



REGIONE PIEMONTE

PROVINCIA DI BIELLA

COMUNE DI VILLANOVA BIELLESE

✉ P.zza Papa Giovanni Paolo II, 2 - 13877 VILLANOVA BIELLESE - ☎ 0161/852188 FAX 0161/878828- C.F. 81005730023

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
DELLE PROCEDURE
PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI ONLINE**

(art. 24 comma 3-bis – Legge n.114 del 11/08/2014)

Articolazione del Piano

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvata dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli **strumenti** a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Ai fini di una maggiore comprensione del documento e per una facilità di aggiornamento dei suoi contenuti, il documento è strutturato nei seguenti capitoli:

- “**Normativa**” con il quadro normativo di riferimento dei processi di semplificazione amministrativa e digitalizzazione.
- “**Obiettivi**” riporta gli obiettivi strategici individuati dall'Amministrazione nell'ambito della sua programmazione politica.
- “**Analisi del contesto**” riporta lo stato dell'arte dell'Ente in termini di informatizzazione con lo stato dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli per i quali la normativa prevede la completa informatizzazione.
- “**Pianificazione degli interventi**” descrive le azioni a supporto della attuazione del Piano, e gli specifici interventi previsti per la completa informatizzazione delle istanze.
- “**Cronoprogramma degli interventi**” riporta la pianificazione temporale di tutti gli interventi
- “**Comunicazione**” descrive le modalità di informazione sia all'interno dell'Amministrazione che verso l'esterno per il funzionamento e la fruizione dei servizi online dell'Ente.
- “**Monitoraggio**” definisce la metodologia applicata per una corretta e puntuale verifica dello stato di avanzamento delle azioni previste.

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione. Il Codice dell'Amministrazione Digitale (comunemente indicato con l'acronimo CAD) raccoglie infatti le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione delle PA.
- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235** ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un miglioramento della produttività dell'ente pubblico.
- Il **DLGS del 14 marzo 2013, n. 33** cd. "*Testo Unico trasparenza*" contiene la disciplina diretta alla concreta individuazione e regolamentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici che devono essere pubblicati nei siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni.
- L'**art. 24 del DL n. 90/2014**, convertito dalla legge n. 114/2014 (cd. Decreto PA), che costituisce il riferimento normativo di questo documento, prevede che tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un *Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online*. Tali procedure devono consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Altri riferimenti normativi inerenti l'informatizzazione dei servizi:

- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014

Costituisce inoltre un punto di riferimento fondamentale per il presente piano di informatizzazione l'**Agenda per la semplificazione 2015-2017**, pubblicata sul sito della Presidenza del Consiglio dei Ministri/Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione, con la quale il Governo, le Regioni, i Comuni, le Province e le Città Metropolitane hanno assunto un comune impegno individuando cinque settori strategici di intervento - cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa - che rappresentano gli ambiti fondamentali della vita quotidiana del cittadino e dell'impresa, evidenziando specifici obiettivi di semplificazione, azioni, scadenze e risultati attesi.

Il presente piano non può prescindere, nelle tempistiche di attuazione più avanti analizzate, dall'effettiva attuazione dei progetti della suddetta Agenda.

2. OBIETTIVI

“La semplificazione è essenziale per recuperare il ritardo competitivo dell'Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e restituire ai cittadini e alle imprese il tempo da dedicare a quello che conta. Semplificare significa non costringere i cittadini e le imprese a complicazioni, file e attese estenuanti, che rappresentano un costo economico, umano e sociale insopportabile per l'Italia. Semplificare vuol dire assicurare tempi certi per chi vuole fare impresa e creare lavoro, restituendo alla collettività il tempo ingiustamente sottratto a causa delle complicazioni dell'Amministrazione. L'obiettivo generale è restituire il tempo a cittadini ed imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia.”

Agenda per la semplificazione 2015-2017

L'informatizzazione e la semplificazione rientrano appieno nelle linee programmatiche dell'Amministrazione comunale di Candelo sia come potenziamento della consapevolezza e delle informazioni a disposizione del cittadino (Deliberazione n. 107 del 26.06.2014 "Comunicazione e dialogo con la cittadinanza. Il "Comune Casa di Vetro" progetto candelo città della comunicazione e trasparenza. atti programmatici") sia come miglioramento dei servizi forniti dall'Ente anche erogazione servizi online, che devono poter seguire le trasformazioni delle esigenze dei cittadini e restare al passo con l'evoluzione tecnologica.

Obiettivi specifici legati allo sviluppo del piano di informatizzazione per giungere alla presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate.

- Razionalizzare e semplificare dei procedimenti amministrativi anche mediante l'unificazione dei software di back office e dei servizi di front office in uso al Comune;
- Standardizzare la modulistica con relativa dematerializzazione per poter arrivare ad una gestione armonica e integrata dei flussi di dati, dalla loro creazione fino all'evasione della pratica e alla conservazione degli atti;
- Informatizzare la gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, tale da poter raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- Garantire l'accesso telematico del cittadino (identità digitale);
- Verificare costi e necessità gestionali-operative (software, strumenti web, formazione...);
- Attivazione processi di conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- Automazione, per quanto possibile, dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"
- Informare il cittadino sui nuovi servizi, sui diritti e sulle modalità di accesso affinché possa utilizzare in modo completo e consapevole le modalità online di richiesta dei servizi.

3. AMMINISTRAZIONE DIGITALE: ANALISI DEL CONTESTO

Ai sensi dell'art. 35, comma 1 e 2, del decreto legislativo del 14 marzo 2013, n. 33, il Comune di Villanova B.se ha provveduto alla ricognizione dei procedimenti amministrativi in capo ai vari settori dell'ente, pubblicandoli in formato aperto sulla sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale www.comune.villanovabiellese.bi.it

Questa ricognizione dei procedimenti già effettuata va tuttavia approfondita, sia nella direzione del monitoraggio dei tempi procedurali, sia per quanto concerne la necessità di informatizzazione.

Al fine di giungere a tale processo, occorre analizzare la situazione dell'ente rispetto ai gestionali in uso, per verificare con quali modalità i vari procedimenti potranno essere gestiti in un flusso informatico adeguato alle prescrizioni normative.

Mappatura delle aree\settori con relativo "stato dell'arte" sul livello attuale di adeguatezza in termini di informatizzazione.

SCHEDA DI ANALISI DEL CONTESTO	
AREA SERVIZI	STATO ATTUALE – PROGETTI GIÀ IN CORSO
Segreteria Atti generali Pubblicazioni	Stato attuale: Già in atto pubblicazione Delibere, Determine e atti su Albo Pretorio. Progetti in Corso: migliore automatizzazione delle pubblicazioni per la sezione "Amministrazione Trasparente"
Demografici	Progetti in corso: predisposizione modulistica on line scaricabile
Tecnico - Territorio	Progetti in corso: completamento della modulistica on line scaricabile
Ragioneria	Progetti in Corso: possibilità da parte dei professionisti e delle aziende di visionare lo stato dei pagamenti delle fatture (pacchetto e-Gov)
Tributi	Stato attuale: Attivi alcuni servizi di supporto (calcolo online dal sito istituzionale). Progetti in corso: predisposizione modulistica on line scaricabile
Servizi a domanda individuale	Progetti in Corso: predisposizione modulistica on line scaricabile.
Polizia Locale	Progetti in corso: predisposizione modulistica on line scaricabile.

Rispetto alla modulistica attualmente presente e pubblicata, si evidenzia che alcuni moduli sono "compilabili" dall'utente ma non è comunque possibile completare l'iter dal web.

L'informatizzazione dei servizi dovrà invece rendere possibile il fatto di gestire l'istanza completamente online e seguirne lo stato di elaborazione da parte degli Uffici.

Situazione attuale sito web. Il sito istituzionale del Comune di Villanova Biellese www.comune.villanovabiellese.bi.it risponde ai criteri di accessibilità (cd Legge Stanca). è online da Aprile 2012 a seguito del passaggio dal dominio del sito stesso gestito dalla Provincia alla gestione autonoma da parte di questo Ente e risponde ai requisiti della "bussola della trasparenza" secondo quanto indicato nel sito stesso.

4. PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il Piano è strutturato per un'attuazione programmata nel triennio 2015-2017 in modo tale da fornire, rispetto agli obiettivi indicati, una correlata individuazione di strumenti adeguati di attuazione tenendo conto della situazione attuale sopra descritta e delle risorse umane ed economiche disponibili.

4.1 Soggetti coinvolti

Il piano coinvolge a differenti livelli tutti gli Uffici ed i Settori: i ruoli per la corretta gestione del piano sono evidenziati nelle tabelle seguenti dedicate ai singoli interventi/procedimenti.

Viene prevista, quale struttura di coordinamento trasversale ai diversi Uffici per curare e concretizzare l'attuazione del Piano, una “**Cabina di Regia**” impegnata nello svolgimento delle attività legate all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) composta da:

- Sindaco
- Segretario Comunale
- Impiegato P.O.
- Tecnico Informatico

4.2 Attuazione: Tempi e Criticità

Allo stato attuale, nella presente pianificazione è possibile distinguere fra quei procedimenti che possono essere digitalizzati entro breve tempo (anno 2015), e quei procedimenti per cui il seguente cronoprogramma è subordinato ad alcune problematiche che andranno risolte a livello nazionale, così come previsto nell'Agenda per la semplificazione 2015-2017.

Uno dei nodi critici è infatti rappresentato dai procedimenti le cui istanze prevedono l'assolvimento dell'imposta di bollo ed il cui atto finale è soggetto a pagamento – diritti di segreteria, diritti di istruttoria – procedimenti che non potranno essere operativi se non attivando idonee modalità di pagamento on line con garanzia di scorporo automatico fra imposte riscosse dall'ente comunale per conto di altri soggetti (cfr imposta di bollo) e somme che invece devono essere incassate direttamente dal Comune. La soluzione di tale criticità costituisce preciso obiettivo della suddetta Agenda nazionale per la semplificazione, con soluzioni che si auspica mirino a mettere a disposizione di tutte le Amministrazioni dello Stato una piattaforma strutturata integrata che elimini il problema dei costi di riscossione.

4.3 Cronoprogramma di attuazione degli obiettivi

Interventi per macro attività	I trim. 2015	II trim. 2015	III trim. 2015	IV trim. 2015	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017
Procedimenti amministrativi - Censimento - Razionalizzazione e semplificazione - Standardizzazione modulistica												
Verifica costi e necessità gestionali-operative (software, strumenti web, formazione...)												
Informatizzazione completa della gestione delle istanze Acquisizione eventuali software e servizi aggiuntivi												
Accesso telematico del cittadino (identità digitale) tramite SPID												
Processi di conservazione documentale												
Automazione pubblicazioni "Amministrazione trasparente"												
Informazione al cittadino												
Formazione												

Il processo di informatizzazione coprirà l'intero triennio, anche perché le procedure verranno informatizzate a scaglioni e per area specifica. In questo modo potranno essere seguite con cura le dinamiche relative ad ogni ambito, con la possibilità anche di dilazionare eventuali costi per acquisizioni e formazione, oltre al fatto di rendere più facilmente gestibili e assimilabili le novità sia all'interno che all'esterno dell'Ente: attivare in blocco una molteplicità eccessiva di servizi creerebbe infatti confusione nel cittadino e disperderebbe energie e risorse dell'Ente. I lavori verranno portati avanti puntando a completare l'intero percorso nel minor tempo possibile.

La tempistica, come sopra descritto, è comunque subordinata:

- alle soluzioni nazionali messe in atto da Agid e Banca d'Italia per gli incassi telematici e la digitalizzazione dell'imposta di bollo;
- alla copertura economica dei costi per le acquisizioni ed adeguamenti software.

4.4 RISORSE ECONOMICO-FINANZIARIE

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

4.5 LINEE GUIDA PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO

Il Piano di informatizzazione punta ad una piattaforma integrata in grado di rispondere non solo alle richieste procedurali e amministrative dettate dalla legge (requisiti tecnici e normativi), ma soprattutto alle mutevoli esigenze dei cittadini fruitori.

A livello tecnico, l'attuazione del piano comporta aver chiare le linee di indirizzo di un percorso comunque complesso, anche a causa della mutevolezza del quadro normativo, della scarsità di risorse economiche, del fatto di dover programmare l'informatizzazione in un momento in cui lo strumento fondamentale dello SPID a livello nazionale non è ancora operativo.

Di seguito sono indicati alcuni parametri e priorità di questo iter che l'Amministrazione si impegna a tenere sempre presenti.

Requisiti minimi della piattaforma integrata

- Piattaforma on line deve permettere, partendo dal sito istituzionale dell'Ente, 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
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, 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"
- Supportare il collegamento con il sistema di protocollazione in uso all'ente

Tenuto conto dello scenario operativo della P.A., in evoluzione costante e caratterizzato da frequenti innovazioni e sempre nuovi adempimenti informatici, è necessario che la piattaforma risponda anche ai seguenti requisiti:

- sia sufficientemente elastica per supportare future necessità, con la capacità di poter integrare sempre nuovi schemi e iter procedurali
- deve garantire l'erogazione di dati e servizi "cooperativi" verso l'esterno (anche in relazione all'Unione dei Comuni o Convenzioni con altri Comuni)
- deve possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- le procedure a disposizione dell'utente devono essere semplici, guidate e accessibili;
- deve supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione informatici
- costituisce 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.

Razionalizzazione software gestionali. Si evidenzia che, sulla base del contesto attuale di riferimento, potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso (per arrivare alla massima integrazione dei dati tra i diversi Uffici) o procedere all'acquisizione di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati (in prosecuzione dei servizi egovernment in parte già acquisiti e in attivazione). In tale scenario va tenuto in doveroso conto la possibilità di dover procedere ad attività periodiche di formazione del personale sull'aggiornamento normativo, sulla gestione dei nuovi applicativi, sulle modalità di elaborazione dei nuovi servizi.

Sistemi di conservazione. L'adozione del presente Piano e la crescente importanza dell'informatica nell'ambito di tutta la gestione amministrativa comporta la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici. Diventa quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma in argomento, con l'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

Sicurezza. La soluzione adottata deve garantire anche l'integrità e la riservatezza dei dati, oltre alla stabilità del sistema. Sono previste procedure per la continuità operativa e il disaster recovery e dovranno essere messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di problematiche informatiche e, in caso di necessità, la loro pronta risoluzione.

Analisi periodiche. La Cabina di Regia intende effettuare periodicamente un'analisi relativa al presente piano atta a stabilire lo stato di attuazione, per evidenziare le criticità e necessità specifiche emerse oltre che al fine di collaborare nella stesura di un progetto esecutivo e per assicurare una buona riuscita dell'iniziativa.

5. AZIONI DI COMUNICAZIONE E FRUIBILITÀ

Usabilità. Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di semplicità d'uso e di garanzia del risultato che la piattaforma digitale dei servizi riuscirà a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Comunicazione. La comunicazione istituzionale è strumento essenziale per favorire e diffondere la fiducia nell'azione dell'Amministrazione e la consapevolezza dei processi di semplificazione amministrativa messi in atto per favorire il rapporto con le istituzioni. È altresì mezzo primario per informare tutti gli interessati, siano essi interni all'amministrazione che cittadini, dello stato di attuazione del piano nonché per ottenere riscontro sulle modalità e sugli strumenti adottati. Dovranno quindi essere previste delle azioni informative destinate ai fruitori, ad esempio: pagine di informazione online sul sito istituzionale, materiale in distribuzione sui nuovi servizi, comunicazione ai media locali, utilizzo dei social network.

Customer satisfaction. Sono inoltre previste delle verifiche periodiche, anche informatizzate, della soddisfazione degli utenti nell'utilizzo delle nuove procedure. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo. I dati

raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire una migliore semplificazione dei servizi. Anche l'esito delle indagini di *customer satisfaction* verrà reso noto sul sito web dell'ente.

Digital divide. Al fine di mitigare il più possibile il divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione e chi ne risulta eventualmente escluso (per età, condizioni economiche, livello d'istruzione, mancanza di apparecchiature informatiche, ecc...), potranno essere previste delle postazioni informatiche 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 dal Comune e dalla piattaforma di informatizzazione dei servizi. Come previsto dall'art. 63, comma 1, del D.Lgs. 82/2005, l'Amministrazione si impegna quindi ad individuare le modalità che, di volta in volta, siano rispettose dei principi di uguaglianza e non discriminazione, facendo particolare attenzione all'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in condizioni di disagio.

6. MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano, l'Ente adotta una metodologia di monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento e realizzazione degli interventi pianificati secondo la seguente metodologia:

- Responsabile del Monitoraggio: Sindaco
- Definizione della periodicità del monitoraggio: Semestrale
- Metodologia: schede di monitoraggio specifiche di ciascuna procedura con realizzazione di un report generale sullo stato di avanzamento del Piano in modo da poter valutare risultati intermedi e finali raggiunti ed evidenziare eventuali scostamenti e le necessarie azioni correttive

MODELLO SCHEDA MONITORAGGIO						
	PROCEDURA	SERVIZIO	RESPONSABILE	STATO ATTUAZIONE	DURATA	
					Data termine ipotizzata	Data termine effettiva
1						
2						
3						

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

7. REVISIONE DEL PIANO

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di sostanziali modifiche giustificate da:

- Nuove norme legislative in materia;

- Su proposta proveniente dalle analisi periodiche interne relative al piano e/o dalla Cabina di Regia
- Intervenute esigenze interne (linee di indirizzo dell'Amministrazione, riorganizzazione uffici, esigenze personale...);
- Necessità strutturali e amministrative (es. Unione Comuni, Convenzioni....).

8. CONCLUSIONI

L'attuazione del presente Piano, per complessità e dimensioni, è una delle sfide più complesse sino ad oggi condotte dalle PA italiane. Come si legge nell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 *"Negli ultimi anni ci sono state molte semplificazioni annunciate, ma le norme introdotte sono spesso rimaste "lettera morta" perché è mancato il necessario impegno nell'attuazione"*. Occorre quindi un impegno preciso nella direzione dell'attuazione degli obiettivi del presente piano, che va di pari passo con lo stanziamento di adeguate risorse economiche.

Il vasto ambito di intervento, il fatto che ad essere coinvolta sia la totalità degli uffici comunali, il personale da formare, il numero di applicativi e base dati da collegare, i nuovi strumenti da acquisire e armonizzare, la mancanza di un coordinamento forte a livello nazionale: tutto questo rende la realizzazione del sistema previsto dal presente piano un percorso difficile eppure necessario nell'ambito dell'evoluzione della Pubblica Amministrazione e del suo rapporto con i cittadini.