

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

*(Art. 24 – COMMA 3 BIS - D.L. 24 GIUGNO 2014 N. 90)*

## PREMESSE

Il D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014 n.114, vuole imprimere un'accelerazione al processo di semplificazione amministrativa. In particolare l'art. 24 c. 3bis stabilisce: *“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”*.

Il decreto legge riprende quanto già stabilito dalla norma cardine in materia di digitalizzazione, il D.Lgs 82/2005 “Codice dell'amministrazione digitale (CAD) ” e ne concretizza l'applicazione.

Il CAD all'art. 3 stabilisce il diritto dei cittadini e delle imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, prevede una riorganizzazione dei servizi resi, una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese e la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti (art. 7).

Inoltre il CAD, all'art 63, stabiliva che dal 01 gennaio 2014 le pubbliche amministrazioni utilizzassero esclusivamente il canale telematico per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

Le pubbliche amministrazioni quindi hanno già implementato una parte dei servizi che vengono richiesti dal DL. 90/2014.

L'Amministrazione è tenuta, ora, a predisporre un **Piano di informatizzazione** finalizzato a consentire la presentazione on line di **Istanze, Dichiarazioni, Segnalazioni** con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

Si deve ricordare che questo punto in particolare, al momento, costituisce una criticità in quanto il sistema SPID si trova ancora in fase di implementazione.

Le procedure devono consentire la completa informatizzazione dei procedimenti amministrativi, in modo da assicurare: **il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile del**

**procedimento, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, la definizione telematica dei procedimenti.**

La complessità delle attività da svolgere impone la ricerca di efficaci strumenti che assicurino il raggiungimento degli obiettivi desiderati, nel rispetto dei tempi e delle risorse disponibili, in un contesto di programmazione, gestione e controllo dei singoli progetti.

## **ANALISI DELLO STATO ATTUALE**

La pianificazione delle attività che dovranno far parte del piano, prevede una fase di analisi della situazione esistente, una raccolta di tutti i servizi che ogni settore offre a cittadini ed imprese, una valutazione delle modalità con le quali attualmente tali servizi vengono erogati, una verifica dell'eventuale modulistica a disposizione.

Questa fase richiederà il coinvolgimento di ogni singolo servizio e la disponibilità di ogni Dirigente ad attuare le scelte necessarie.

Attualmente i settori del Comune di Chioggia che offrono servizi in termini di certificazione o istanze, sono:

- ✓ SEGRETERIA E DIREZIONE GENERALE
- ✓ SETTORI FORMATIVI E RISORSE UMANE, PROMOZIONE DEL TERRITORIO
- ✓ SERVIZI DEMOGRAFICI
- ✓ LAVORI PUBBLICI
- ✓ SICUREZZA E SVILUPPO ECONOMICO
- ✓ SERVIZI SOCIALI
- ✓ GABINETTO DEL SINDACO
- ✓ URBANISTICA
- ✓ FINANZE

Alcuni di questi servizi hanno già implementato una gestione telematica delle istanze, in alcuni casi prevedendo la digitalizzazione dell'intero iter, in altri acquisendo digitalmente la richiesta da parte del cittadino o impresa, che è poi processata con i metodi tradizionali.

Per i Servizi Demografici esiste una parte del portale comunale dove il cittadino può fare richiesta di certificati che poi vengono ritirati presso gli uffici comunali.

Il Servizio Commercio ha già avviato lo sportello telematico del Suap dove è possibile consultare l'elenco dei procedimenti di competenza del SUAP, compilare, firmare e inviare una pratica per l'avvio o l'esercizio di un'attività nel territorio del Comune.

Il Settore Urbanistica ha invece completamente informatizzato l'attività di backoffice che consente la gestione digitale delle istanze presentate, prevedendo anche l'integrazione con il protocollo informatico dell'Ente. Il prossimo passo che verrà fatto, sarà la creazione del portale (già in avanzato stato di realizzazione) dove cittadine ed imprese potranno presentare ed inviare una pratica. Il Servizio Edilizia privata sta realizzando un progetto di digitalizzazione e consultazione online delle pratiche edilizie.

Inoltre il Comune di Chioggia ha già provveduto ad attuare le attività finalizzate all'avvio della fatturazione elettronica prevista per la fine di marzo.

L'analisi della situazione attuale dimostra che il Comune di Chioggia è già in possesso di una struttura telematica alla quale appoggiarsi per la realizzazione del piano: si dovrà quindi cercare di mantenere tutto il lavoro già fatto e renderlo disponibile in un unico portale che sarà il riferimento del cittadino.

Il Comune di Chioggia è già in possesso di una piattaforma chiamata "Portale del cittadino" dove possono essere consultati gli atti, l'albo pretorio ed alcune informative relative all'edilizia privata, il piano quindi partirà da questo portale e ne farà il luogo di accesso per tutti gli altri servizi.

## **PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE**

L'obiettivo del progetto è la digitalizzazione dei flussi documentali e decisionali in modo da consentire lo svolgimento e la conclusione on line dei procedimenti amministrativi rilevanti per i cittadini e le imprese, entro il termine massimo del **30 aprile 2017**.

Attualmente questa Amministrazione, non ha visibilità sul piano di investimenti disponibile per la realizzazione del sistema informativo, di conseguenza, il piano potrà essere sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse effettivamente disponibili. Il piano si concretizza nei paragrafi di seguito riportati.

**Le attività principali da affrontare saranno le seguenti:**

1. Ricognizione dei procedimenti amministrativi e degli uffici responsabili, accompagnata dall'analisi della modulistica al fine di renderla fruibile attraverso l'utilizzo di form;
2. Analisi delle necessità di aggiornamento/adequamento/sostituzione dei software di gestione interna, tenendo presenti la ridefinizione dei flussi dei procedimenti amministrativi e le caratteristiche e le funzionalità del portale dei servizi on line. Adeguamento delle procedure in uso all'ente.
3. Realizzazione di un portale dei servizi on line, con tutte le funzionalità che consentono lo svolgimento completo dei procedimenti in modalità telematica (autenticazione, presentazione istanze, richieste, dichiarazioni, deposito documenti, pagamenti elettronici). Tale portale potrà fornire nuovi servizi, ma essere anche il punto di raccolta di quanto è già esistente, si prevedono quindi link a procedure esterne. Questa fase prevede l'adesione allo Spid, Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale
4. Implementazione del sistema di conservazione dei documenti informatici e dei fascicoli informatici;

A queste attività che vengono considerate i punti cardine per la realizzazione del progetto, seguiranno una fase di formazione del personale ed un'attività di informazione/comunicazione all'utenza.

Il progetto pur concentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze, richiede necessariamente la rivisitazione dei procedimenti amministrativi in termini di processo poiché sarà necessario tenere monitorato lo stato dell'iter per renderne conto al cittadino che ha presentato l'istanza. Un elemento di criticità deriverà dalla disponibilità alla collaborazione da parte degli uffici interessati e dalla capacità di coordinamento tra gli stessi.

Inevitabilmente l'informatizzazione comporta la capacità dell'Amministrazione di gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze (manuali di conservazione e di gestione, regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici). Un elemento ad elevata criticità deriverà dalla necessità di confrontarsi con le Aziende ICT che forniscono i gestionali in uso presso l'Ente per integrare gli stessi con il sistema di presentazione delle istanze e di gestione dei procedimenti amministrativi.

Giocherà un ruolo importante la capacità di interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di scala.

Il progetto è condizionato dalla disponibilità delle risorse che attualmente l'Amministrazione non è in grado di individuare.

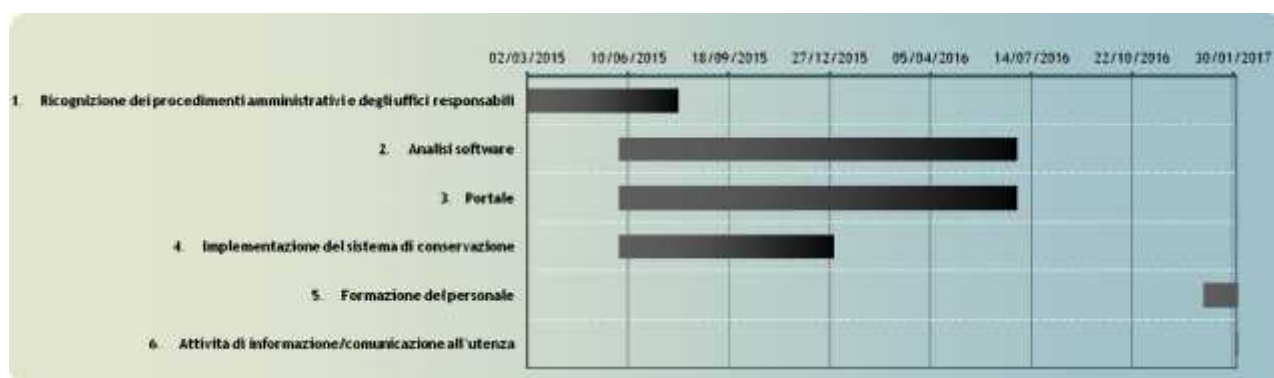
## PROGRAMMAZIONE

Le attività identificate in sede di pianificazione devono essere opportunamente organizzate, definendo una tempistica realistica dell'inizio e della fine di ciascuna attività del piano.

<b>Attività</b>	<b>Struttura responsabile</b>	<b>inizio</b>	<b>termine</b>
1. Ricognizione dei procedimenti amministrativi e degli uffici responsabili	Ciascun Settore	01/03/2015	31/12/2015
2. Analisi delle necessità di aggiornamento/adeguamento/sostituzione dei software di gestione interna e loro realizzazione. Successivo adeguamento delle procedure informatiche interne e relativi test.	Ciascun Settore	01/06/2015	30/06/2016
3. Realizzazione di un portale dei servizi <i>on line</i> con tutte le funzionalità che consentono lo svolgimento completo dei procedimenti in modalità telematica (autenticazione, presentazione istanze, richieste, dichiarazioni, deposito documenti, pagamenti elettronici). Successivo test.	CED – Servizi Informatici	01/06/2015	30/06/2016

4. Implementazione del sistema di conservazione dei documenti informatici e dei fascicoli informatici.	CED – Servizi Informativi	01/06/2015	31/12/2015
5. Formazione del personale	CED	01/01/2017	30/04/2017
6. Attività di informazione/comunicazione all'utenza	Gabinetto Sindaco	28/02/2017	30/04/2017

## DIAGRAMMA DI GANTT



## MONITORAGGIO ATTUAZIONE PIANO

L'avanzamento del piano sarà oggetto di periodico monitoraggio per analizzare e valutare le prestazioni ma anche per programmare azioni correttive a seguito di problemi.

Il monitoraggio conterà di una serie di attività: nella prima parte del piano sarà indispensabile l'analisi del rispetto delle tempistiche che si sono prefissate. Nel caso queste non venissero osservate, si individueranno i fattori di criticità che avranno determinato tali ritardi.

Avremo in seguito una fase di monitoraggio e di test della parte applicativa che si andrà a sviluppare, quindi bisognerà verificare il corretto funzionamento delle procedure di backoffice e dei servizi offerti a portale.

Infine si dovrà testare il grado di soddisfazione degli utenti finali, cittadini ed imprese, si potranno utilizzare sistemi d'indagine via web attraverso brevi questionari di gradimento.

Il coordinatore di progetto avrà il compito di definire una serie di date nelle quali verranno fatti incontri periodici per verificare l'andamento delle attività e dovrà compilare un report sullo stato d'avanzamento delle attività con indicazione dei problemi rilevati.

Si evidenzia che il progetto andrà a buon fine, e rispetterà le tempistiche assegnate, solo se l'Amministrazione prevedrà un adeguato piano d'investimento economico conforme alle necessità di sviluppo di ogni singola fase.

Un altro elemento che peserà sulla realizzazione e le tempistiche sarà il grado di collaborazione offerto dalle varie parti interessate.