

UNIONE DEI COMUNI
BOVO MARINA – ERACLEA MINOA – TORRE SALSA
Libero consorzio di Agrigento

**PIANO DI DIGITALIZZAZIONE DEI
PROCESSI AMMINISTRATIVI E DEI
SERVIZI PER GLI ANNI 2020-2022**

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

PREMESSA

Con delibera di Consiglio di Amministrazione n. 6 del 26/11/2020 veniva approvato il disciplinare della gestione associata delle funzioni E government servizi informativi e sistema informativo territoriale. Al fine di dare avvio alla gestione associata sopra indicata ed in attuazione al quanto disposto con Decreto Assessoriale n. 340 del 21/10/2020 recante l'assegnazione dei contributi per l'anno 2020 destinati al sostegno e all'incentivo delle Unioni di Comuni previsti dall'art. 32 del D. Lgs. n. 267 del 18/08/2000 viene previsto il **piano di digitalizzazione** delle procedure, da attuarsi nel triennio 2020-2022 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.

Il piano di digitalizzazione si configura quale strumento di programmazione, con durata triennale, per trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione "*digital by default*" al servizio di cittadini e imprese.

1. OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2020-2022

Il Piano è strutturato in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2020-2022 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli **strumenti** a livello della nostra Unione, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- a) razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi,
- b) digitalizzazione dei procedimenti amministrativi,
- c) standardizzazione della modulistica,
- d) dematerializzazione dei documenti,
- e) integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end dei Comuni dell'Unione,
- f) 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;
 - l'informatizzazione 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 competente;
 - l'accesso 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;
 - l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
 - la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

2. PIANO DI DIGITALIZZAZIONE

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.

Rilevazione e Verifica dei procedimenti

È prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese. L'analisi degli stessi sarà oggetto di valutazione continua della qualità dei servizi resi con periodicità trimestrale tale da permettere miglioramenti delle procedure ed adeguamento alle mutate condizioni operative ed evoluzioni normative.

Reingegnerizzazione dei procedimenti

È prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di specifici procedimenti / *workflow* (che incardinano i così detti processi all'interno della "qualità") che prevedano la gestione degli *steps* e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) Interni agli Enti dell'Unione - l'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario comunale,
- le Posizioni organizzative,
- I Responsabili di procedimento,
- gli operatori di procedura;

b) Enti terzi.

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti Enti terzi, nella fattispecie le *software house* che attualmente ci garantiscono i prodotti di *office automation* e gestionali in uso presso i Comuni associati (*relativamente ai principali data-base demografici, contabilità, protocollo, provvedimenti amministrativi, albo-on-line, amministrazione trasparente, il SUAP, i tributi locali*) e che maggiormente partecipano ai procedimenti.

Il coinvolgimento è necessario per la ricerca di soluzioni informatiche inter operanti o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

3. PROCEDURE INTERESSATE

Aree interessate

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

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

Procedure "trasverse"

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 inter-operanti 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.

4. ATTUAZIONE DEL PIANO

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

FASE 1 – Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede:

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

FASE 2 – 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'Enti 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.

FASE 3 – Verifica / 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 e delle necessità nascenti dalla realtà degli Enti dell'Unione.

FASE 4 – Realizzazione e controllo

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.

FASE 5 – 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.

5. ISTANZE ON LINE

Caratteristiche del sito web dell'Unione.

Il portale www.unionebovomarinaeracleaminoatorresalsa.it dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, 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.

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, potranno essere sperimentate 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 immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

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.

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.

6. 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 ripetizione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

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

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 e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

Ogni singola procedura sopra descritta, ferma la standardizzazione dei processi, avrà il vettore di collegamento dedicato con il sito web degli Enti associati.

7. 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'Unione e per essa ai singoli comuni. L'esito delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'Unione e dei Singoli comuni interessati.

8. MODULISTICA STANDARD

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di legge, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dall'Unione in collaborazione con i responsabili degli enti associati.

9. FORMAZIONE

Piano di formazione del personale

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

10. PIANIFICAZIONE DI MASSIMA

In attesa della completa attuazione del dettato normativo e dell'avvio sistema di autenticazione presso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), si individuano i seguenti procedimenti che prioritariamente saranno oggetto di studio e test per i risultati attesi entro il triennio:

- Segnalazioni guasti, reclami, situazioni critiche sul territorio dell'unione: l'utente, dal portale dell'unione, potrà segnalare criticità o malfunzionamenti nella gestione del territorio e potrà seguire, pari modo, lo stato di avanzamento della sua segnalazione fino alla conclusione della stessa.
- Autocertificazioni: dal portale dovrà essere possibile la verifica delle proprie informazioni demografiche utili a stampare in proprio le autocertificazioni previste per legge.

- Posizioni tributarie: dal portale dovrà essere possibile la verifica della propria posizione tributari, il calcolo delle imposte dovute ed il versamento delle stesse; dovrà essere possibile la proposta di modifica dei cespiti imponibili che l'ufficio tributi sarà tenuto a verificare/convalidare.
- Ai fini della digitalizzazione e razionalizzazione dei procedimenti dovrà essere digitalizzata la corrispondenza (posta) sia in uscita mediante l'utilizzo della PEC ovvero delle caselle all'uopo predisposte, sia in ingresso mediante scannerizzazione e consegna su scrivania digitale della posta cartacea.
- I provvedimenti dovranno essere esclusivamente in formato digitale utilizzando procedure di flusso documentale che garantiscano sicurezza ed integrità degli stessi.