



COMUNE DI BOSNASCO

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che consenta 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 dell'art.24 comma 3-bis del D.L. n.90/2014 e s.m.i.

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 8 del 13 febbraio 2015

Premessa

Premesso che:

- l'evoluzione sul piano tecnologico delle reti e dei sistemi di comunicazione rende oggi possibile l'interazione diretta dei cittadini e delle imprese con l'Amministrazione pubblica;
- tale opportunità tecnica può costituire una occasione importante ai fini del miglioramento dei rapporti cittadino-istituzioni sotto diversi profili;
- attuare un istituto di semplificazione e di riorganizzazione del rapporto della Pubblica Amministrazione nei confronti dei cittadini e delle imprese è un compito impegnativo per i singoli Comuni, chiamati a tal fine ad una nuova organizzazione degli uffici e ad un lavoro di rete con gli altri enti utile all'attuazione della reale semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- la dotazione strumentale informatica è caratterizzata dalla presenza di una pluralità di programmi gestionali prodotti da soggetti privati diversi con elevato grado di incomunicabilità;
- il legislatore nazionale, in ossequio al principio indicato all'art. 3 del D.lgs. 7 marzo 2005, n.82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), è intervenuto con plurime norme cogenti con il preciso scopo di disciplinare le modalità di trasmissione telematica di istanze e comunicazioni da parte di cittadini ed imprese, ed in particolare:
 1. art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380, in particolare il comma 4.bis;
 2. art. 2 comma 2 del D.P.R. 7 ottobre 2010, n. 160;
 3. art. 5 bis e 47 del D.lgs. 7-3-2005 n. 82 e s.m.i.
- L'art. 4 comma 1 e comma 2 del CAD garantiscono la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e che ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.
- L'art 7 del CAD stabilisce che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.
- l'art 65 comma 1 del CAD stabilisce che le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato; ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi; ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445. Ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato (PEC ID).
- come già stabilito dall'art.12 comma 1 del CAD, le pubbliche amministrazioni, nell'organizzare autonomamente la propria attività, utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza,

semplificazione e partecipazione, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese;

- L'art 63 comma 2 del CAD 2 stabilisce che le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti.
- a partire dal 1° gennaio 2014 (art. 63 comma 3-bis del CAD), allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, le pubbliche amministrazioni, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni;
- il d.p.c.m. del 3 dicembre 2013 definisce le 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;
- il d.p.c.m. del 13 novembre 2014 definisce le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici, nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005;
- con la pubblicazione nella GUCE lo scorso 28 agosto del Regolamento (UE) n.910/2014 e la conversione con Legge 11 agosto 2014, n. 114 del D.L. 24-6-2014 n. 90, sono previsti altresì importanti adempimenti volti a favorire l'accesso di cittadini ed imprese ai servizi di rete, ed in particolare l'obbligo di predisposizione da parte dei Comuni di un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che riguarda tutti i servizi;
- l'accesso a dette procedure potrà avvenire tramite autenticazione con il "Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese" (SPID) di cui all'art. 64 comma 2-bis del D.lgs. 7-3-2005 n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), che nel delineato contesto normativa diviene di fatto il modo di accesso privilegiato ai servizi delle Amministrazioni Pubbliche.

Alla luce di tali doverose premesse, la redazione del presente piano di informatizzazione, ai sensi dell'art.24 comma 3-bis del D.L. n.90/2014 e s.m.i., diviene occasione di analisi dei processi interni al Comune di Bosnasco evidenziandone alcuni punti critici (sia organizzativi che tecnici) che sono di ostacolo al raggiungimento dell'obiettivo di completa digitalizzazione dell'ente.

Analisi dello Stato attuale

La stesura del presente piano di informatizzazione ai sensi dell'art. 24, comma 3-bis del D.L 90/2014 convertito in legge l'11 agosto 2014, n. 114, ha richiesto un'analisi dei processi interni al comune.

Tale analisi è stata sviluppata, dapprima, attraverso la individuazione delle Unità Organizzative e, di poi, con un'attività ricognitiva dei procedimenti amministrativi gestiti.

Per ogni procedimento è stata, quindi, verificata la possibilità di presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e aziende attraverso la compilazione on line con procedure guidate, verificando se le stesse consentissero 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.

La necessità di una completa informatizzazione delle suddette procedure (contemplata sempre dall'art. 24, comma 3-bis del D.L 90/2014) avrà sicuramente un impatto diretto sull'attuale gestione lato back-office delle stesse. Per tale motivo si è contemporaneamente provveduto ad effettuare un'analisi dello stato di informatizzazione degli uffici comunali verificando la rispondenza degli strumenti software, ai requisiti dettati dai decreti attuativi del CAD (D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.).

Di seguito vengono riportate le tabelle contenenti i risultati delle suddette analisi:

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO PROTOCOLLO	
Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Protocollo':	
<ul style="list-style-type: none">• Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono• Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.• Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005	
STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE	
Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Richiesta di Accesso agli Atti	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO TRIBUTI

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Tributi':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Dichiarazione IMU	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Dichiarazione TARSU/TARES/TARI	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Concessione occupazione di suolo pubblico Temporanea	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Richiesta Concessione occupazione di suolo pubblico Permanente	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Rimborso/Compensazione	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Annullamento d'ufficio di sollecito in regime di autotutela (fase precoattiva) o sgravio di ingiunzione/cartella di pagamento (fase coattiva)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta di rateizzazione degli avvisi di accertamento	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO ANAGRAFE

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Anagrafe':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Rilascio certificati di Residenza	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Rilascio certificati Stato di famiglia	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Rilascio certificati di Cittadinanza	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Rilascio certificati di Matrimonio	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Atti di morte	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Denuncia di Nascita	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Pubblicazioni di matrimonio	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Rilascio certificazione di iscrizione nelle liste elettorali	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Rilascio duplicato tessere elettorali	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO CIMITERO

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Cimitero':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Richiesta Concessione del loculo e autorizzazione alla tumulazione	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Concessione del loculo e autorizzazione al trasferimento e alla tumulazione	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Concessione della celletta e autorizzazione alla esumazione e alla tumulazione dei resti mortuari	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Richiesta Autorizzazione alla tumulazione in loculi "privati" (Cappelle, Cippi, ...)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Autorizzazione alla estumulazione per trasferimento in altro cimitero/comune/nazione	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta di apposizione della lapide	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Rilascio Autorizzazione Entrata al cimitero ad imprese di lavori e ditte funebri	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Rilascio Autorizzazione Entrata al cimitero con mezzi di trasporto per portatori di Handicap	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO ISTRUZIONE CULTURA SPORT

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Istruzione Cultura Sport':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Concessione onerosa e/o gratuita delle Sale comunali	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Liquidazione contributo per fornitura gratuita o semigratuita libri di testo	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO POLIZIA LOCALE

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Polizia Locale':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Richiesta di annullamento d'ufficio di verbale in regime di autotutela	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta autorizzazione alla costruzione marciapiede rialzato e/0 formazione di scivolo per passo carrabile	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Autorizzazione posa specchi parabolici	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Richiesta Concessione rateizzazione a seguito di violazione del C.d.S.	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta Istituzione parcheggi disabili ``ad personam``	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazione del C.d.S.	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO AMBIENTE

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio Ambiente':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Segnalazione cani randagi, reati contro gli animali e presenza carogne su spazi pubblici	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Servizio di igiene urbana	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Servizio di disinfestazione e derattizzazione	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO SUE

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio SUE':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Permessi di Costruire. Varianti al Permesso di Costruire. Accertamento di conformità (artt. 20 e 36 DPR 380/01)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Permessi di Costruire e relative varianti per interventi di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 22 del DPR 380/01 (art 22 comma 7 DPR 380/01)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Denuncia di Inizio Attività (art. 22 DPR 380/01)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Segnalazione Certificata di Inizio Attività (art. 19 legge 241/90) - Richiesta integrazione (art. 19 comma 6bis legge 241/90)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (art. 6 comma 2 DPR 380/01)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Comunicazione Inizio Lavori	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Certificato di agibilità (art. 24 DPR 380/01)	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

STATO ATTUALE DEL BACK OFFICE DELL' UFFICIO SUAP

Per quanto concerne la gestione dei procedimenti lato back-office, la struttura organizzativa 'Ufficio SUAP':

- Non è dotata di un sistema/software che permetta la gestione informatica delle procedure che le competono
- Non dotata di/non collegata ad un sistema di gestione del 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 e s.m.i.; Attualmente il protocollo viene gestito secondo le seguenti modalità: Il protocollo è in grado di generare il file segnatura, ma non provvede alla marcatura temporale del documento né alla conservazione sostitutiva dei documenti. La procedura è conforme alla normativa vigente sul protocollo informatico. Nello specifico è adeguato al DPR 445/2000 e Successive Modificazioni e anche DPCM 31/2000.
- Non adempie alle regole tecniche (D.P.C.M. 13 Novembre 2014) in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005

STATO ATTUALE DEL FRONT OFFICE ON-LINE

Tipologia Procedimento	Stato della Fruibilità attuale via web del procedimento
Richieste Esercizi di vicinato	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Esercizi Media struttura di vendita	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Esercizi di somministrazione alimenti e bevande	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Richieste Esercizi Somministrazione di alimenti e bevande annessa a circoli privati	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Esercizi Artigianato	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Esercizi Commercio aree pubbliche	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Strutture ricettive	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Pubblico spettacolo	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Sala giochi	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Autorimesse pubbliche	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
Richieste Noleggio veicoli senza conducente	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Richieste Noleggio autobus con conducente	Attualmente non è possibile presentare on line istanze, dichiarazioni e segnalazioni
---	--

Definizione del Piano di informatizzazione

Il piano di informatizzazione consiste di fasi di seguito esplicitate:

Fase 1 - Scelta del sistema informatico on web con cui rendere disponibili le procedure online

L'Ente intende dotarsi di un portale web, accessibile tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID), attraverso cui cittadini e aziende potranno presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni, compilando moduli on line mediante procedure guidate, che consentiranno il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove previsto, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente avrà diritto ad ottenere una risposta.

A tal fine sarà opportuno adottare un'architettura software modulare che renda possibile l'integrazione dei gestionali di Back Office con i servizi di Front Office rivolti a cittadini ed aziende, in grado di mettere in comunicazione i diversi uffici permettendo la condivisione delle banche dati. La condivisione dei dati permetterà l'accesso ad informazioni sempre aggiornate in possesso di altri uffici (interazione orizzontale) e provenienti da soggetti esterni al comune come ANPR, SIATEL, Catasto, INPS, Camere di Commercio, ecc. (interazione verticale) e quindi una migliore gestione dei procedimenti, ottimizzando le fasi di:

- data-entry
- comunicazione tra uffici
- verifica (facilitando l'individuazione di eventuali incongruenze / irregolarità)

Qualsiasi sia la scelta operata a proposito del sistema software da adottare, questo dovrà comunque prevedere l'integrazione del "Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese" (SPID - di cui all'art. 64 comma 2-bis del D.lgs. 7-3-2005 n. 82) all'interno del sistema di autenticazione.

Allo scopo di adempiere alle direttive del CAD in materia di gestione del protocollo informatico (ai sensi degli articoli 40 -bis, 41, 47, 57 -bis e 71, del CAD) e in materia di gestione documentale (ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del CAD), si provvederà a:

- individuare un nuovo software per la gestione del protocollo.
- individuare un nuovo software per la gestione documentale che consenta la formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni.

Stima dei tempi di realizzazione

Tempo stimato per l'analisi dei software ai sensi dell'art. 68 del CAD: circa 30 giorni.

Tempo stimato per rendere operativi i software scelti: circa 60 giorni dalla presa in carico da parte dell'azienda fornitrice del sistema e dell'assistenza informatica.

Tempo stimato per integrazione del "Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese" (SPID): circa 180 giorni dalla effettiva attivazione del sistema SPID prevista per Aprile 2015.

Tempo stimato per l'attivazione del Nodo dei pagamenti-SPC: circa 20 giorni.

Tempo stimato per la scelta del software di gestione del protocollo nel rispetto delle direttive del CAD: entro Ottobre 2015.

Tempo stimato per la scelta del software di gestione documentale e conservazione sostitutiva nel rispetto delle direttive del CAD: entro Agosto 2017.

Fase 2 – Analisi dei procedimenti Amministrativi

Il Comune intende rendere fruibili attraverso procedure guidate compilabili online i seguenti procedimenti amministrativi:

Struttura Organizzativa	Procedimento
Ufficio Protocollo	Richiesta di Accesso agli Atti
Ufficio Tributi	Dichiarazione IMU
Ufficio Tributi	Dichiarazione TARSU/TARES/TARI
Ufficio Tributi	Richiesta Concessione occupazione di suolo pubblico Temporanea
Ufficio Tributi	Richiesta Concessione occupazione di suolo pubblico Permanente
Ufficio Tributi	Richiesta Riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento
Ufficio Tributi	Richiesta Rimborso/Compensazione
Ufficio Tributi	Richiesta Annullamento d'ufficio di sollecito in regime di autotutela (fase precoattiva) o sgravio di ingiunzione/cartella di pagamento (fase coattiva)
Ufficio Tributi	Richiesta di rateizzazione degli avvisi di accertamento
Ufficio Tributi	Denuncia ICP
Ufficio Anagrafe	Rilascio certificati di Residenza
Ufficio Anagrafe	Rilascio certificati Stato di famiglia
Ufficio Anagrafe	Rilascio certificati di Cittadinanza
Ufficio Anagrafe	Rilascio certificati di Matrimonio
Ufficio Anagrafe	Atti di morte
Ufficio Anagrafe	Denuncia di Nascita
Ufficio Anagrafe	Pubblicazioni di matrimonio
Ufficio Anagrafe	Rilascio certificazione di iscrizione nelle liste elettorali
Ufficio Anagrafe	Rilascio duplicato tessere elettorali
Ufficio Cimitero	Richiesta Concessione del loculo e autorizzazione alla tumulazione
Ufficio Cimitero	Richiesta Concessione del loculo e autorizzazione al trasferimento e alla tumulazione
Ufficio Cimitero	Richiesta Concessione della celletta e autorizzazione alla esumazione e alla tumulazione dei resti mortuari
Ufficio Cimitero	Richiesta Autorizzazione alla tumulazione in loculi "privati" (Cappelle, Cippi, ...)
Ufficio Cimitero	Richiesta Autorizzazione alla estumulazione per trasferimento in altro cimitero/comune/nazione
Ufficio Cimitero	Richiesta di apposizione della lapide
Ufficio Cimitero	Rilascio Autorizzazione Entrata al cimitero ad imprese di lavori e ditte funebri
Ufficio Cimitero	Rilascio Autorizzazione Entrata al cimitero con mezzi di trasporto per portatori di Handicap
Ufficio Istruzione Cultura Sport	Concessione onerosa e/o gratuita delle Sale comunali

Ufficio Istruzione Cultura Sport	Liquidazione contributo per fornitura gratuita o semigratuita libri di testo
Ufficio Polizia Locale	Richiesta di annullamento d'ufficio di verbale in regime di autotutela
Ufficio Polizia Locale	Richiesta autorizzazione alla costruzione marciapiede rialzato e/0 formazione di scivolo per passo carrabile
Ufficio Polizia Locale	Richiesta Autorizzazione posa specchi parabolici
Ufficio Polizia Locale	Richiesta Concessione rateizzazione a seguito di violazione del C.d.S.
Ufficio Polizia Locale	Richiesta Istituzione parcheggi disabili ``ad personam``
Ufficio Polizia Locale	Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazione del C.d.S.
Ufficio Ambiente	Segnalazione cani randagi, reati contro gli animali e presenza carogne su spazi pubblici
Ufficio Ambiente	Servizio di igiene urbana
Ufficio Ambiente	Servizio di disinfestazione e derattizzazione
Ufficio SUE	Permessi di Costruire. Varianti al Permesso di Costruire. Accertamento di conformità (artt. 20 e 36 DPR 380/01)
Ufficio SUE	Permessi di Costruire e relative varianti per interventi di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 22 del DPR 380/01 (art 22 comma 7 DPR 380/01)
Ufficio SUE	Denuncia di Inizio Attività (art. 22 DPR 380/01)
Ufficio SUE	Segnalazione Certificata di Inizio Attività (art. 19 legge 241/90) - Richiesta integrazione (art. 19 comma 6bis legge 241/90)
Ufficio SUE	Comunicazione Inizio Lavori Asseverata (art. 6 comma 2 DPR 380/01)
Ufficio SUE	Comunicazione Inizio Lavori
Ufficio SUE	Certificato di agibilità (art. 24 DPR 380/01)
Ufficio SUAP	Richieste Esercizi di vicinato
Ufficio SUAP	Richieste Esercizi Media struttura di vendita
Ufficio SUAP	Richieste Esercizi di somministrazione alimenti e bevande
Ufficio SUAP	Richieste Esercizi Somministrazione di alimenti e bevande annessa a circoli privati
Ufficio SUAP	Richieste Esercizi Artigianato
Ufficio SUAP	Richieste Esercizi Commercio aree pubbliche
Ufficio SUAP	Richieste Strutture ricettive
Ufficio SUAP	Richieste Pubblico spettacolo
Ufficio SUAP	Richieste Sala giochi
Ufficio SUAP	Richieste Autorimesse pubbliche
Ufficio SUAP	Richieste Noleggio veicoli senza conducente
Ufficio SUAP	Richieste Noleggio autobus con conducente

A tale scopo, per ogni procedimento presente nel prefato elenco, bisognerà:

- analizzare la modulistica cartacea;
- analizzare il processo collegato (uffici, soggetti, banche dati, software ed altri enti coinvolti, possibili stati del procedimento, fasi del processo, tempi massimi previsti per ciascuna fase di elaborazione, work flow documentale)
- riprogettare la modulistica predisponendola per la compilazione online
- valutare la necessità o meno di integrare le procedure di pagamento ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del CAD

Fase 3 – Adeguamento incrementale dei servizi erogati

I procedimenti analizzati nella fase 2 saranno resi fruibili progressivamente sul portale web individuato nella fase 1 garantendo, per ognuno di essi, la possibilità di presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni, compilando moduli on line mediante procedure guidate, che consentiranno:

- il completamento della procedura,
- il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento
- ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente avrà diritto ad ottenere una risposta.

La necessità di una completa informatizzazione dei suddetti procedimenti (contemplata sempre dall'art. 24, comma 3-bis del D.L 90/2014) avrà sicuramente un impatto diretto sull'attuale gestione lato back-office. Per tale motivo si procederà, in maniera parallela, al progressivo adeguamento dei sistemi software di back-office affinché siano rispettati i dettami dei decreti attuativi del CAD (D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.).

In particolare si provvederà all'integrazione di tutti gli applicativi di back-office con

- il software/sistema (di cui alla fase 1) per la gestione del 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
- il software/sistema per la gestione documentale e conservazione (di cui alla fase 1) che consenta la formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

Si prevede il completamento del piano entro il 31/12/2017.

Fase 4 – Monitoraggio dello stato di attuazione del piano

Al fine di monitorare lo stato di attuazione del piano, si prevede l'aggiornamento dello stesso con cadenza annuale, evidenziando tutte le iniziative intraprese per la sua attuazione.