/2015</p> <p>Pag. 28 di 32</p>
---	---	--

7 MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano, i responsabili individuati nel paragrafo "Governance del Piano e soggetti coinvolti", svolgeranno una attività di monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento e realizzazione dei singoli interventi pianificati.

In particolare il piano dovrà essere oggetto di verifica e nuova approvazione in presenza di modifiche o innovazioni sempreché si tratti di modifiche sostanziali dello stesso al fine di garantirne la rispondenza alla realtà effettiva dell'Ente.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 29 di 32

APPENDICE: Termini, definizioni ed acronimi

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 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];



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 30 di 32

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;



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 31 di 32

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
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 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];



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 32 di 32

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
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	<p>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), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione.</p> <p>“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“</p>
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	<p>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.</p> <p>Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179</p>

=====



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
convertito con Legge n.114/2014
Comune di Andria

Rev. 1
Data 12/02/2015

Pag. 33 di 32

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

=====