



# **COMUNE DI CUTROFIANO**

**Provincia di Lecce**

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

---

**Piano di informatizzazione  
delle procedure per la presentazione e compilazione on-line  
da parte di cittadini ed imprese  
delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune**



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

### INDICE

<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
1.1 Riferimenti normativi .....	4
1.2 Procedimento seguito per la redazione del piano.....	7
1.3 Indicazione degli obiettivi .....	7
<b>2. STATO DELL'ARTE</b> .....	<b>9</b>
2.1 Descrizione dei sistemi informatici in uso.....	9
2.2 Progetti in corso di attuazione.....	11
<b>3. PIANO DI REALIZZAZIONE</b> .....	<b>13</b>
3.1 Progetto .....	14
3.2 Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano.....	15
3.3 Procedure interessate .....	16
3.4 Attuazione del piano .....	17
<b>4. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE</b> .....	<b>19</b>
4.1 Ruoli e responsabilità .....	19
4.2 Indicatori.....	19
4.3 Modalità pubblicazione dell'esito del monitoraggio.....	19
<b>CRONOPROGRAMMA DEGLI INTERVENTI DA EFFETTUARE</b>	<b>20-21</b>



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

### 1. PREMESSA

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

I **settori chiave** d'intervento sono individuati come nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei comuni: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa**.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo dei comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria organizzazione ed attività per il perseguimento di tali obiettivi.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale, per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione “digital by default” al servizio di cittadini e imprese.

Con il presente piano l'Ente intende stabilire tempi e modalità con cui perseguire gli obiettivi di miglioramento dei servizi di seguito meglio dettagliati, in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni e dalle indicazioni fornite a livello nazionale e regionale e che si vanno sempre più definendo in un quadro chiaro ed esaustivo convergente verso una completa innovazione delle pubbliche amministrazioni attraverso la semplificazione dei processi, la dematerializzazione e l'utilizzo della rete per migliorare la comunicazione con i Cittadini e le Imprese.

La scadenza imposta dalla norma citata a margine viene quindi vista come un'opportunità di miglioramento complessivo dell'organizzazione e dei servizi erogati; si intende infatti attuare il cambiamento richiesto attraverso un forte coinvolgimento delle risorse umane operanti all'interno dell'ente e una loro riqualificazione attraverso supporto e formazione, la rivisitazione e l'aggiornamento dei sistemi informatici.

Anche se il piano è orientato alla finalità prevista dalla norma (orientata al punto di vista di Cittadini e Imprese) non si può non tener conto, nella definizione degli interventi, della necessità di adeguare i processi interni per consentire ai soggetti presentatori di istanze il tracciamento della stessa con individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini per la risposta; per questo il piano è orientato a realizzare una completa informatizzazione.

### **1.1 Riferimenti normativi**

#### **L. 114/2014**

La scadenza del 16 Febbraio per la predisposizione del piano è indicata all'interno del seguente articolo:

Art. 24 c. 3 bis

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 pro-



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

cedure 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.

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

### **D. Lgs. n. 82/2005**

La richiesta di predisporre un piano per la realizzazione dei servizi nasce dalla volontà di dare piena applicazione al dettato del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. che delinea in modo puntuale come le Pubbliche Amministrazioni debbano far uso delle tecnologie per fornire servizi on line a Cittadini ed Imprese, come di seguito evidenziato:

#### **Art. 3, comma 1**

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

#### **Art. 4**

1. 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 secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

2. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.

#### **Art. 65 c. 1**

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide:

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;
  - b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;
  - c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC-ID.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

### Art. 7 c. 1

Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

### Art. 45 c. 1

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.

### Art. 63, c. 2

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

### Art. 63, c. 3-bis

A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

### Art. 63, c. 3-quater

I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

### Art. 64

1. La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.

2. Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'identificazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purchè tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio. ((Con l'istituzione del sistema SPID



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

di cui al comma 2-bis, le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso in rete ai propri servizi solo mediante gli strumenti di cui al comma 1, ovvero mediante servizi offerti dal medesimo sistema SPID)). L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi e' comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.

### **D.lgs. 33/2013**

Il riferimento ai procedimenti e ai servizi da erogare sono già indicati all'interno del Decreto che istituisce la pubblicazione della sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno dei portali istituzionali

#### Art. 32

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:

a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;

b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

### **1.2 Procedimento seguito per la redazione del piano**

La redazione del Piano è stata preceduta da una verifica sullo stato della situazione in essere e mira a definire le modalità più idonee a perseguire gli obiettivi posti.

Nella redazione del piano si è tenuto conto dei vincoli interni, quali la disponibilità di tecnologie e software attualmente in uso, e di quelli esterni, lo stato dell'organizzazione, la preparazione del personale rispetto alle nuove procedure da attuare e all'uso delle tecnologie, le interazioni con altri cambiamenti in corso per il miglioramento dell'efficienza interna (dematerializzazione). Si è infine tenuto conto dell'opportunità rappresentata dai progetti di eGovernment in corso a cui l'Ente partecipa attraverso l'Area Vasta Sud Salento e che consentono di attuare alcuni dei servizi richiesti. Sono inoltre state analizzate le criticità che possono costituire un rischio ed avere un impatto negativo sui tempi di attuazione e sulla qualità dei risultati attesi quali le previsioni in merito all'effettiva pubblicazione delle norme tecniche alla base della realizzazione di componenti software che costituiscono un pre-requisito essenziale.

### **1.3 Indicazione degli obiettivi**

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con il presente piano sono i seguenti:



# **COMUNE DI CUTROFIANO**

## **Provincia di Lecce**

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

---

Attivare i servizi on line attraverso i quali i cittadini e le imprese possano presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni

Disporre di un sistema informatico effettivamente integrato a supporto della semplificazione dei procedimenti ed effettiva completa dematerializzazione dei flussi documentali

Mettere in atto i cambiamenti organizzativi necessari, attraverso una revisione dei processi interni e una riqualificazione del personale addetto, grazie a interventi formativi e di supporto.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

## 2. STATO DELL'ARTE

### 2.1 Descrizione dei sistemi informatici in uso

Questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione integrata di :

- Sottosistema gestionale
- Archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- Portale web

#### **Il sistema gestionale**

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, gestione cimitero, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio, gestione rette e utenze;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap );
- servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie;
- servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al C.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

#### **Il sistema documentale**

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico
- archiviazione documentale
- scrivania digitale per la gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali tra uffici
- amministrazione trasparente
- moduli di integrazione con gestionali



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

### **Il sistema territoriale**

comprende le procedure di informatizzazione :

- modulo per la gestione dei dati catastali:
  - censuari, planimetrie, cartografie, docfa
  - dati interscambio con l'archiviazione documentale
- modulo per l'interscambio con ag. Territorio, agenzia Entrate.
- modulo per la gestione del S.I.T. integrato :
  - cartografia catastale e prgc
  - toponomastica
    - anagrafe, tributi, interventi edilizi

### **Il sistema portale web del comune**

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale
- open data
- elenco procedimenti

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per :

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- Interscambio con sistema Istatel

L'Ente, inoltre, interagisce con Cittadini e Imprese attraverso un portale web da cui è possibile accedere a:



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

- **albo pretorio on - line**, cui si possono consultare le delibere di giunta e di consiglio e le determinazioni dei responsabili di settore. Ciò per una politica di trasparenza che è prioritaria per l'amministrazione comunale;- Sezione "Amministrazione Trasparente" come da D.Lgs. 33/2013
- **news via sms**, per utenti iscritti. Tale servizio consente di ricevere via SMS novità inerenti la vita amministrativa del Comune, avvisi e comunicazioni.
- **servizio newsletter**, per ricevere via mail le news del Comune.
- **modulo di segnalazione guasti**, che consente ai cittadini di segnalare tramite il portale problemi, guasti o malfunzionamenti, che vengono presi in carico dal Comune. Il servizio consente di tracciare lo stato di ogni segnalazione ed essere informati riguardo le soluzioni adottate.
- **servizio rss**, tra i più popolari sistemi di diffusione di contenuti aggiornati. Chiunque può ricevere sul proprio lettore di feed RSS i contenuti aggiornati pubblicati sul portale (bandi, comunicati, avvisi, news, ecc.).
- **sezione "amministrazione trasparente"**, in ottemperanza e adeguamento alle disposizioni normative previste dal decreto legislativo n.33 del 14 marzo 2013 (riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni).

## 2.2 Progetti in corso di attuazione

### **Adozione di moduli unificati e semplificati CIL e CILA**

Ai sensi dell'art. 24 c.3 della legge 114/2014 la Conferenza Unificata ha sancito il 18 dicembre l'Accordo tra Governo, Regioni, comuni, Città Metropolitane e Province, concernente l'adozione di moduli unificati e semplificati per la Comunicazione di inizio Lavori (CIL) e per la Comunicazione di inizio lavori asseverata (CILA) per gli interventi di edilizia libera. I moduli, unificati e standardizzati, sono stati predisposti in modo da assicurare il massimo di semplicità degli adempimenti per cittadini e imprese e costituiscono livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale.

Il Comune è tenuto ad adeguare tempestivamente la modulistica in uso agli standard di cui sopra.

Nell'ambito del progetto "Sviluppo del sistema di eGovernment Regionale nell'Area Vasta Sud Salento - Salento 2020", a cui l'Ente aderisce, è prevista la realizzazione di servizi con impatto diretto nell'area di interesse del piano in questione.

Di seguito si riporta una breve descrizione dei servizi verso cittadini ed in prese ricompresi nel progetto e della modalità con cui si sta dando attuazione ai medesimi:

### **Sportello unico per l'Edilizia**

Il servizio realizzato attraverso il progetto consente all'interessato di presentare l'istanza on line grazie ad una applicazione web richiamabile dal sito istituzionale del Comune. Sulla base del tipo di procedimento connesso all'istanza prescelta, il sistema richiede tutte le informazioni necessarie, consentendo di allegare i documenti richiesti e, infine, di completare la transazione con l'invio dei documenti informatici all'Ufficio preposto; il cittadino o l'impresa, inoltre, può selezionare tutta la modulistica da



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

un'apposita sezione del portale. Lo stato di avanzamento delle proprie pratiche può essere tracciato dal richiedente attraverso una funzione di interrogazione presente nell'applicazione web.

L'istanza alimenta il sistema gestionale in uso all'ufficio preposto al procedimento, che è in grado così di gestire tutte le fasi dell'iter previsto, in base alla tipologia di pratica, fino alla conclusione dello stesso.

Le norme tecniche relative all'accesso tramite SPID, come è noto, non sono ancora state pubblicate: l'autenticazione dell'utilizzatore avviene, attualmente quindi, attraverso un sistema di gestione delle credenziali integrato al portale.

Il sistema è in corso di attivazione e se ne prevede il definitivo rilascio entro Giugno 2015.

### **Servizi Anagrafici per i Cittadini**

Il servizio, raggiungibile attraverso un link dal portale istituzionale del Comune, consente al cittadino di accedere ad una serie di servizi anagrafici classificabili come segue:

- Visure e Autocertificazioni
- Richiesta e contestuale ottenimento di certificazioni anagrafiche: i certificati prodotti su istanza dei Cittadini saranno validi a tutti gli effetti in quanto dotati di timbro digitale per la verifica dell'autenticità della firma digitale apposta al certificato dall'ufficiale di stato civile.
- Dichiarazioni e Iscrizioni: attraverso il portale è possibile effettuare le seguenti tipologie di dichiarazione:
  - Cambio Residenza
  - Cambio Domicilio
  - Iscrizione all'anagrafe temporanea
  - Iscrizione all'Albo Presidenti di Seggio
  - Iscrizione all'Albo scrutatori di Seggio

Il portale gestito dal progetto interaggisce in tempo reale con i sistemi di gestione locali dei servizi demografici, attraverso le porte di dominio installate e configurate nei Comuni.

Il software per la gestione del portale è open source, fornito da Regione Puglia che lo aveva già integrato con il proprio Identity Provider per l'autenticazione dei Cittadini; si è ora in attesa di definizione delle nuove modalità di autenticazione una volta che saranno rese note le norme tecniche relative a SPID, il sistema di autenticazione unica per i Cittadini che dovrà federare e/o sostituire i sistemi di autenticazione attualmente in uso.

Il sistema è in corso di attivazione e se ne prevede il definitivo rilascio entro Giugno 2015.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

### 3. PIANO DI REALIZZAZIONE

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato 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;

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- ✚ razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi;
- ✚ digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- ✚ standardizzazione della modulistica
- ✚ dematerializzazione dei documenti
- ✚ integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune
- ✚ riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per :

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

- adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

### **3.1 Progetto**

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il **processo** che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

### **Rilevazione e Verifica dei procedimenti**

La prima fase della realizzazione del piano sarà costituita dall'analisi dei procedimenti, con particolare riguardo a quelli che insorgono da istanze presentate da Cittadini e Imprese. Si definirà uno standard di classificazione dei procedimenti da utilizzare all'interno dell'Ente, demandando ai singoli settori l'inventario dei procedimenti che li riguardano. Per ogni procedimento, inoltre:

- Si verificherà la rispondenza della modulistica alle normative vigenti, il livello di chiarezza, la presenza di note esplicative e si proporranno gli interventi migliorativi necessari
- Si descriverà l'iter necessario, la relazione con altri procedimenti ed endoprocedimenti
- Si individuerà il responsabile
- Si indicherà il tempo massimo per la sua conclusione

A conclusione dell'attività si disporrà pertanto di un quadro chiaro delle procedure da attuare e delle specifiche per i servizi on line da realizzare.

### **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

E' prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

### **3.2 Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano**

#### **a) Interni all'Ente**

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a :

- Il Segretario comunale
- Il Responsabile ICT se nominato
- Le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento
- gli operatori di procedura

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale

#### **b) Enti terzi**

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

#### **c) Supporto per lo sviluppo del progetto**

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario esternalizzare:

- progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi;

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste del codice dei contratti vigente.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

---

### **3.3 Procedure interessate**

#### ***a) Aree interessate***

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale, Consiglio Comunale e Commissioni).

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi

per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

#### ***b) Procedure interdipartimentali***

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare interoperanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

### **3.4 Attuazione del Piano**

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

#### **Analisi dei procedimenti**

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter operante, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione del processo;
- reingegnerizzazione del procedimento;
- automazione completa del processo.

#### **Individuazione dei fabbisogni**

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

#### **Acquisizione delle risorse**

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione

#### **Realizzazione e controllo**



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

---

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

### **Verifica e Chiusura**

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.

Si attendono le norme tecniche relative allo SPID per adeguare l'accesso alle aree riservate al nuovo sistema di autenticazione federato previsto dalla normativa.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

Largo Resistenza n. 1 – 73020 – tel. 0836/542230 fax 0836/542176

---

### 4. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE

#### **4.1 Ruoli e responsabilità**

Indicare responsabile dell'attuazione del piano e ruoli dei responsabili di settore nella progettazione e nella realizzazione del piano

#### **4.2 Indicatori**

L'esito del progetto potrà essere valutato misurando nell'esercizio successivo a quello di adeguamento del sistema i seguenti indicatori

- Numero di servizi on line
- Numero di cittadini/imprese accedenti nell'anno
- Numero di accessi ai servizi
- Numero di istanze presentate sul totale

#### **4.3 Modalità pubblicazione dell'esito del monitoraggio**

Gli esiti del monitoraggio saranno pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale istituzionale dell'Ente all'interno della voce "Altri Contenuti"



**COMUNE DI CUTROFIANO**  
**Provincia di Lecce**



**Cronoprogramma degli interventi da attuare**

<b>Interventi per macro attività</b>	<b>I trim. 2015</b>	<b>II trim. 2015</b>	<b>III trim. 2015</b>	<b>IV trim. 2015</b>	<b>I trim. 2016</b>	<b>II trim. 2016</b>	<b>III trim. 2016</b>	<b>IV trim. 2016</b>	<b>I trim. 2017</b>	<b>II trim. 2017</b>	<b>III trim. 2017</b>	<b>IV trim. 2017</b>
censimento dei procedimenti dei vari settori												
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti												
standardizzazione della metodologia di lavoro												
adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte												
riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti												
adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate												
formazione informatica del personale												



**COMUNE DI CUTROFIANO**  
**Provincia di Lecce**



<b>Interventi per lo Sportello Unico per l'Edilizia</b>	<b>I trim. 2015</b>	<b>II trim. 2015</b>	<b>III trim. 2015</b>	<b>IV trim. 2015</b>	<b>I trim. 2016</b>	<b>II trim. 2016</b>	<b>III trim. 2016</b>	<b>IV trim. 2016</b>	<b>I trim. 2017</b>	<b>II trim. 2017</b>	<b>III trim. 2017</b>	<b>IV trim. 2017</b>
censimento di tutti i procedimenti												
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti												
standardizzazione della metodologia di lavoro												
riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti												
adozione di modulistica semplificata e standardizzata												
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi che consentano la presentazione della documentazione on-line mediante procedure guidate												
formazione informatica												
automazione delle pubblicazioni effettuate sul sito web anche nella sezione "Amministrazione trasparente"												



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

---

### Istanze on line

#### **Caratteristiche del portale**

Il/i portale/i dovranno rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

#### **Sistema di autenticazione**

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

#### **Metodologia di compilazione on-line**

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immutabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

#### **Protocollo informatico**

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

**1.**

#### **Conservazione dei documenti informatici**

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente..

#### **Sicurezza dei dati e del sistema**

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

#### **Integrazione tra sistema gestionale e portale**

##### **Integrazione tra sistemi**

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la riedizione delle informazioni.

##### **Utilizzo dei dati cartografici**



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (PRGC, dati catastali, toponomastica georiferita, ecc...) verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

### **Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione**

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

### **Dematerializzazione**

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

### **Customer satisfaction e valutazione**

#### **Approccio metodologico**

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente

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.

#### **Stato di attuazione e percorso previsto**

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 un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.



# COMUNE DI CUTROFIANO

## Provincia di Lecce

### Modulistica standard

#### **Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive**

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

#### **Altri moduli**

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

### Formazione

#### **Piano di formazione del personale**

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.