

COPIA AUTENTICA

COMUNE DI CERCOLA

- Provincia di Napoli -

DELIBERAZIONE N° 11/2015 del 16/02/2015

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (ART. 24 CO. 3 BIS, DEL D.L. 90/2014)

L'anno **DUEMILAQUINDICI** addì **SEDICI** del mese di **FEBBRAIO** alle ore **13.00** nella Sala delle Adunanze.

Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge sono oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

Nominativi	INCARICO	Presente	Assente
FIENGO Vincenzo	SINDACO	SI	
DI DATO Luigi	VICE SINDACO		SI
DONNARUMMA Mariarosaria	ASSESSORE	SI	
MEANDRO Riccardo	ASSESSORE	SI	
ROFFO Salvatore	ASSESSORE	SI	
	TOTALI	4	1

Partecipa all'adunanza il **Segretario Generale dott.ssa Impresa Maria Rosaria**, la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, l'avv. **Fiengo Vincenzo** nella sua qualità di **Sindaco** assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamati i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità, trasparenza dell'azione amministrativa di cui all'articolo 1, comma 1, della legge 7 agosto 1990 numero 241 e s.m. e i.;

l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (Tuel) e s.m. e i.;

Premesso che:

- il comma 3bis dell'art. 24 del DL 90/2014 (comma inserito dalla legge 114 del 2014 di conversione del Decreto) dispone che "entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione" le amministrazioni approvino un Piano di informatizzazione;

- il termine ordinatorio per ottemperare scade il 16 febbraio 2015;

- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini ed imprese;

- deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);

- le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;

- il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure;

Dato atto che:

- il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 24 ottobre 2014 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 285 del 9/12/2014;

il DPCM 24 ottobre 2014 ha il suo fondamento nel D.lgs 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);

- il CAD individua la "carta d'identità elettronica" e la "carta nazionale dei servizi" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;

- ciò nonostante le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio ed è proprio questa è la funzione del sistema SPID;

- pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;

Considerato inoltre che:

- il DPCM 13 novembre 2014 detta le regole tecniche per la "formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni";
- la norma che rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA;
- il DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;

Ritenuto che:

L'informatizzazione dell'ente deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese.

Il processo di informatizzazione deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), ovvero, a norma del D.Lgs 82/2005, mediante "carta d'identità elettronica" e la "carta nazionale dei servizi".

Le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Deve essere prevista la completa informatizzazione delle procedure.

Contestualmente, a norma del DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) si avvia il processo di dematerializzazione di documenti e procedimenti.

L'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi deve concludersi entro l'11 agosto 2016, fatte salve eventuali proroghe concesse dal legislatore.

Di avvalersi per la realizzazione del piano del supporto del CST Asmenet, cui l'ente aderisce nell'ambito del progetto E-Government di cui è Soggetto Capofila;

Acquisito il parere favorevole di regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 e 147 bis D.Lgs 267/2000;

Tutto ciò premesso, con voti unanimi favorevoli

DELIBERA

1. di approvare i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziale del dispositivo;

2. di approvare e fare proprio il Piano di Informatizzazione dell'ente a norma dell'art. 24 co. 3-bis del DL 90/2014, che si riporta in allegato al presente deliberato, dando atto contestualmente che lo stesso è condizionato dall'esiguità del personale dipendente;

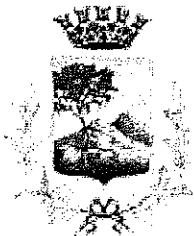
3. di avvalersi per la realizzazione del piano de quo del supporto del CST Asmenet, cui l'ente aderisce tramite il progetto E-government di cui è capofila;

4. di comunicare la presente deliberazione, in elenco, ai Sigg.ri Capigruppo Consiliari, (art. 125 del D. Lgs. n. 267/2000);

Inoltre, la Giunta, valutata l'urgenza imposta dalla volontà di concludere tempestivamente il procedimento, allo scopo di rendere efficace senza indugio il nuovo Piano di Informatizzazione, con ulteriore votazione, all'unanimità

DICHIARA

immediatamente eseguibile la presente delibera (art. 134 co. 4 del TUEL).

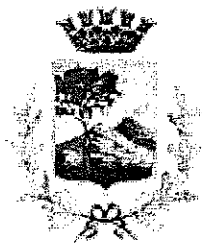


Comune di Cercola

Provincia di Napoli

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)

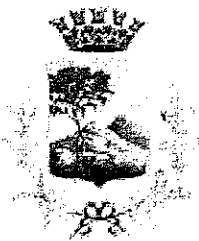


Comune di Cercola

Provincia di Napoli

Sommario

1. Riferimenti Normativi e Documenti correlati	3
2. Introduzione	4
3. Scenario operativo	6
4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano	7
5. Completamento/aggiornamento della rilevazione	11
6. Definizione nuove implementazioni	12
7. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line	13
8. Adeguamento del parco software gestionali in uso all'Ente.	15
9. Modellazione schemi di workflow	15
10. Sistema di conservazione dei documenti informatici	16
11. Documenti e fascicoli informatici	16
12. Formazione e affiancamento del personale	16
13. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.	17
14. Change management	17
15. Cronoprogramma	19
16. Risorse finanziarie	21
17. Risorse umane	21
18. Conclusioni	21

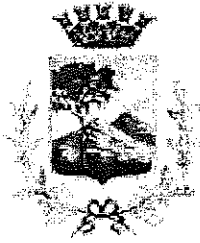


Comune di Cercola

Provincia di Napoli

1. Riferimenti Normativi e Documenti correlati

- D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014
- Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

2. Introduzione

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014.

Secondo tale 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”.

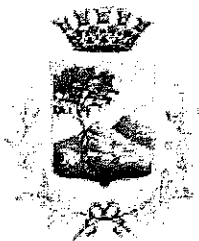
Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. Il termine entro il quale la disposizione entrerà in vigore sarà stabilito con il decreto attuativo. La possibilità di accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi resta comunque consentito indipendentemente dalle modalità predisposte dalle singole amministrazioni.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

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.

Il tutto per giungere alla 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, che 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

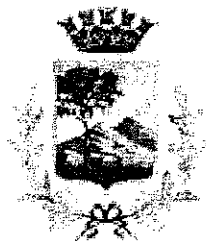


Comune di Cercola

Provincia di Napoli

di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

Il piano ha lo scopo di verificare un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione della piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

3. Scenario operativo

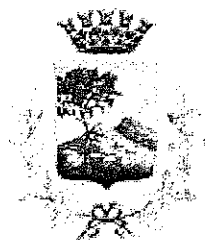
Il Comune di Cercola è dotato di un sistema informatico che non riesce a coprire le necessità di automazione della totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente il sistema di protocollo elettronico, ma non quello di gestione del workflow documentale da utilizzare 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 piattaforma per l'informatizzazione, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici". Allo stato attuale il Comune non fruisce dei servizi di conservazione dei "documenti informatici". Tale soluzione, risulta chiaramente inadeguata sia per capienza che per "modalità di riversamento" alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma. Va inoltre considerato che con le nuove regole tecniche in materia di conservazione (D.P.C.M. 3/12/2013), utilizzando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID (Circolare n.65/2014) o sviluppata in autonomia.

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare quale sarà compatibile con la piattaforma per l'informatizzazione, quale possa essere collegato con leggere personalizzazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

L'Ente è inoltre dotato di un framework per la presentazione di pratiche online. Tale sistema dovrà essere opportunamente valutato al fine di verificare la compatibilità dello stesso con i requisiti tecnici dettati dalle normative.



Comune di Cercola

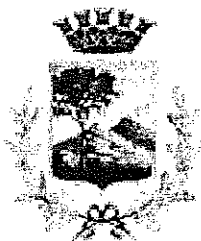
Provincia di Napoli

4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

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.

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, l'Ente ha effettuato la rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti (secondo quanto stabilito dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33), riassunta nella seguente tabella:

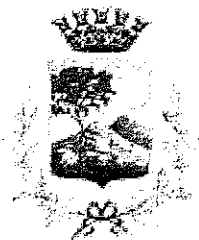
SERVIZI OFFERTI	UFFICIO COMPETENTE	RESPONSABILE AMMINISTRATIVO
Verifica SCIA Attività Pubblici Servizi e P.S	Ufficio Commercio	Luigi Pacella
Sportello SGATE(bonus energia)	Ufficio Servizi Sociali	Teresa Di Gennaro
Rilascio certificato di "non definizione" della pratica di condono	Ufficio Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio certificato di congruità dell'oblazione versata	Ufficio Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio certificati artt.32 e 33 Legge 47/85	Ufficio Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio concessioni edilizie in sanatoria	Ufficio Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rimborso TARES	Ufficio Tributi	Luigi Pacella
Pubbliche Affissioni	Ufficio Polizia Municipale	Paolino De Sena
Certificazione somme dovute ai creditori	Ufficio Ragioneria	Ciro De Luca Bossa
Stipula contratti di locazione di immobili appartenenti al patrimonio comunale disponibile	Ufficio Patrimonio	Luigi Pacella
Avvisi di accertamento in materia di ICI (Imposta Comunale sugli Immobili)	Ufficio Tributi	Luigi Pacella
Rimborso ICI -Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di 5 anni	Ufficio Tributi	Luigi Pacella



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

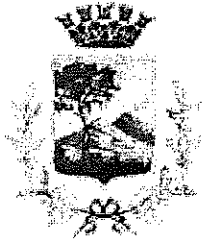
dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione		
Avviso di accertamento in materia di IMU (Imposta Municipale propria)	Ufficio Tributi	Luigi Pacella
Rimborso IMU, quota comunale. Il rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione	Ufficio Tributi	Luigi Pacella
Avvisi di accertamento in materia di TARES(Tassa Rifiuti e Servizi)	Ufficio Tributi	Luigi Pacella
Rilascio permessi a costruire	Ufficio Urbanistica	Ciro De Luca Bossa
Rilascio Concessioni demaniali marittime	Ufficio Demanio e Patrimonio	Ciro De Luca Bossa
Ordinanze di sospensione di lavori abusivi	Ufficio Urbanistica	Ciro De Luca Bossa
Ordinanza di demolizione di lavori abusivi	Ufficio Urbanistica	Ciro De Luca Bossa
Istruttoria S.C.I.A.	Ufficio Urbanistica	Ciro De Luca Bossa
Autorizzazione paesistica	Ufficio Paesaggio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio autorizzazione per l'occupazione del suolo pubblico	Ufficio Demanio e Patrimonio	Luigi Pacella
Certificazione di agibilità	Ufficio Urbanistica	Paolino De Sena
Rilascio contrassegno portatore di handicap	Ufficio di P.M.	Paolino De Sena
Rilascio copie di atti	Tutti gli Uffici	Paolino De Sena
Denunce di smarrimento varie	Ufficio di P.M.	Paolino De Sena
Rilascio abbonamenti strisce blu	Ufficio di P.M.	Paolino De Sena
Pagamento contravvenzioni	Ufficio di P.M.	Paolino De Sena
Accertamenti anagrafici	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Richiesta di pubblicazione di matrimonio	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Rilascio autorizzazione all'esumazione	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Passaggi di proprietà beni alienabili	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

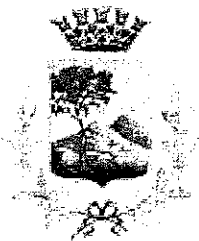
Rilascio licenze taxi	Ufficio di P.M.	Paolino De Sena
Rilascio licenze noleggio	Ufficio di P.M	Paolino De Sena
Dichiarazioni sostitutive di notorietà per Enti privati –DPR 445/2000	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Certificati elettorali	Ufficio Elettorale	Annamaria Silimbri
Documentazione passaporti- Informazione e modulistica	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Dichiarazioni ISEE	Ufficio Servizi Sociali	Teresa Di Gennaro
Graduatoria Buoni libro –Borse di studio	Ufficio Pubblica Istruzione	Giuseppe De Rosa
Istanze per l'ottenimento di benefici assistenziali	Ufficio Servizi Sociali	Teresa Di Gennaro
Definizione cambio di residenza da altro comune e dall'estero	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Rilascio certificazioni anagrafiche	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Ricerche anagrafiche con certificazione (es. stato di famiglia integrale)	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Dichiarazione cambio di abitazione	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Trasmissione Motorizzazione Civile della Dichiarazione di modifica di indirizzi sulla patente di guida e libretto di circolazione	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Iscrizione in anagrafe di straniero da altro comune e dall'estero di straniero comunitario	Ufficio Anagrafe	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Dichiarazione di nascita	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Dichiarazione di morte	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Dichiarazione di cittadinanza e giuramento	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Rettifiche degli atti di Stato Civile	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Certificato di matrimonio	Ufficio Anagrafe e Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Rilascio carta d'identità	Ufficio Stato	Gennaro Tammaro



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

	Civile e Anagrafe	Gabriella Flamia Annamaria Silimbri
Trascrizione sentenze di divorzio	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Riacquisto-rinuncia della cittadinanza	Ufficio Stato Civile	Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Accesso ai documenti amministrativi (visione e copie)	Ufficio Legale e Personale - – Ufficio P.M. – Ufficio Tributi e Patrimonio – Ufficio Tecnico – Ufficio Ragioneria e Ufficio Affari Generali – Ufficio Pubblica Istruzione - Ufficio Anagrafe e Stato Civile (tutti gli Uffici)	Maria Rosaria Impresa Paolino De Sena Luigi Pacella Ciro De Luca Bossa Rosario Grillo Giuseppe De Rosa Gennaro Tammaro Gabriella Flamia
Autorizzazione all'utilizzo del campo sportivo.	Ufficio Sport	Giuseppe De Rosa
Autorizzazione pubblicità sonora	Ufficio P.M.	Paolino De Sena
Assegno di maternità Legge 23/12/1998 n. 448 e succ. modificazioni	Ufficio Servizi Sociali	Teresa Di Gennaro
Assegno nucleo familiare con tre minori Legge 23/12/1998 n. 448 e succ. modificazioni	Ufficio Servizi Sociali	Teresa Di Gennaro
Rilascio certificato di "non definizione" della pratica di condono	Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio certificato di congruità dell'oblazione versata	Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio certificati artt.32 e 33 Legge 47/85	Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Rilascio concessioni edilizie in sanatoria	Condono edilizio	Ciro De Luca Bossa
Verifica SCIA Attività produttive	Ufficio Commercio	Luigi Pacella
Rilascio tesserini venatori	Ufficio Caccia	Paolino De Sena
Ordinanza di rimozione rifiuti e/o degrado ambientale	Ufficio Igiene	Giuseppe De Rosa
Provvedimento di sospensione fonte inquinamento acustico ed atmosferico	Ufficio Igiene	Giuseppe De Rosa
Ordinanza per trattamento sanitario obbligatorio	Ufficio Igiene	Giuseppe De Rosa
Interventi disinfezione e derattizzazione sul	Ufficio Igiene	Giuseppe De Rosa



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

territorio		
Autorizzazione strutture sanitarie	Ufficio Igiene e Sanità	Giuseppe De Rosa
Provvedimenti di sospensione di attività per mancanza di requisiti	Ufficio Commercio	Luigi Pacella
Ordinanza a tutela dell'Igiene ed incolumità pubblica	Ufficio Igiene e Sanità	Giuseppe De Rosa

5. Completamento/aggiornamento della rilevazione

Le attività di seguito descritte avranno luogo nel corso del corrente anno 2015.

Successivamente, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche con i software gestionali in uso agli uffici. Lo sviluppo procedurale dei procedimenti così individuati verrà rappresentato secondo uno o più modelli UML al fine di fornire uno schema standardizzato del processo oggetto di analisi.

Un ulteriore 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 modelli UML. Sulla base di tali schemi i vari uffici provvederanno ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

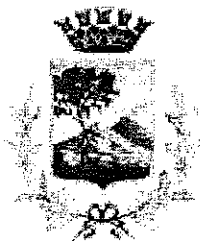
Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto dai responsabili di settore. Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio, i responsabili di area dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti.

In pratica l'Ente dovrà provvedere a completare la rilevazione di cui al paragrafo 4 eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

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



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

- ogni altra informazione attinente...

L'Ente, a partire dal secondo semestre 2015 e sino alla fine del primo semestre 2016, eseguirà ancora una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare che gli stessi prevedano la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese.

Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata saranno rilevate le seguenti informazioni:

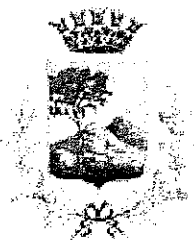
- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili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

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

Sistema informativo/procedura informatizzata	Esito rilevazione
Completare con l'indicazione del sistema informativo/procedura	Completare con gli esiti della rilevazione
...	...

6. Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al paragrafo precedente vengono identificate le esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la realizzazione ex-novo. Sulla base di questa attività saranno riportate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata secondo lo schema seguente:



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

Sistema informativo A

Descrizione dell'intervento:	...
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno):	...
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	...
Avvio intervento (stima):	...
Completamento intervento (stima):	...
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	...

Sistema informativo B

Descrizione dell'intervento:	...
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno):	...
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	...
Avvio intervento (stima):	...
Completamento intervento (stima):	...
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	...

Sistema informativo c

7. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line

Al fine di realizzare la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni occorre dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto.

Tale 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 di cui alle disposizioni.



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

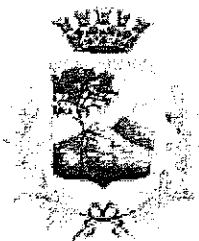
Inoltre tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che la piattaforma in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini 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 la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni abbia le seguenti caratteristiche architettoniche:

- 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.
- Disponibilità di strumenti di Workflow and Business Process Management (ad es. JBPM, Activiti, o similari) al fine di dotare l'Ente di potenti tools per la modellazione grafica dei modelli che descrivono il flusso delle informazioni e dei processi sulla base degli attori, delle azioni dell'utente, dei dati in input e dello stato. Con tali strumenti risulta particolarmente semplice poter sviluppare nuovi modelli informatici per la rappresentazione dei processi amministrativi, consentendo così rapide azioni di adeguamento alle necessità che insorgono al cambiamento degli scenari operativi e normativi.

La piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni dovrà inoltre possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Permettere la modellazione degli schemi di workflow descritti nel paragrafo 4;
- 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



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

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 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.
- Supportare tutte le regole tecniche;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;
- Permettere la futura convergenza con il costituente "Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi" (SGPA).

8. Adeguamento del parco software gestionali in uso all'Ente.

Sulla base dei processi amministrativi censiti, potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso, o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati.

Tali scenari dovranno essere trattati con la massima attenzione sia dal punto di vista della qualità del risultato ottenibile, che dal punto di vista dei tempi di realizzazione. In tal senso va tenuto in doveroso conto la possibilità di dover procedere ad attività di conversione e formazione del personale, peraltro particolarmente ridotto, che potrebbero essere particolarmente onerose non solo dal punto di vista economico ma anche dal punto di vista del livello di funzionalità dei servizi erogati dall'Ente.

Per tali ragioni contemporaneamente alla scelta della piattaforma per la presentazione delle pratiche on line, bisognerà effettuare una analisi costi/benefici relativamente all'acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione, ed ai tempi necessari per tali tipologie di attività.

9. Modellazione schemi di workflow

Sulla scorta degli schemi di workflow individuati si dovrà procedere all'informatizzazione dei



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

modelli che la piattaforma dovrà gestire. Nell'ambito di tale attività risulterà strategica la formazione del personale dell'Ente. La disponibilità all'interno del Comune, di risorse umane in possesso del necessario know how per la modellazione degli iter garantirà infatti negli anni futuri un buon livello di indipendenza dal fornitore della soluzione. In ogni caso il supporto del nostro Centro Servizi Territoriale garantirà l'efficacia dell'azione.

10. Sistema di conservazione dei documenti informatici

L'adozione della piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi. Sarà quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) utilizzando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID (Circolare n.65/2014) o sviluppata in autonomia. Nel nostro caso, attraverso il supporto del CST Asmenet, la conservazione sarà sviluppata in autonomia.

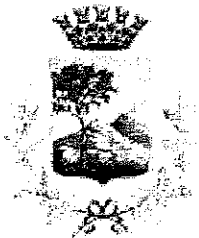
Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi saranno aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

11. Documenti e fascicoli informatici

La piattaforma, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, sarà 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. Il sistema da realizzare sarà compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

12. Formazione e affiancamento del personale

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



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

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). Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati si prevede il ricorso alla formazione non solo per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base, oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

13. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.

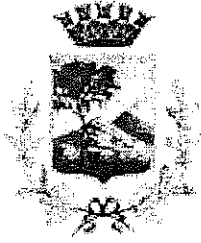
Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche on line riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Saranno previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. In tale attività saranno chiamate a svolgere 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, etc.. Specifiche azioni formative e informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori si possono fare da tramite per trasferire il know how necessario all'utilizzo della piattaforma per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line. Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potranno essere previste delle postazioni all'interno dell'URP 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. Tra le azioni da privilegiare, il rilascio ai cittadini e alle imprese del Comune di strumenti idonei quali caselle di posta elettronica certificata e firme digitali.

14. Change management

Se la sfida informatica 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. 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.

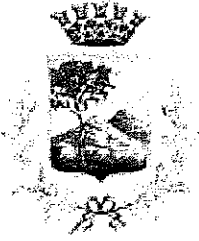
I cambiamenti di competenze incideranno sulla gestione del personale e il potenziamento delle



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

strutture informatiche. Il change management è di fatto il maggiore dei “fattori critici di successo” di tale operazione. E’ pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro guidato dal Segretario generale che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell’Ente.



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

15. Crono programma

Qui di seguito il crono programma di massima delle attività previste.

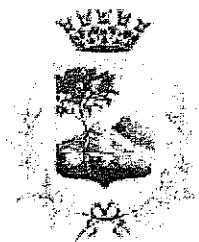
Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità finanziaria dell'Ente, e che si aspettano ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, anche in relazione alla prossima attivazione di SGPA, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

	Febbraio 2015	Aprile 2015	Giugno 2015	Luglio 2015	Giugno 2016	Agosto 2016	Settembre 2016	Ottobre 2016	Aprile 2017
Approvazione piano	██████████								
Completamento/aggiornamento rilevazione	██████████								
Verifica sistemi informativi				██████████					
Procedura implementazione piattaforma				██████████					
Change management						██████████	██████████	██████████	
Avvio processo di de materializzazione						██████████			
Autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale								██████████	██████████



Comune di Cercola

Provincia di Napoli

16. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie, a prescindere dal progetto specifico della piattaforma, saranno sicuramente confermate per il prossimo bilancio le risorse destinate ad acquisti o personalizzazioni di applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto per l'esercizio 2014, e precisamente: per prestazioni € 73.283,79, per acquisti 12.859,50

17. Risorse umane

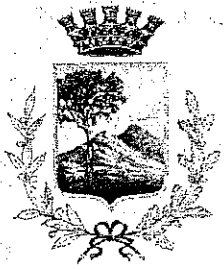
Come già indicato nel paragrafo 14, ad affiancare il segretario comunale nella sfida del change management è previsto il ricorso ad una specifica risorsa destinata all'informatizzazione dell'Ente, ma anche dei responsabili delle diverse Sezioni affiancati da altri dipendenti degli uffici facenti parte della stessa sezione.

18. Conclusioni

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 dei singoli Comuni.

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 saranno coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare con il CST Asmenet, nella stesura del progetto esecutivo e assicurare in tal modo una buona riuscita dell'iniziativa.



COMUNE DI CERCOLA
- Provincia di Napoli -

DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. _____ DEL _____

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (ART. 24 CO. 3 BIS, DEL D.L. 90/2014)

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA (ARTT. 49 C. 1, E 147 BIS, COMMA 1, T.U. ORDINAMENTO EE.LL.)

VISTO CON PARERE:

DATA:

IL SEGRETARIO GENERALE
Alcides...

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE (ARTT. 49 C. 1, E 147 BIS, COMMA 1, T.U. ORDINAMENTO EE.LL.)

VISTO CON PARERE: NON DOVUTO

DATA:

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO
Dott. Rosario Grillo



Approvato e Sottoscritto

Il Sindaco

f.to: Avv. Vincenzo Fiengo

Il Segretario Generale

f.to: Dott.ssa Maria Rosaria Impresa

CERCOLA, 13/03/2015

Della suesposta deliberazione, ai sensi dell'art.124 comma 1 T.U. , viene iniziata oggi la pubblicazione all'Albo Pretorio comunale per quindici giorni consecutivi, a cura del messo Comunale.

[[/]] E' stata comunicata con lettera n° 2674 in data **13/03/2015** ai signori capigruppo consiliari come prescritto dall'art. 125, T.U..

Dalla Residenza municipale, 13/03/2015

Il Vice Segretario Comunale

f.to: Dott. Grillo Rosario

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Dalla Residenza municipale, 13/03/2015



Il Vice Segretario Comunale

Dott. Rosario Grillo

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA' (Art. 134 T.U.)

Si certifica che la presente deliberazione diventerà esecutiva ai sensi di legge il:

decorsi 10 giorni dalla pubblicazione (art. 134, comma 3 T.U.);

immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4 T.U.);

Dalla residenza municipale, 13/03/2015

Il Segretario Generale

f.to: Dott.ssa Maria Rosaria Impresa