



Comune di

BORGIO VEREZZI (SV)

**Piano di informatizzazione delle
procedure per la presentazione di
istanze, dichiarazioni e
segnalazioni on line**

(art. 24 del Decreto Legge n. 90/2014)

Approvato con D.G.C. n. 11 del 14.2.2015

Indice

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | INTRODUZIONE..... | 3 |
| 2 | PREMESSE..... | 4 |
| 2.1 | Riferimenti normativi | 4 |
| 2.2 | Descrizione degli obiettivi del documento | 5 |
| 2.3 | Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento) | 5 |
| 3 | DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE | 7 |
| 3.1 | Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) | 7 |
| 3.2 | Analisi della modulistica in uso..... | 8 |
| 3.3 | Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso | 9 |
| 4 | PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE..... | 12 |
| 4.1 | Definizione nuova modulistica | 12 |
| 4.2 | Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze | 13 |
| 4.3 | Adesione a SPID | 13 |
| 4.4 | Piano degli approvvigionamenti..... | 14 |
| 4.5 | Cronoprogramma degli interventi..... | 14 |
| 5 | MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE | 15 |
| 5.1 | Piano di Addestramento..... | 16 |
| 5.2 | Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione..... | 16 |
| 5.3 | Modalità di aggiornamento del Piano | 18 |
| 5.4 | Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti | 19 |

1 INTRODUZIONE

Le norme più recenti chiedono alle amministrazioni pubbliche di approvare 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.

Il **Piano di informatizzazione** è organizzato secondo la seguente struttura:

PREMESSE

Riferimenti normativi

Descrizione degli obiettivi del documento

Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)

DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Analisi della modulistica in uso

Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

Definizione nuova modulistica

Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

Adesione a SPID

Piano degli approvvigionamenti

Cronoprogramma degli interventi

MONITORAGGIO ATTUAZIONE

Piano di Addestramento

Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

Modalità di aggiornamento del Piano

Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

Il documento contiene le linee guida su cui l'Amministrazione agirà per l'attuazione del piano, facendo leva su più livelli:

1) organizzativo – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente la loro **rianalisi**, occorre considerare che i futuri procedimenti saranno monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente deve innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;

2) documentale – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà **intervenire sui manuali di conservazione e di gestione** per tenere conto delle regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici che sono state approvate nell'ultimo anno e mezzo;

3) tecnologico – l'informatizzazione dei procedimenti comporta necessariamente confrontarsi con i fornitori software che forniscono i gestionali in uso presso l'ente, e valutare l'evoluzione delle soluzioni applicative.

4) umano – gli operatori, i funzionari e i dirigenti dovranno affrontare un cambiamento epocale nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi. Occorrerà un cambiamento importante, che andrà accompagnato attraverso un affiancamento formativo sensibile.

2 PREMESSE

2.1 Riferimenti normativi

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Portali rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

Bisogna prendere atto dell'aumentata abitudine dei cittadini e delle imprese ad usare servizi in rete, siano essi acceduti da postazioni fisse oppure mobili. La necessità di recarsi fisicamente ad uno sportello e di trattare documentazione cartacea è percepita sempre più come un inutile fastidio. Ormai una gran parte dell'utenza è in grado di giudicare quando una procedura potrebbe essere trattata telematicamente. C'è pertanto una domanda crescente di innovazione da soddisfare, che non è solo di facciata, ma raccoglie un concreto interesse all'efficienza e alla partecipazione.

A differenza del portale istituzionale, i portali di servizi sono caratterizzati da un grado molto più alto di interazione con l'utente e di integrazione con i sistemi informativi interni. I servizi on line, infatti, consentono un accesso diretto del cittadino ai servizi, un miglioramento della qualità dei servizi anche con la valutazione del grado di soddisfazione, la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione dei tempi di risposta.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltro, inoltro con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art.54 del CAD sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

In particolare l'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014 recita: "Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, **le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese.** Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. **Il piano deve prevedere una completa informatizzazione**".

Le procedure devono permettere, quindi, il **completamento della istanza da presentare, il tracciamento dell'istanza** con individuazione del responsabile del procedimento, **l'indicazione dei termini** entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta (ove applicabile), ovvero devono essere dotate di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (gli articoli del CAD: Art 12, 72, 53 e 60 – integrazione e cooperazione nei servizi).

Secondo il CAD, ogni servizio on line deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 –Modalità di accesso).

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e 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.

Le pubbliche amministrazioni intendono collaborare tra loro per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

2.2 Descrizione degli obiettivi del documento

A partire dal **1° gennaio 2014**, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, devono essere utilizzati esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, 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.

Quindi, in ottemperanza alla normativa vigente, la redazione del piano di Informatizzazione dovrà avere la capacità di realizzare 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.

Gli obiettivi che si cercherà di soddisfare tramite l'attuazione del piano di Informatizzazione saranno:

- **Garantire il DIRITTO A SERVIZI ON LINE DI QUALITA'**

Le pubbliche amministrazioni devono provvedere 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

- **Garantire il DIRITTO ALL'USO DELLE TECNOLOGIE**

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni

- **Garantire la PARTECIPAZIONE TELEMATICA AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

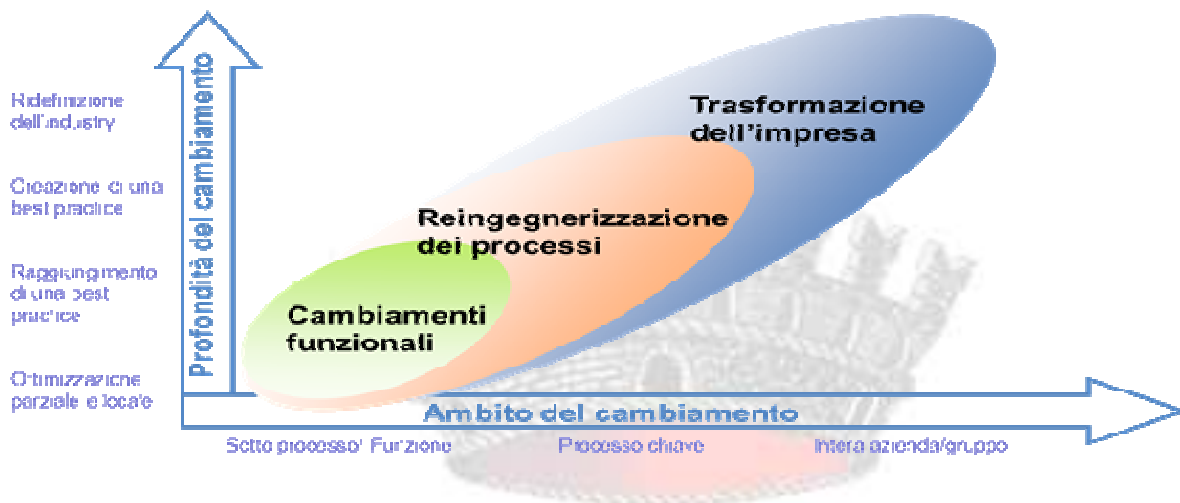
Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione; i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

- **Garantire il governo del cambiamento** dell'organizzazione, delle modalità operative e delle tecnologie in uso presso l'Ente (**Change Management**), attraverso l'utilizzo di metodologie standard e consolidate che riescano a coinvolgere e formare le risorse umane dell'Ente coinvolte ed a proporre logiche di monitoraggio dell'attuazione del piano e di comunicazione efficace verso gli utenti finali.

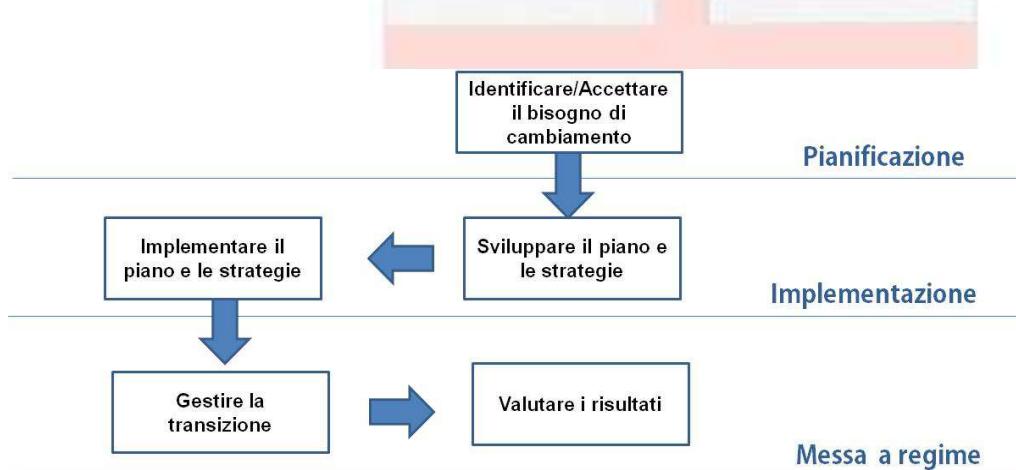
2.3 Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)

Lo scopo del Piano di Change Management è di accertarsi che metodi standardizzati siano usati per il trattamento efficiente e rapido di tutti i cambiamenti, che tutti i cambiamenti siano registrati e che i rischi generali per l'organizzazione siano ottimizzati, questo sia per i sistemi informativi, sia per le componenti procedurali su cui questi hanno impatto.

Implementando correttamente il processo di Change Management, si otterrà una difettosità ridotta nei servizi nuovi/modificati, ed esecuzione più spedita e più corretta dei cambiamenti in qualunque ambito, con particolare attenzione a quelli relativi alla trasformazione del modus operandi.



Il Piano di Change Management descrive l'approccio metodologico e le modalità operative per la gestione efficiente dei cambiamenti tecnologici e procedurali derivanti dall'introduzione di nuovi servizi on line e dalla reingegnerizzazione di quelli già in esercizio. In linea di massima si articolerà nelle seguenti fasi:



La gestione del cambiamento non sarà limitata alla fase immediatamente successiva alla messa in esercizio dei nuovi sistemi informatici, ma si applicherà alla gestione dell'intero ciclo di vita del progetto allo scopo di individuare, valutare e controllare i cambiamenti approvati (miglioramento continuo).

3 DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

La descrizione dello stato dell'arte dei servizi on line attivi/da attivare assume una particolare rilevanza perché una volta catalogati i servizi già attivi o di prossima attivazione, sarà disponibile per l'Ente una sintesi immediata delle risposte, in termini informatici e telematici, che si è in grado di fornire ai cittadini/impresе, ovvero al generico richiedente. Questo permetterà una puntuale "mappatura" dei procedimenti attivi e quindi la conseguente possibilità di concentrarsi solo su tale insieme per la successiva fase di analisi, razionalizzazione e semplificazione degli stessi. Tale mappatura, attraverso il popolamento di una apposita **matrice** di sintesi, fornirà inoltre la possibilità di avere un quadro evolutivo più chiaro per quanto riguarda i futuri servizi on line e relativi procedimenti che si intenderà attivare.

3.1 Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

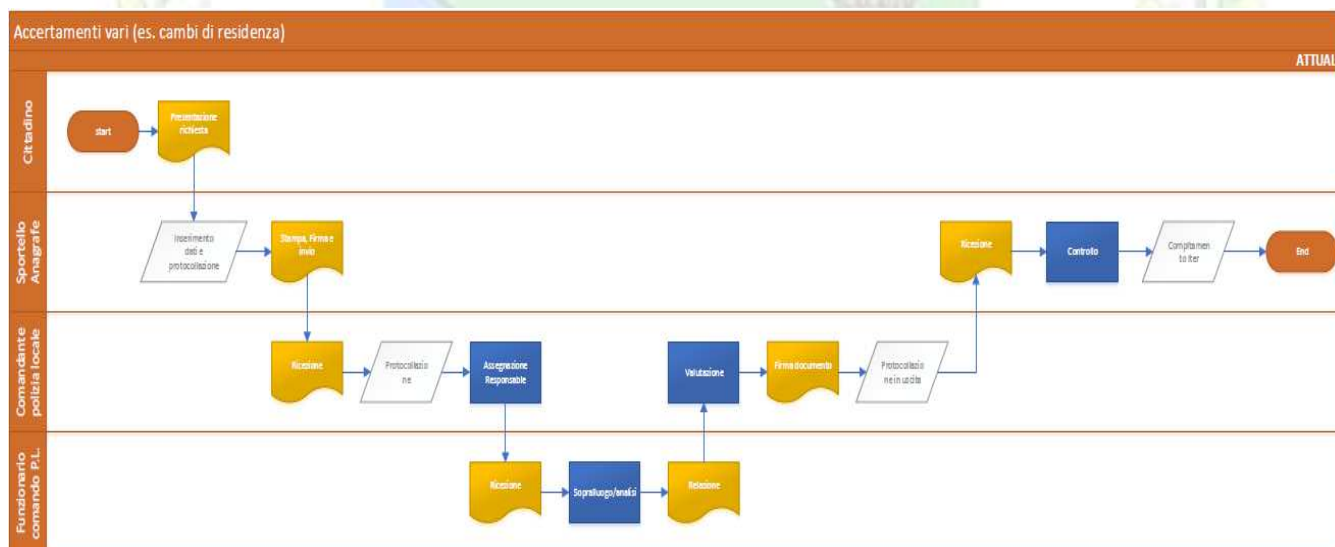
Il lavoro operativo si svilupperà secondo le seguenti modalità:

a. Mappatura dei processi che erogano i prodotti/servizi

Si rilevano per ogni processo le strutture e le posizioni di lavoro coinvolte, i prodotti/servizi erogati, i volumi generati, le attività svolte, le risorse assorbite, i metodi utilizzati ed il flusso procedurale, i tempi di risposta, la modulistica utilizzata.

La rilevazione individua anche le attività con il loro impegno di persone sia di natura operativa interna sia di contatto con il cittadino e le imprese.

Si utilizza la metodologia della mappa del flusso del valore (tipica dell'organizzazione snella).



b. Analisi critica dei processi

L'analisi si concentra su tre ambiti principali:

- L'analisi del valore delle attività (serve o non serve)
- L'analisi dei metodi di lavoro
- L'analisi dei flussi procedurali

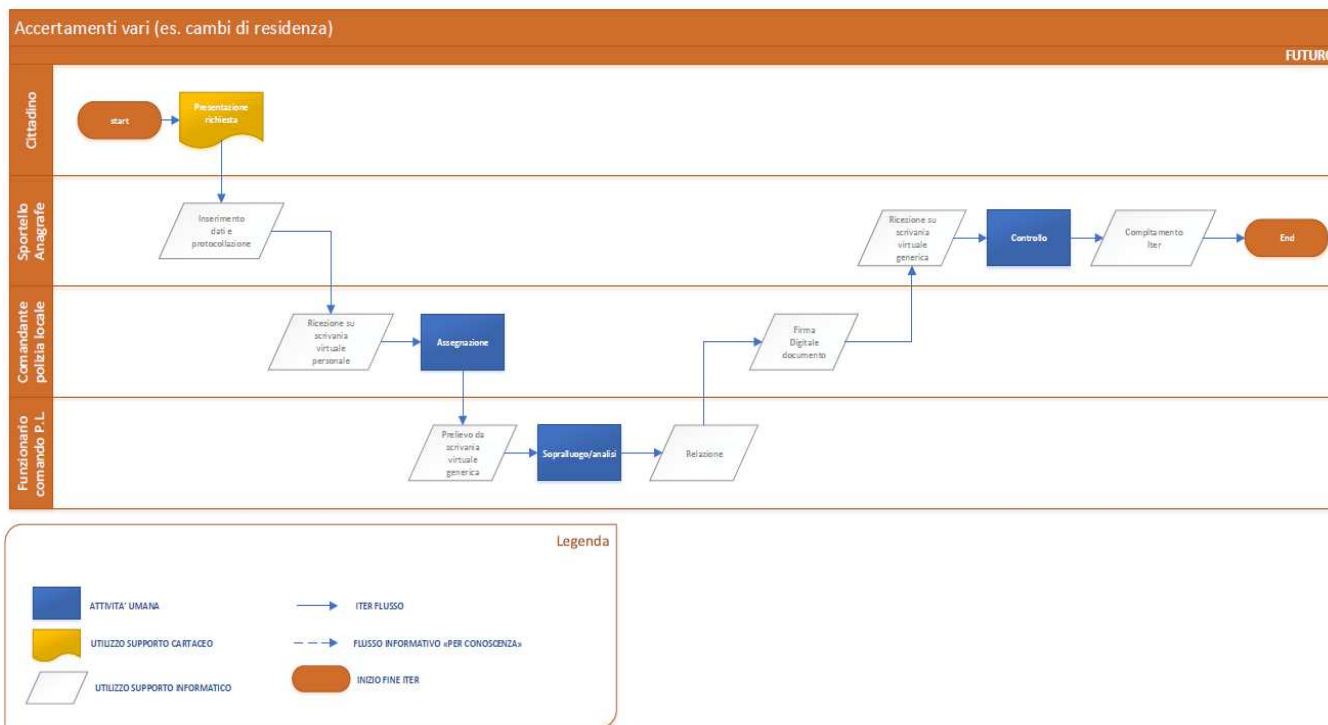
L'analisi individua le criticità, le cause che le generano ed i margini di miglioramento.

c. Razionalizzazione e semplificazione dei processi

In questa fase si apportano le azioni correttive per migliorare i processi.

La razionalizzazione concentra l'attenzione sul miglioramento dell'operatività mentre la semplificazione si orienta al rapporto con il cittadino e le imprese in termini di riduzione incombenze, di ampliamento orari, di accesso autonomo, ecc.

I processi vengono quindi ridisegnati secondo i principi di valore, flusso continuo ed eliminazione degli sprechi.



3.2 Analisi della modulistica in uso

Si procederà quindi con l'analisi della modulistica in uso, per giungere anzitutto alla creazione di una modulistica che sia la più uniforme possibile.

Successivamente verrà creata una matrice che per ogni procedimento di ogni attività individuerà – a seguito dello studio della modulistica semplificata prodotta – le dichiarazioni da verificare (presso uffici interni o enti terzi) e la tipologia di allegati da produrre. Si allega a mero titolo esemplificativo una matrice compilata afferente il servizio commercio.

| | Modulistica da presentare | Allegati | | | | | | | | | | Verifiche | | Trasmissione finale | |
|----------------------------------|-----------------------------|----------|---------------|--|---|-------------|---|---|--|---------------------|-----------|--------------------------|---|---|------------|
| | | SCIA | Comunicazione | Procura per spedizione attraverso commercialista | Documento identità (o permesso di soggiorno per extra-CEE) del richiedente o di tutti i soci in caso di società | Planimetrie | Copia documento attestante disponibilità locali | Tabella tariffe firmate e datate in bollo | Registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo | Deposito cauzionale | Tribunale | Prefettura (Antimafia) | Richiedente | Questura | Prefettura |
| AGENZIE DI AFFARI | Inizio attività | x | | x | x | x | x | x | x | x | x | | Comunicazione di avvenuta presentazione | Comunicazione di avvenuta presentazione | |
| | Trasferimento dell'attività | x | | x | x | x | | | | x | | | Comunicazione di avvenuta presentazione | Comunicazione di avvenuta presentazione | |
| | Cessazione / Sospensione | | x | x | x | | | | | | | | | | |
| COMMERCIO COSE ANTICHE E/O USATE | Inizio attività | x | | x | x | | | | x | | x | Presenza d'atto (a mano) | | | |
| | Trasferimento dell'attività | x | | x | x | | | | x | | x | Presenza d'atto (a mano) | | | |
| | Cessazione | | x | x | x | | | | | | | | | | |

Inoltre, le informazioni contenute nella matrice possono essere utilizzate anche per creare degli “specchietti informativi riepilogativi” da inserire nelle schede di descrizione dei procedimenti del portale. Si tratta di un supporto molto utile all’utente in fase di redazione delle istanze, affinché siano complete di tutte le informazioni e di tutta la documentazione. Dal lato dell’Amministrazione, questo si traduce in una riduzione sensibile delle istanze non istruibili per mancanza di informazioni o allegati.

Viene riportato di seguito un esempio di tabella riepilogativa.

| SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO procedimento XXXX | | |
|---|---|---|
| Cosa devo fare? | Cosa devo compilare? | Cosa devo allegare? |
| Apertura nuovo esercizio | <ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) | <ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Copia tabella tariffe firmate e datate in bollo - Copia registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo - Deposito cauzionale |
| Trasferimento sede | <ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) | <ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Deposito cauzionale |
| Sospensione / cessazione attività | <ul style="list-style-type: none"> - Modello Comunicazione - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) | <ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) |

3.3 Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

Questa rilevazione e la successiva descrizione dello stato dell’arte riguardante gli strumenti e le piattaforme applicative in uso presso l’Ente, si configura come un’attività fondamentale per l’attuazione del piano in quanto

i dati rilevati serviranno da input per altre attività previste, come ad esempio per il Piano di Approvvigionamento.

Si produrranno nelle schede di rilevamento, di seguito riportate a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i dati riguardanti le attuali configurazioni dei sistemi informativi dell'Ente, permettendo così di avere un quadro sintetico e d'immediata lettura circa la dotazione strumentale ed applicativa in uso presso l'Ente stesso. Dai dati risultanti si potrà così capire l'eventuale gap tecnologico da colmare rispetto le eventuali necessità richieste dal processo informatizzazione e digitalizzazione delle procedure per la presentazione di **istanze, dichiarazioni e segnalazioni in modalità on line.**

| Configurazione Attuale HW & Networking | | |
|--|------------------------|--------------------------|
| SEZIONE SERVER | | |
| DB Server | | |
| | Sistema .Operativo | |
| | Numero di processori : | <input type="checkbox"/> |
| | uno | <input type="checkbox"/> |
| | due | <input type="checkbox"/> |
| | quattro | <input type="checkbox"/> |
| Application Server | rack 1 | |
| | Sistema .Operativo | |
| | Numero di processori : | <input type="checkbox"/> |
| | uno | <input type="checkbox"/> |
| | due | <input type="checkbox"/> |
| | quattro | <input type="checkbox"/> |
| SEZIONE APPARATI ATTIVI | | |
| Dispositivo | Descrizione | |
| | | |
| SEZIONE CLIENT | | |
| Client | Numero | Sistema operativo |
| | | |
| | | |
| | | |
| Stampanti | | |
| Scanner | | |
| | | |

| AREA | Funzionalità (<i>esempi</i>) | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---------------|-----------|---------------|
| | | Numero utenti | Fornitore | DB utilizzato |
| Amministrativa | Atti Formali | | | |
| | Protocollo | | | |
| | PEC e FD | | | |
| Demografica | Anagrafe della popolazione | | | |
| | Stato Civile | | | |
| | Elettorale | | | |
| | Cimiteriali | | | |
| | ... | | | |
| Tecnico Territoriale | Cartografia | | | |
| | Urbanistica | | | |
| | Lavori Pubblici | | | |
| Finanziaria e Altri Servizi | SUAP | | | |
| | IMU | | | |
| | TARES | | | |
| | PUBBLICITÀ | | | |
| | POLIZIA LOCALE | | | |
| | FINANZIARIA | | | |
| | PERSONALE | | | |

| |
|-------------|
| NOTE |
| |

4 PIANIFICAZIONE: AZIONI DA INTRAPRENDERE

4.1 Definizione nuova modulistica

La missione principale del portale dei servizi online sarà quella di assistere l'utente nell'individuazione del procedimento in grado di rispondere alle proprie specifiche esigenze e quella di guidarlo nell'inserimento nel sistema delle informazioni e documenti previsti.

I documenti a corredo della richiesta possono essere prodotti da fonti "esterne" e quindi sono sostanzialmente acquisiti ed "allegati" alla procedura, o possono essere compilati dinamicamente on line in funzione delle informazioni inserite.

In questo caso il modello operativo adottato è quello di corredare i vari procedimenti resi disponibili dal portale dei servizi con modelli ("template") di **documenti** da integrare con le informazioni specifiche del singolo caso.

Il Piano prevede di generare, in modo automatizzato, dei formati PDF-Editabili grazie alle informazioni strutturali e semantiche inserite in sede di revisione dei documenti (campi di input con spazio di nomi condiviso, tag, bookmark).

Il patrimonio di documenti di modulistica che sarà messo a punto dall'Ente, sarà riorganizzato e ristrutturato non tanto in termini di impostazione funzionale o grafica, ma relativamente alla composizione di diversi blocchi informativi che siano standard, riutilizzabili e di facile compilazione. Pertanto un'accurata modellazione dei blocchi informativi ricorrenti nelle diverse tipologie di pratiche consentirà un'elevata produttività in sede di generazione e di manutenzione del materiale documentale.

Ad esempio il blocco informativo "Anagrafica del Richiedente" potrebbe assumere una forma del tipo:

1/A • p DATI ANAGRAFICI - Compili gli spazi

Il/la Sottoscritto/a, * Cognome

* Nome _____ * Nato il ____ / ____ / ____

1/B • PER I NON RESIDENTI - Prosegua la compilazione se **NON** risiede a Parma

*C. Fiscale ____ / ____ / ____ / ____ / ____ / ____ / ____ / ____ / ____ / ____ / ____ *Cittadinanza _____

*Residente nel Comune di _____

*Provincia _____ Codice Avviamento Postale _____

*Indirizzo _____ *N° ____ / ____

Nazione _____

6/C • RECAPITO TELEFONICO/E-MAIL - Compili gli spazi per ricevere eventuali informazioni relative alla sua pratica

Telefono _____ Cellulare _____

E-mail _____ Fax _____

PEC _____

La tipologia delle informazioni anagrafiche richieste sarà uguale per la quasi totalità dei procedimenti che si vuole digitalizzare; per cui un volta creato e standardizzato il blocco informativo *Anagrafica del richiedente* per un dato procedimento, potrà essere facilmente riutilizzato per tutti gli altri procedimenti che l'Ente deciderà di attivare in modalità on line. Lo stesso discorso varrà per qualsiasi altri blocco informativo componente il generico modulo d'inoltro pratica.

Il lavoro di rivisitazione della struttura della modulistica (mediante aggiunta di opportuni riferimenti o tag), sicuramente impegnativo ma indispensabile per la compilazione automatizzata, consente di cogliere senza ulteriori costi, anche l'obiettivo di produrre materiale di qualità per il download e la compilazione off-line.

4.2 Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

Per la concretizzazione del presente Piano di Informatizzazione, il Comune di Borgo Verezzi si servirà di una soluzione informatica "**Servizio GPI**", erogata in modalità M-cloud/SAAS dalla propria server farm, per la pubblicazione di un primo pacchetto base di procedimenti già digitalizzati e pronti per essere utilizzati da cittadini e imprese. Ogni procedimento sarà accompagnato da una scheda contenente gli elementi descrittivi di base (servizio competente, responsabile, descrizione del procedimento, fonti normative, modalità di avvio del procedimento) nonché dalla modulistica necessaria alla presentazione dell'istanza.

Sinteticamente, la soluzione tecnologica consisterà in un "**portale web**" di presentazione pratiche (servizio Gestione Presentazione Istanze) in grado di gestire il processo di autenticazione, la compilazione guidata e l'inoltro della pratica verso l'amministrazione, tramite l'utilizzo di PDF autocompilabili che renderanno facile la modalità di presentazione dell'istanza. Il documento così prodotto sarà disponibile per l'invio automatico al backoffice, sia mediante servizi diretti (webservices), sia mediante modalità più generiche di protocollazione. La protocollazione potrà poi innescare il relativo workflow di gestione, nel caso si utilizzi un sistema di work-flow management.

I primi procedimenti-standard previsti come disponibili per l'elaborazione e adozione comunale entro il 30 giugno 2015 sono elencati di seguito:

| N. | PROCEDIMENTO | SERVIZIO |
|----|--|--------------------|
| 1 | Richiesta di accesso agli atti | Protocollo |
| 2 | Cambio di residenza | Anagrafe |
| 3 | Cambio di indirizzo | Anagrafe |
| 4 | Disabili - Comunicazione targhe mezzo abituale | Polizia Municipale |
| 5 | Richiesta rimborso tributi | Tributi |
| 6 | Segnalazione generica | Protocollo |
| 7 | SCIA Attività Commerciale | Commercio |
| 8 | Comunicazione cessazione Attività Commerciale | Commercio |
| 9 | Comunicazione inizio Saldi, Liquidazioni, Vendite promozionali | Commercio |
| 10 | SCIA Edilizia | Edilizia Privata |
| 11 | CIL Edilizia | Edilizia Privata |

Oltre all'approntamento dei procedimenti iniziali, si prevedono le seguenti azioni di supporto, a cura di idonea e qualificata società esterna:

- affiancamento nell'implementazione del Piano e suo costante aggiornamento;
- supporto alla revisione dei procedimenti in un'ottica di razionalizzazione e semplificazione (riduzione dei tempi di risposta, abbattimento degli oneri a carico di cittadini/imprese, ecc.);
- digitalizzazione dei procedimenti anche sugli applicativi di back office.

4.3 Adesione a SPID

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

Non appena tale sistema sarà pienamente operativo, ci si farà carico dell'adeguamento del sistema informativo dell'ente alle linee guida previste per l'adesione allo SPID.

4.4 Piano degli approvvigionamenti

Il piano degli approvvigionamenti identifica sostanzialmente i prodotti e i servizi che è necessario sviluppare e/o acquisire da fonti esterne, dopo l'attivazione del primo set di procedimenti (entro il 30 giugno 2015).

La necessità di far evolvere il portafoglio di servizi on line disponibili verrà soddisfatta mediante logiche di **"Miglioramento continuo (CI)"** del sistema : tale processo ha come obiettivo prioritario il mantenere il valore aggiunto per il fruitore dei servizi attraverso la continua evoluzione e lo sviluppo della qualità dei servizi e la generale maturità del ciclo di vita del servizio e dei processi sottostanti.

Il **CI** fornisce un modo per l'Ente di identificare e gestire correttamente i miglioramenti necessari, identificando ogni lacuna esistente. Tutto ciò è fatto su *"quanto serve realmente"* per indirizzare i cambiamenti nei requisiti, nella tecnologia e per assicurare che sia mantenuto un alto livello di qualità. Seguendo tale logica , la soluzione utilizzata dovrà essere configurata per:

- **revisionare i procedimenti rilasciati;**
- **implementare ulteriori procedimenti;**
- **effettuare l'integrazione degli stessi con le applicazioni di back-office**

I passaggi necessari a definire il piano degli approvvigionamenti saranno:

- **identificazione dei prodotti e servizi che devono essere forniti;**
- **definizione delle specifiche e dei tempi e modalità di consegna nel rispetto;**
- **identificazione e selezione dei fornitori in grado di rispettare tali specifiche attraverso indagini su Me.PA e Consip, preventivi, richieste d'offerta o inviti a gara;**
- **predisposizione dei contratti di acquisto e degli ordini;**
- **definizione ed applicazione delle procedure per ricevere, ispezionare e verificare l'adeguatezza delle forniture alle specifiche concordate;**
- **effettuazione dei pagamenti al completamento del processo di fornitura.**

I contratti di acquisto dovranno inoltre contenere al loro interno, oltre alle specifiche della fornitura ed ai requisiti qualitativi, anche le procedure di test e quelle per la gestione delle eventuali controversie.

Infine, una volta definito il piano degli approvvigionamenti, è importante che vengano allocate le responsabilità tra team di progetto ed ufficio acquisti nel monitorare e controllare l'intero processo d'acquisto.

4.5 Cronoprogramma degli interventi

Come attività riepilogativa prevista dal piano, si riporta il cronoprogramma degli interventi con i tempi di realizzazione previsti delle principali attività descritte precedentemente (dette Milestone).

I tempi risultano un puro *effort* basato sulle condizioni rilevate alla data odierna. Tali tempi potrebbero richiedere di essere variati nel caso in cui le condizioni iniziali subissero modifiche sostanziali (ad esempio la presenza del personale da coinvolgere, che potrebbe variare per diversi motivi, oppure la difficoltà a reperire alcuni set di dati resi necessari per il sistema di rilevazione dello stato dell'arte, ecc.)

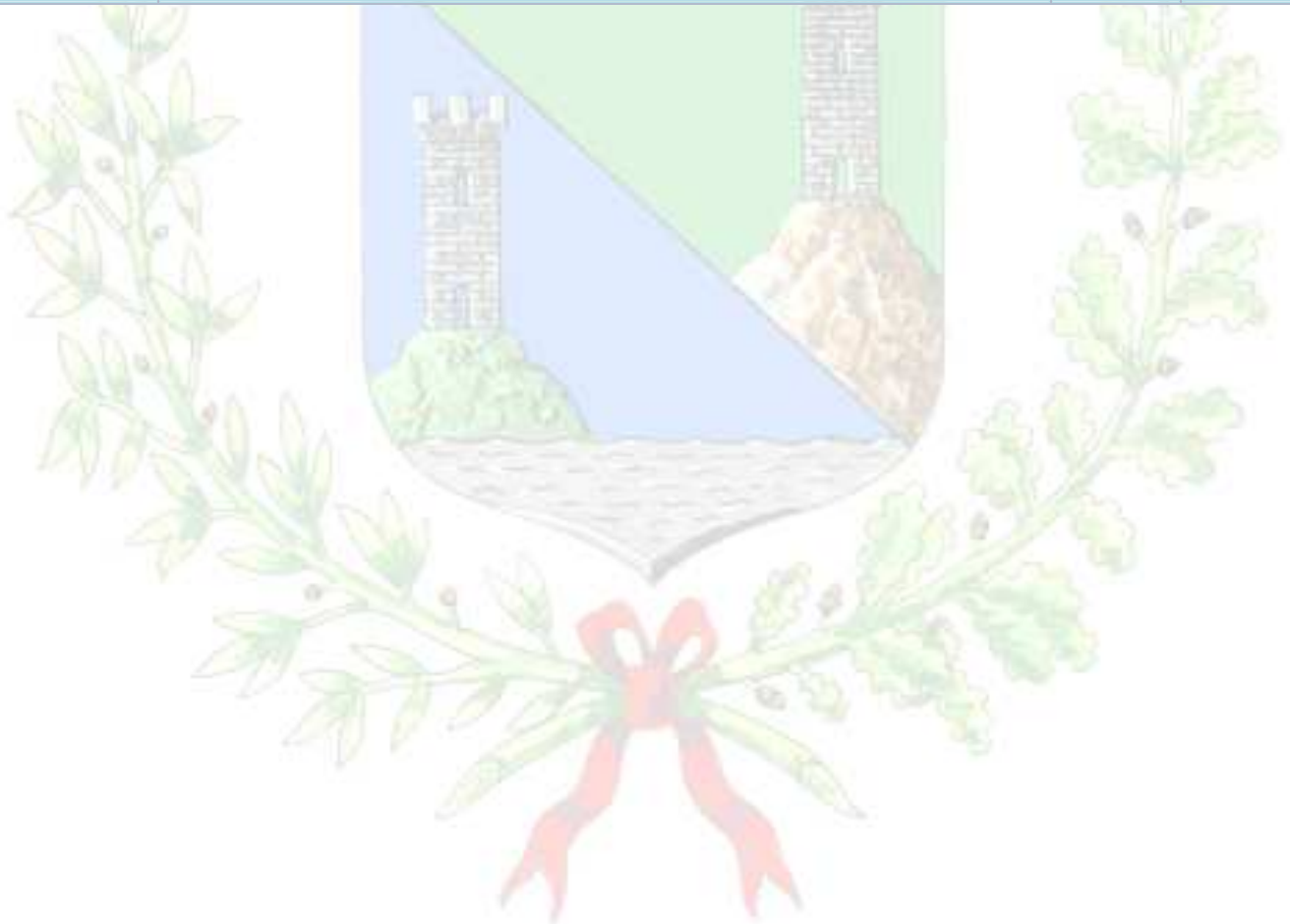
In fase operativa e di attuazione del piano si produrranno altri cronoprogrammi con maggior dettaglio riguardo alle attività, alle risorse da utilizzare e all'eventuale necessità di comprimere/dilatare i tempi di realizzazione.

Per la revisione del piano e relative modalità, si rimanda a quanto descritto nel successivo capitolo "Modalità di aggiornamento del Piano".

L'unità di misura temporale utilizzata è il Mese solare con avvio del Piano previsto al mese 0.

Si prevede un *elapsed* temporale di circa 18 mesi solari.

| Milestone | Attività | Inizio | Fine |
|------------------|--|---------------|----------------|
| WP-SA | DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE | Mese 0 | Mese 3 |
| WP-SA-01 | Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) | Mese 0 | Mese 2 |
| WP-SA-02 | Analisi della modulistica in uso | Mese 0 | Mese 3 |
| WP-SA-03 | Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso (Rilevazione) | Mese 1 | Mese 2 |
| WP-PA | PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE | Mese 2 | Mese 5 |
| WP-PA-01 | Definizione nuova modulistica | Mese 2 | Mese 4 |
| WP- PA-02 | Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze | Mese 2 | Mese 4 |
| WP- PA-03 | Adesione a SPID | Mese 2 | Mese 4 |
| WP- PA-04 | Piano degli approvvigionamenti | Mese 2 | Mese 5 |
| WP-MA | MONITORAGGIO ATTUAZIONE | Mese 5 | Mese 18 |
| WP-MA-01 | Piano di Addestramento | Mese 5 | Mese 16 |
| WP-MAN-02 | Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione | Mese 5 | Mese 6 |
| WP-MAN-03 | Aggiornamento del Piano | Mese 5 | Mese 18 |
| WP-MAN-04 | Monitoraggio e pubblicazione degli esiti | Mese 6 | Mese 18 |

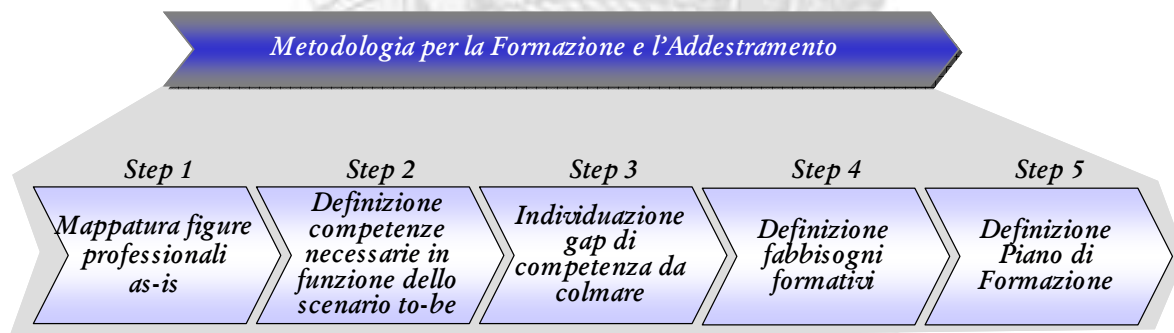


5 MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE

5.1 Piano di Addestramento

Il raggiungimento degli obiettivi precedentemente esposti e la qualità di tale servizio di addestramento saranno garantiti mediante l'utilizzo di una metodologia ben strutturata per la definizione delle attività di formazione e comunicazione. Tale metodologia consente di definire un Piano di Addestramento modellato ad hoc sulle esigenze dell'Ente, ovvero un programma che risponde appieno al fabbisogno formativo derivante dall'introduzione di nuove tecnologie e nuove modalità di lavoro nell'organizzazione delle strutture interessate.

Gli step della metodologia per la formazione e la comunicazione saranno i seguenti:



I risultati delle attività sopra esposte alimentano il Piano di Addestramento. Le attività formative punteranno a:

- Coinvolgere il personale, promuovendo l'utilizzo delle nuove procedure informatizzate e sottolineandone soprattutto l'efficacia e l'efficienza derivanti dal loro utilizzo;
- Rendere il personale capace di utilizzare, in modo semplice, i nuovi applicativi in funzione del ruolo che andrà a rivestire nel nuovo assetto organizzativo;
- Puntare ad un miglioramento costante attraverso una continua verifica di ogni intervento formativo;
- Motivare il personale sviluppando capacità investigative e di analisi in modo da rendere efficace l'utilizzo del nuovo sistema;
- affinare e sviluppare nei partecipanti coinvolti attitudini, motivazioni, capacità e competenze per poter gestire e svolgere il lavoro di gestione e manutenzione del Sistema;
- L'intervento formativo garantirà massimi livelli di efficacia e di efficienza nel conseguimento degli obiettivi centrati sulla integrazione delle conoscenze e sullo sviluppo di capacità e abilità; prioritaria sarà la metodologia dell'imparare-facendo.

A livello didattico si farà ricorso alle metodologie di lavoro attivo e partecipativo, basate sia sullo scambio e la messa in comune delle conoscenze e delle esperienze, sia sulla ricerca documentaria e sul campo, sia con il coinvolgimento dei partecipanti su temi ed esercitazioni aderenti a situazioni e condizioni reali con il risultato primario di erogare ai partecipanti un'azione formativa innovativa e qualificata.

L'addestramento sarà svolto essenzialmente in aula con l'ausilio di simulazioni di realtà operative. L'iter formativo prevede le seguenti tipologie di attività:

- attività formativa in aula;
- training on the job;
- attività di verifica e valutazione dell'apprendimento.

5.2 Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

La soluzione più idonea consiste nella definizione di una matrice "di responsabilità", che consente di rappresentare sinteticamente l'insieme delle relazioni esistenti tra le varie attività per la redazione e l'attuazione del piano d'Informatizzazione ed i vari attori che verranno coinvolti nelle varie attività previste dal Piano stesso.

In linea di massima gli attori che verranno coinvolti sono:

- **Il Responsabile del servizio**
- **L'Operatore del servizio**
- **Il Personale dei Sistemi Informativi (servizio esterno)**

- **Fornitore/ Consulente**

L'esempio successivo illustra le possibili "combinazioni relazionali" tra l'insieme finito di attività previste ed i relativi attori coinvolti:

| ATTORI | Responsabile del servizio | Operatore | Sistemi Informativi | Fornitore/ Consulente |
|--|---------------------------|-----------|---------------------|-----------------------|
| PREMESSE | | | | |
| Riferimenti normativi | I | O | S | S |
| Descrizione degli obiettivi del documento | I | O | S | |
| Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento) | I | O | O | S |
| | | | | |
| DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE | | | | |
| Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) | I | O | S | S |
| Analisi della modulistica in uso | I | O | S | S |
| Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso | | O | I | S |
| | | | | |
| PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE | | | | |
| Definizione nuova modulistica | I | O | O | S |
| Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze | I | O | S | S |
| Adesione a SPID | I | | O | S |
| Piano degli approvvigionamenti | I | O | S | S |
| Cronoprogramma degli interventi | I | O | S | |
| | | | | |
| MONITORAGGIO ATTUAZIONE | | | | |
| Piano di Addestramento | I | O | O | S |
| Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione | I | O | S | |
| Modalità di aggiornamento del Piano | I | O | O | S |
| Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti | I | O | O | S |
| | | | | |

dove:

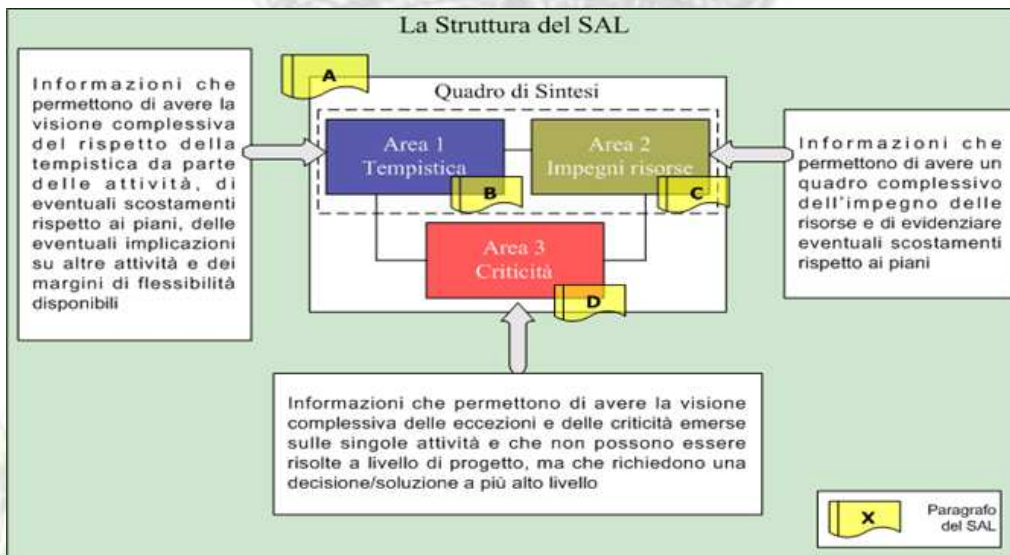
I = Indirizzo e supervisione

O = Attività operative

S = Supporto e Consulenza

5.3 Modalità di aggiornamento del Piano

Le modalità di aggiornamento del Piano saranno effettuate tramite lo **Stato di avanzamento dei lavori**. Gli stati avanzamento rappresentano la fotografia di quanto previsto e realizzato dal Piano in un momento prestabilito e forniscono periodicamente i dati su tempistica, impegno risorse e criticità rilevate.



Per una migliore azione di verifica degli aggiornamenti necessari verranno effettuati i seguenti controlli:

1 - Controllo alla fine di ogni fase

Viene verificato che ogni attività prevista per la chiusura della fase sia terminata e abbia fornito i risultati previsti. In caso contrario si procede, come segue:

- completamento delle attività mancanti della fase;
- revisione delle attività che compongono la fase (eliminazione o aggiunta di attività);
- spostamento di alcune attività nella fase successiva e chiusura della fase attuale;
- cessazione delle attività se il committente decide di chiudere il progetto.

2 - Controllo a scadenze fisse

Vengono stabiliti controlli periodici sullo stato di avanzamento del progetto. I documenti che comprovano tali controlli sono dei verbali degli incontri fra gli attori coinvolti.

Dai SAL si potranno dedurre:

- le attività completate
- le attività avviate (in percentuale)
- le attività da avviare
- le date di avanzamento
- lo stato delle attività alla data
- gli eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato

- gli eventuali vincoli/criticità.

5.4 Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

A tal proposito verranno rilevati i servizi on line forniti in termini quantitativi e qualitativi (livelli di servizio). Si misurerà la soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi ed si effettueranno valutazioni di efficienza sulla base di comparazioni con realtà analoghe. La classificazione utilizzata per rilevare i servizi erogati sarà del tipo:

- condizione operativa: rende disponibile le potenzialità del calcolo dei sistemi di elaborazione (server, ecc.) e di networking attraverso reti locali e geografiche;
- conduzione funzionale: disponibilità agli utenti finali dei servizi on line forniti;
- gradimento funzionale: gradimento degli utenti finali verso i servizi on line forniti;
- help desk: fornisce agli utenti il supporto necessario per l'utilizzo dei sistemi e delle applicazioni e risolve i problemi connessi con il loro utilizzo;
- sviluppo e manutenzione applicativa: effettua la realizzazione delle applicazioni e segue le loro evoluzioni dovute a cambiamenti tecnici e funzionali;
- training e formazione: riguarda l'adeguamento delle conoscenze degli utenti all'innovazione nei sistemi;
- supporto alla direzione: fornisce informazioni e consulenze tecniche alla direzione per stabilire le politiche aziendali sull'informatica.

Per quanto riguarda la pubblicazione degli esiti periodici provenienti dal sistema di monitoraggio, verrà studiata una apposita sezione informativa, da allocare sul portale dei Servizi on line o sul Portale istituzionale dell'Ente, in cui periodicamente, mediante apposite tabelle, grafici o altra forma di rappresentazione, verranno pubblicati i dati provenienti dagli esiti del monitoraggio.