



# **COMUNE DI SAN VINCENZO**

**(Provincia di Livorno)**

**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.**

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114

Allegato n. 1 deliberazione giunta comunale n



## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI CORRELATI</b>	<b>4</b>
<b>SCENARIO OPERATIVO E STATO DELL'ARTE</b>	<b>10</b>
<b>PIANIFICAZIONE ATTIVITA'</b>	<b>14</b>
<b>PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI ON LINE</b>	<b>15</b>
<b>SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI</b>	<b>17</b>
<b>DOCUMENTI E FASCICOLI INFORMATICI</b>	<b>18</b>
<b>FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO DEL PERSONALE</b>	<b>18</b>
<b>RISORSE FINANZIARIE</b>	<b>19</b>
<b>TABELLA RIASSUNTIVA DELLE ATTIVITA' DA PREVEDERE</b>	<b>19</b>
<b>ATTORI COINVOLTI DAL PIANO</b>	<b>20</b>
<b>TEMPISTICHE DI RIFERIMENTO</b>	<b>20</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>21</b>



## PREMESSA

In ottemperanza alle disposizioni del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014., 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 come recita la norma ".....le amministrazioni ..... 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".

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.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve 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.

L'implementazione di una piattaforma per l'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 o comunque con sistemi idonei o riconosciuti come tali come potrebbero essere la CIE e CNS, da ora in poi indicata con il termine PSOC (Piattaforma Servizi On Line al Cittadino), rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

Il 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 PSOC oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

In buona sostanza il 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, infatti la norma richiede di realizzare "servizi online" a copertura completa di tutti i procedimenti gestiti.

## RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI CORRELATI

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 a 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.
- ✓ Il **DL 83/2012**, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito nella legge 134/2013 sostituisce il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 77) con l'Agenzia per l'Italia Digitale predisposta 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", 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.



## PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO

LEGGE NORMA	TITOLO
<b>L. 241/1990</b>	<b>Legge 7 agosto 1990 n. 241</b> Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
<b>DPR 445/2000</b>	<b>Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445</b> "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
<b>DPR 68/2005</b>	<b>Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68</b> Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005 )
<b>DLGS 82/2005</b>	<b>Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82</b> "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
<b>DLGS 159/2006</b>	<b><u>Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159</u></b> "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)
<b>L. 244/2007</b>	<b><u>Legge 24 dicembre 2007, n. 244</u></b> Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato 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).
<b>L. 69/2009</b>	<b><u>Legge 18 giugno 2009, n. 69</u></b> 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



LEGGE NORMA	TITOLO
	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")
<b>DL 185/2008</b>	<b>Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185</b> 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 ) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)
<b>DPR 160/2010</b>	<b>Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160</b> 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 )
<b>DLGS 235/2010</b>	<b>Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235</b> 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 )
<b>DPCM 22/07/2011</b>	<b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011</b> 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)
<b>DPCM 27/09/2012</b>	<b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012</b> 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)
<b>DL 179/2012</b>	<b><u>Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179</u></b>



LEGGE NORMA	TITOLO
	<p>Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194 )</p> <p>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). (pagamenti elettronici)</p>
<b>DL 83/2012</b>	<p><b>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83</b></p> <p>Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129 )</p> <p>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).</p>
<b>DPCM 22/02/2013</b>	<p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</b></p> <p>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)</p>
<b>DLGS 33/2013</b>	<p><b>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</b></p> <p>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 )</p>
<b>DM 55/2013</b>	<p><b>Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55</b></p> <p>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 )</p>
<b>DL 69/2013</b>	<p><b>Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69</b></p> <p>Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50 )</p>
<b>DPCM 03/12/2013</b>	<p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013</b></p> <p>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.)</p>





<b>LEGGE NORMA</b>	<b>TITOLO</b>
<b>DL 90/2014</b>	<b>Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90</b> 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).
<b>DL 66/2014</b>	<b>Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66</b> Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014 ) (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).
<b>DIRETTIVA 8/09</b>	<b>Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.</b> 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



## SCENARIO OPERATIVO E STATO DELL'ARTE

Negli ultimi anni, anche alla luce della recente normativa in materia a partire dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, D.lgs. 82/2005) fino alla più recente normativa su Trasparenza e Anticorruzione, l'Amministrazione ha portato avanti un piano di ampio respiro, volto alla semplificazione della comunicazione tra cittadino/impresa e Pubblica Amministrazione, nonché al potenziamento dei servizi a disposizione di cittadini e imprese, alla imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa.

In questo ambito si inserisce il nuovo obbligo di semplificazione e informatizzazione delle richieste di cittadini e imprese, nonché il monitoraggio delle stesse da parte di tutti gli attori coinvolti. Tali azioni, partendo da un'analisi della situazione attuale dell'Ente, porteranno all'individuazione dei processi coinvolti e successivamente all'implementazione di una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni. Tale piattaforma, interfacciata al SPID (di prossima realizzazione) consentirà non solo tale presentazione ma anche il monitoraggio dello stato di avanzamento delle varie richieste.

Allo stato attuale il Comune di San Vincenzo è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente. In particolare è presente sia il sistema di protocollo elettronico che quello di gestione del workflow documentale, utilizzato al momento, per la gestione e l'assegnazione dei documenti e per la produzione e la pubblicazione degli atti amministrativi. Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione della PSOC, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista l'evoluzione del sistema di workflow, al momento attivo solo parzialmente all'interno dell'ente, anche esponendolo verso i servizi fruibili on line.

Considerando un altro aspetto di notevole importanza come quello legato alla conservazione dei "documenti informatici" il Comune di San Vincenzo ne fruisce limitatamente alla conservazione dei mandati e reversali contabili demandandone il servizio con apposita convenzione con la tesoreria comunale. Tale soluzione, risulta chiaramente inadeguata e insufficiente considerato che con le nuove regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013, la conservazione dovrà essere affidata ad uno dei conservatori accreditati presso l'AGID, e che il processo di dematerializzazione comporta necessariamente la digitalizzazione e la conservazione documentale.

Si riportano qui di seguito gli uffici dell'Ente che fruiscono di software gestionali per l'automazione dei propri procedimenti Al fine di dimensionare l'attività di convergenza che dovrà essere assicurata tra PSOC, e i sistemi informatici oggi in uso:

- ✓ servizio c.e.d. (servizi informatici, SIT, Web,etc);
- ✓ servizio protocollo;
- ✓ servizio Albo pretorio;
- ✓ servizio urbanistica e edilizia;
- ✓ servizio di segreteria, atti amministrativi e gestione della Giunta Municipale e Consiglio;
- ✓ servizio per la gestione giuridica e contabile del personale;
- ✓ servizio finanziari;
- ✓ servizio economato;



- ✓ servizio patrimonio;
- ✓ servizio tributi;
- ✓ servizio SUAP;
- ✓ servizio Polizia municipale;
- ✓ servizio Farmacia comunale;
- ✓ servizio Biblioteca comunale;
- ✓ servizio anagrafe;
- ✓ servizio elettorale;
- ✓ servizio di stato civile;
- ✓ servizio leva;
- ✓ servizio Aire;
- ✓ servizio cimiteriale;

Essendo unico (jEnte) il sistema gestionale utilizzato per i suddetti servizi (ad eccezione del servizio farmacia comunale e servizio cimiteriale) ed essendo idoneo per una esposizione verso un eventuale front office di interfacciamento l'ente si troverà avvantaggiato nell'attivazione dei procedimenti legati ai suddetti servizi, anche se comunque dovranno essere analizzate le criticità tecniche e organizzative.

Le azioni messe in campo dal Comune di San Vincenzo per realizzare il percorso di innovazione e per dare concreta attuazione a quanto stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale riguardano sia l'informatizzazione interna all'Ente per quanto riguarda la trasparenza dell'azione amministrativa, la realizzazione di servizi efficienti e la dematerializzazione dei processi, sia le attività per il pieno dispiegamento e l'implementazione dei piani collegati all'e-Government per la promozione sul territorio di un modello di pubblica amministrazione che interagisce in rete con tutte le amministrazioni, i cittadini e le imprese del territorio, nell'ottica dei progetti a riuso e condivisione dei saperi.

I progetti, i piani e la programmazione delle attività sono fortemente vincolati allo scenario legislativo in continua evoluzione e gli interventi in materia di CAD, già assunti e in parte già realizzati dall'Ente riguardano prioritariamente:

- ✓ Diritto all'uso delle tecnologie. (Art. 3) "I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni":
  - Già dal 2010 è stata la casella di PEC istituzionale completamente integrata con il software di protocollo . Grazie al forte incentivato sull'utilizzo della PEC nelle comunicazioni fra Ente e cittadini e imprese, nel corso del 2014 la percentuale di tutta la corrispondenza trasmessa via posta elettronica certificata è stata del 30%, assolvendo quasi completamente la trasmissione verso enti pubblici . E' stata pubblicata quasi completamente la modulistica sul sito istituzionale dell'Ente, così che per qualsiasi istanza che debba essere avviata da un cittadino o da un'impresa sia possibile individuare facilmente la modulistica da compilare. Si sono incentivati i servizi on-line.
- ✓ diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale. (Artt. 4 e 5):
  - Attivato form di pagamento online per IMU, Cosap, Tassa di soggiorno, verbali polizia municipale



- ✓ Diritto alla partecipazione. Art. 9
  - Per favorire una maggiore partecipazione dei cittadini al processo democratico è stato istituito un form di comunicazione attraverso il quale il cittadino entra in contatto con l'amministrazione per effettuare segnalazioni, reclami, richieste di informazione o altro genere di comunicazioni
- ✓ Gli sportelli per le imprese. Art. 10:
  - L'ente oltre a formalizzare la ricezione di pratiche SUAP a mezzo pec e in formato digitale, aderendo al riuso de programma AIDA ha permesso che tali istanze possano essere presentate telematicamente con un workflow interamente on line.
- ✓ I documenti informatici, la trasmissione informatica dei documenti. Art. 20 e segg. Protocollo informatico Art. 40, 41 e segg. Art. 45 e segg.
  - Da diversi anni viene gestito il documento digitale firmato digitalmente ed inviato tramite PEC; viene gestita la ricezione via PEC dei documenti provenienti dall'esterno; la PEC è collegata al protocollo informatico dell'Ente. E' stato dematerializzato l'iter dei mandati informatici e delle liquidazioni elettroniche. E' stato demandato con opportuna convenzione, alla tesoreria comunale la conservazione dei mandati e reversali in modalità digitale . Nel corso del 2015, sarà attivato l'invio delle fatture elettroniche. E' stata gestita l'iscrizione all'indice IPA e viene costantemente aggiornata. Con l'adesione a convenzioni della Regione Toscana l'ente si è dotato delle firme digitali per gli amministratori, dirigenti e responsabili di servizio. Sono state semplificate molte delle procedure legate alla gestione delle risorse umane, implementando un portale su cui il personale dell'Ente riceve dematerializzato il cedolino dello stipendio, il CUD, effettuare la richiesta di ferie controllandone online l'iter di convalida e il e controllo timbrature con inserimento di richiesta di correttivi.
- ✓ La disponibilità dei dati. Art. 50.
  - In ottemperanza al d.l. 33/2013 sul sito istituzionale dell'Ente è stata istituita la sezione Amministrazione Trasparente e nelle pagine interne è stata garantita la pubblicazione dei dati richiesti nonché il rispetto del formato aperto (csv, pdf, rtf, xml).
- ✓ La continuità operativa. Art. 50-bis.
  - L'Ente ha predisposto uno studio di fattibilità tecnica per la continuità operativa e il disaster recovery ed ha ottenuto parere favorevole dall'Agid (parere n. 971/2014), è in corso di completamento il piano di continuità operativa. L'Ente ha stipulato apposita convenzione con Regione Toscana per l'utilizzo del data center regionale che ospiterà i servizi critici dell' Ente garantendone la continuità operativa.
- ✓ La sicurezza delle PA. Art. 51.



- L'ente ha sempre prestato attenzione all'analisi dei rischi e gestione incidenti, politiche di accesso al sistema, politiche di utilizzo della posta elettronica, politiche di utilizzo internet e delle postazioni informatiche, politiche di firewalling e di backup e ripristino dei dati;
- ✓ pubblicazione del catalogo dati metadati e banche dati nella sez. Trasparenza art.52
  - E' stata assolta utilizzando il modello predisposto dall'Agid secondo le modalità indicate ; l'Amministrazione ha provveduto a comunicare tutte le basi dati gestite dall'Ente comprese quelle connesse al funzionamento dell'Amministrazione stessa. La comunicazione ha riguardato le basi dati accessibili con tecnologie informatiche in linea con quanto previsto dall'art 50
- ✓ I siti internet delle PA. Art. 53-54.
  - Il sito istituzionale del comune di San Vincenzo (<http://www.comune.sanvincenzo.li.it>) rispetta i requisiti di accessibilità e usabilità, attestato dal logo di certificazione rilasciato dall'Agid, e comprende i contenuti minimi previsti rendendo pertanto disponibili servizi quali:
    - Albo pretorio online;
    - Pubblicazione bandi e concorsi;
    - Amministrazione Trasparente;
    - Modulistica online;
    - Guida ai servizi comprensiva delle info sui servizi forniti in rete già disponibili e sulle scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti;
    - scheda completa di 122 procedimenti;
    - elenco dei bandi di gara
    - Organigramma;
    - Indirizzi PEC e recapiti istituzionali;

Il comune di San Vincenzo mantiene costantemente monitorato il sito istituzionale rispetto alla Bussola della Trasparenza dei Siti Web del Ministero, al fine di migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa.

- ✓ Diritto a trovare on line tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati . Art. 57.e 57bis
  - Attualmente il sito istituzionale dell'Ente rende disponibili i moduli e formulari e li rende disponibili in formati aperti (odt, docx, pdf).
  - Iscrizione all'IPA
- ✓ Organizzazione e finalità dei servizi in rete Art. 63
  - All'interno del sito istituzionale, è presente una sezione dedicata ai servizi erogati on line dal Comune, inoltre si da indicazione di tutti i servizi corredati di una scheda informativa e i relativi requisiti per accedervi e quali i moduli (scaricabili) da inoltrare all'ente. Inoltre è stata implementata una pagina del sito istituzionale "scrivi al comune" che consente di inoltrare segnalazioni di qualunque genere all'Ente, che si preoccuperà poi di inoltrare agli uffici competenti.

Servizi al momento erogabili online:



- invio pratiche edilizie online
  - cartografia e strumenti urbanistici
  - webcam
  - segnalazione guasti illuminazione pubblica
  - pagamenti online (imu, cosap, tassa soggiorno)
  - consultazione e pagamento verbali polizia municipale
  - prenotazione sale
  - comunicazioni e segnalazioni all'ente
- ✓ art 73 sistema pubblico di connettività
- adesione all'infrastruttura di cooperazione applicativa che permette lo scambio di informazioni tra sistemi informativi di Enti diversi, realizzando la circolarità e la interoperabilità dei dati della PA, attraverso il Sistema di Pubblica Connettività (SPC) di Regione Toscana

## PIANIFICAZIONE ATTIVITA'

La norma individua come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID 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.

Pertanto l'insieme delle attività del piano dovrà essere correlata al procedimento facendo scaturire da esso tutta una serie di input per altre attività.

Il primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di Completare il censimento delle procedure, indicandone il responsabile, e ove possibile specificandone i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Tale operazione dovrà essere condotta a cura dei responsabili di ciascuna area. Successivamente, con l'apporto del personale dei servizi informatici, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche presentate in PSOC con i software gestionali in uso agli uffici. In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale personalizzazione e/o sostituzione dei software gestionali non compatibili.

Lo sviluppo procedurale dei procedimenti così individuati verrà rappresentato secondo uno o più modelli UML (unified modeling language) al fine di fornire uno schema standardizzato del processo oggetto di analisi.

Un secondo passo consisterà nel far convergere i numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente. Gli schemi di workflow verranno anch'essi rappresentati utilizzando uno o più diagrammi. Sulla base di tali schemi i vari uffici dovranno eventualmente provvedere ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.



Tenuto conto che la piattaforma per la gestione delle pratiche on line deve garantire oltre alla presentazione delle pratiche on line, anche il sistema di monitoraggio, si prevede di realizzare due grandi famiglie di schemi di workflow:

- ✓ un prima famiglia di schemi che prevede una stretta interazione tra PSOC e i software gestionali di back office al fine di garantire i necessari collegamenti logici per il monitoraggio on line dello stato di avanzamento del processo e la produzione degli atti conclusivi del procedimento;
- ✓ una seconda famiglia di schemi per cui non è possibile o non è conveniente attivare una interazione tra PSOC con il back office, sia per il fatto che quel dato procedimento non è trattato con strumenti informatici, sia per le caratteristiche peculiari del procedimento e/o del sistema di gestione informatica. In tali condizioni l'aggiornamento dello stato di avanzamento della pratica dovrà essere condotto in modo manuale dall'ufficio interessato.

Per entrambi le famiglie di schemi dovrà essere prevista la possibile interazione tra PSOC con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" adottato dall'Ente.

Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività ad esse correlate dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto dai responsabili di area e dal personale dei servizi informatici.

Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio e dell'introduzione di PSOC per la gestione dei nuovi procedimenti elettronici, i responsabili di area, dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti.

## **PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI ON LINE**

Al fine di realizzare la piattaforma PSOC occorre implementare il software gestionale al momento in uso con uno opportuno strato applicativo software che garantisca l'integrazione di un front office dei servizi erogati con un back office di gestione interna; tale attività dovrà essere oggetto di apposito successivo progetto.

Tale sviluppo applicativo dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi .

Inoltre tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che la piattaforma in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuove schemi e iter procedurali oggi non previsti.

A tal fine si richiede quindi che PSOC abbia le seguenti caratteristiche architetture:

- ✓ Adeguate caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;



- ✓ Possibilità di modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi sulla base di future richieste normative e burocratiche;
- ✓ Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- ✓ Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.
- ✓ Costituirà fattore preferenziale la quantità di codice della piattaforma che sarà rilasciato con codice sorgente aperto e/o a riuso, così come stabilito dall'articolo 68 del C.A.D.

PSOC dovrà inoltre possedere le seguenti caratteristiche minime:

- ✓ Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno 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
- ✓ Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- ✓ Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- ✓ Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- ✓ Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito SPC.
- ✓ Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- ✓ Supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale in parte già in uso all'Ente;
- ✓ Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- ✓ Supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.





L'attuale partner tecnologico dell'ente, fornitore quasi integralmente del gestionale informatico per l'assolvimento dei servizi interni, ha sviluppato il suo prodotto già dotato di una architettura che renda disponibili soluzioni orientate all'assolvimento di quanto richiesto dalla normativa, occorre pertanto valutare tali soluzioni, loro compatibilità con l'infrastruttura organizzativa dell'Ente, e l'impegno finanziario per le implementazioni necessarie.

Pertanto è sufficientemente realistico affermare che dal punto di vista tecnologico sia già possibile far fronte ai requisiti minimi necessari sopra esposti in quanto ad oggi la software house è in grado di:

- ✓ gestire sistemi di autenticazione on line basati su CIE/CNS con garanzia di implementazione su quanto richiederà lo SPID andrà ad introdurre
- ✓ il sistema di back office prevede già in parte un iter pratiche a cui agganciare un workflow procedurale, e di questo averne un monitoraggio
- ✓ messa a disposizione di funzioni di consultazione e reporting per la verifica in tempo reale del livello di avanzamento del procedimento e per la rilevazione di quelli fermi ad un certo stadio o in ritardo
- ✓ piena interazione con la gestione del protocollo e con il sistema di archiviazione documentale eventualmente adottati, essendo software compliant con il riversamento su sistemi di archiviazione con gestione delle impronte elettroniche
- ✓ gestione della classificazione dei documenti conforme al regolamento in essere per la tenuta dell'archivio
- ✓ compatibilità con sistema di riversamento presso servizi di conservazione

## **SISTEMA DI ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

L'adozione della PSOC comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi, è quindi indispensabile procedere, contestualmente alla messa in opera di una piattaforma realizzazione della piattaforma in argomento, all'estensione dell'archiviazione documentale interna e all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

L'Ente ha individuato un proprio sistema di archiviazione documentale corrispondente alla piattaforma Alfresco e nel corso del 2015 è in programma la sua connessione al sistema gestionale.



Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

## **DOCUMENTI E FASCICOLI INFORMATICI**

La piattaforma PSOC, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, dovrà essere del tutto compliant con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014, inoltre il sistema da realizzare dovrà inoltre essere compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

Ad oggi la software house di riferimento ci garantisce la piena corrispondenza alla norma.

## **FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO DEL PERSONALE**

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc). L'assolvere i propri compiti, per un impiegato di oggi, consiste nello smaltire il numero di documenti cartacei ad esso assegnati, è quindi spontaneo immaginare che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee, e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nell'inculcare nel "modus operandi" dell'impiegato, che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico, e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo, viceversa anziché lo snellimento delle procedure, si otterrebbe l'effetto esattamente contrario. Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati l'Ente dovrà prevedere opportuni investimenti in termini di formazione.

## **INFORMAZIONE DELL'UTENZA, COMPETENZE DIGITALI E RIDUZIONE DEL DIGITAL DIVIDE**

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche on line riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Pertanto dovranno essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza; in tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, associazioni etc, inoltre potrebbe essere sensibilizzato il servizio URP in modo da poter garantire il necessario clima di fiducia verso i nuovi strumenti di colloquio con la P.A.



Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potrebbero essere previste delle postazioni all'interno della biblioteca che consentano a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma PSOC.

## RISORSE FINANZIARIE

Per la quantificazione delle risorse finanziarie si rimanda al progetto esecutivo di PSOC che permetterà di verificare in modo dettagliato i costi della piattaforma, quelli di eventuali acquisti o personalizzazioni di altre applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto.

## TABELLA RIASSUNTIVA DELLE ATTIVITA' DA PREVEDERE

TABELLA INTERVENTI	
Denominazione intervento	Descrizione sintetica
Censimento dei procedimenti	Partendo dall'elenco completo dei procedimenti, ricavare un elenco dei procedimenti che saranno oggetto della digitalizzazione
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
Valutazione attuale piattaforma servizi web e di interazione web services	Valutazione se l'attuale piattaforma di gestione dei servizi on line sia idonea all'evoluzione necessaria (tecnica e organizzativa) per la presentazione di istanze, segnalazione e dichiarazioni e la gestione dei workflow dei procedimenti associati
Valutazione IRIS	Valutazione servizi in riuso offerti da Regione Toscana attinenti piattaforme di pagamento
Adeguamento dei software dell'ente	Individuazione ed implementazione di eventuali modifiche ai software utilizzati dall'Ente
Reingegnerizzazione dei procedimenti	Reingegnerizzazione dei vari procedimenti oggetto del piano, in modo da renderli implementabili
Standardizzazione dei dataset	Stimare l'iter di standardizzazione delle modalità di comunicazione ed i dataset dei portali e dei framework per la presentazione delle pratiche on line, così da consentire una più semplice implementazione degli applicativi lato back office
Adozione di un sistema di archiviazione documentale	Avendo individuato e installato in modo esplorativo la piattaforma documentale Alfresco occorre dar corso alla sua messa in produzione
Implementazione di un sistema di conservazione dei documenti informatici	Implementazione di un sistema di conservazione documentale in armonia con le altre necessità dell'Ente



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

## ATTORI COINVOLTI DAL PIANO

La governance del piano passerà per le seguenti figure:

- ✓ Responsabili di Settore (RS): i responsabili dei vari settori dell'Ente, coinvolti sia nell'individuazione dei procedimenti che nella formazione degli UI
- ✓ Responsabile dei Sistemi Informativi (RSI)
- ✓ Responsabile di Protocollo (RP)
- ✓ Responsabile della Gestione Documentale (RGD)
- ✓ Responsabile dell'Archivio e Conservazione Documentale (RAC)
- ✓ Responsabile della Comunicazione (RC)
- ✓ 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

## TEMPISTICHE DI RIFERIMENTO

La roadmap presenta già una scadenza di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line utilizzando il sistema SPID, infatti legandosi al decreto attuativo dello stesso che specifica che le PA. aderiscono allo SPID. entro ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale, poiché i tempi di accreditamento previsti per il primo identity provider si stimano entro aprile-maggio 2015, l'orizzonte temporale che le PA locali devono prevedere per l'informatizzazione dei procedimenti non può andare oltre aprile-maggio 2017.

Altra scadenza contestualizzabile a cui le amministrazioni pubbliche dovranno far fronte è la scadenza del 31 dicembre 2015 termine entro il quale le amministrazioni dovranno elaborare un piano di attivazione per i pagamenti.

Correlato all'adempimento del piano ci sono quelli relativi al documento informatico per il quale c'è tempo sino ad agosto 2016 per avviare un percorso che porterà a trattare e identificare i documenti nel sistema di gestione informatica curando gli aspetti legati al protocollo e ai fascicoli digitali.



## CONCLUSIONI

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti è evidente che se la sfida informatica relativa alla realizzazione di PSOC è ambiziosa, molto più arduo è il cambiamento che dovrà essere impresso nei processi produttivi dell'Ente.

Tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti, si pensi solo ad esempio a abitudini secolari quali: l'archiviare un documento in un fascicolo che sarà sostituito dal riversamento del documento informatico nel sistema di conservazione, o alla firma manuale sostituita dai sistemi di firma elettronica. Ciò, non solo per pochi dipendenti, come oggi accade, ma bensì per tutto il corpo dipendente.

Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti di competenze degli impiegati, dovrà essere rivista la redistribuzione e le conoscenze. Le strutture informatiche saranno sottoposte a particolari stress dovuti all'introduzione di nuovi strumenti da gestire e controllare (riversamento nei sistemi di conservazione, gestione dei sistemi di workflow, nuovi sistemi, nuove problematiche legate alla sicurezza informatica, etc).

Il change management è di fatto il maggiore dei "fattori critici di successo" di tale operazione. E' pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro formato dal Segretario generale, dai Responsabili di area, dal Responsabile dei sistemi informatici che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma 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, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno di un Comune.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo e assicurare una buona riuscita della sua attualizzazione.