



Città di Vercelli

Settore Personale, Informatica e Demografici

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 - art. 24, comma 3 bis, del D.L. n. 90/2014.

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 38 del 13/02/2015

Sommario

1. Riferimenti normativi.....	3
2. Inquadramento ed obiettivi del piano.....	3
3. Architettura di riferimento	5
3.1. Architettura meta funzionale.....	7
4. Piano attuativo.....	8
4.1. Individuazione responsabilità	8
4.2. Attività previste.....	8
4.3. Cronoprogramma	10
4.3.1. Diagramma di Gantt del cronoprogramma	11
4.4. Condizioni per la realizzazione.....	12
5. Monitoraggio e revisione del piano	12

1. Riferimenti normativi

- D.P.R 445/2000 Testo unico sulla documentazione amministrativa.
- D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.
- D. Lgs 82/2005 Codice dell'Amministrazione Digitale.
- D. Lgs 150/2009 Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. L. 179/2012 Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese (Pagamenti elettronici), convertito con modificazioni in Legge 221/2012.
- D. Lgs. 33/2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- D.P.C.M. 3/12/2013 Regole tecniche in materia di conservazione e gestione documentale.
- D.L. 90/2014 Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa, convertito con modificazioni in Legge 114/2014.
- D.P.C.M. 24/10/2014 Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese.
- D.P.C.M. 13/11/2014 Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

2. Inquadramento ed obiettivi del piano

Il presente piano nasce in risposta a quanto disposto dal comma 3 bis dell'art. 24 del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014 (Decreto PA), che oltre all'obbligo, già assolto da parte del Comune di Vercelli, di comunicazione delle banche dati all'AgID, ha sancito altri obblighi per le Pubbliche Amministrazioni, in tema di piani di informatizzazione e di catalogo dei dati in loro possesso.

Secondo tale norma "...[...]... le amministrazioni ...[...]... approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione".

A ciò si affiancano:

- il D.P.C.M. 24/10/2014 che definisce caratteristiche, tempi e modalità di adozione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) che, unitamente agli strumenti previsti dal CAD (Carta di identità elettronica, Carta nazionale dei servizi e strumenti diversi che consentano l'identificazione del richiedente), consentirà l'accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni da parte di cittadini ed imprese;
- il D.P.C.M. 13/11/2014 contenente le “Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni” ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

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

A corollario del suddetto obiettivo, si possono desumere le seguenti linee d'azione strategiche per una positiva attuazione del piano:

- ridisegno dell'architettura ICT dei servizi al cittadino e alle imprese che, in mancanza degli strumenti centralizzati che l'AgID prossimamente metterà a disposizione (SPID e ANPR), si era evoluta con soluzioni diversificate e con diverse funzionalità specifiche;
- rianalisi dei procedimenti amministrativi, per superare il paradigma che aveva visto nell'intervento ICT la mera trasposizione di quanto avveniva in modo cartaceo, con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i servizi;
- pianificazione degli interventi in un tempo forzatamente breve con l'auspicio che AgID svolga un effettivo ruolo di armonizzazione che eviti il fiorire di soluzioni locali a macchia di leopardo per tutta la penisola;
- incremento della diffusione delle competenze digitali fra il personale dell'Ente facendo sì che i sistemi informativi diventino un “repository” del patrimonio di conoscenze della PA e un serbatoio di soluzioni facilmente replicabili in altri contesti.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico e corale all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi ancora da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali ed alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione degli strumenti informatizzati per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni o per l'utilizzo di strumenti esistenti opportunamente modificati, oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Non è comunque evitabile la considerazione che il Piano di Informatizzazione è vincolato dalla realizzazione dei sistemi centralizzati proposti da AgID e da vincoli organizzativi e di risorse (umane e finanziarie disponibili) che potrebbero rallentare l'esecuzione.

A tal fine si prevede di predisporre un sistema di monitoraggio del Piano che permetta una puntuale verifica di attuazione e di efficacia degli interventi al fine di porre in atto le azioni correttive necessarie.

3. Architettura di riferimento

Il sistema informativo del Comune di Vercelli si è evoluto negli anni in risposta alle esigenze dell'Ente nel perimetro del progetto della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Nel corso degli anni infatti si è proceduto a digitalizzare le attività relative ai seguenti procedimenti:

- gestione area finanziaria (bilancio, tributi, economato e patrimonio),
- gestione degli uffici demo-anagrafici,
- redazione atti Formali (Delibere e Determinine) con firma digitale dei documenti,
- registrazione di protocollo in ingresso ed uscita con scansione documentale ed utilizzo della posta elettronica certificata (PEC),
- albo pretorio on-line,
- pratiche edilizie on-line,
- gestione dei servizi socio-assistenziali.

L'Ente ha inoltre aderito ad iniziative di e-governement promosse e finanziate principalmente da Regione Piemonte, in primis il progetto PiemonteFacile ed il portale di erogazione di servizi online SistemaPiemonte, che hanno permesso una realizzazione, parziale e limitata ad alcuni procedimenti, di quanto ora previsto dalla norma in materia di gestione di istanze e richieste da parte di cittadini e imprese. In particolare:

- il sistema MUDE Piemonte (Modello Unico Digitale per l'Edilizia), un vero e proprio Sistema Informativo pensato specificamente per i professionisti dell'edilizia, che riassume e integra tutte le informazioni necessarie per redigere ed inoltrare all'Ente una pratica edilizia: dati catastali, informazioni su soggetti, toponomastica, cartografia, dati energetici e ambientali, PRG e Regolamentazione Edilizia, usi e funzioni; attualmente sono stati rilasciati e sono disponibili i moduli per: Comunicazione Inizio Lavori (CIL), Segnalazione Certificata Inizio Lavori (SCIA), Dichiarazione Inizio Attività (DIA) sostitutiva del permesso di costruire e Permesso di Costruire;
- la modulistica online in modalità “compila e stampa” o “compila e invia via PEC”;
- l'emissione e la stampa di certificati anagrafici ed elettorali (residenza, cittadinanza, stato libero, situazione familiare, ...).

La realizzazione di progetti nazionali centralizzati come il “Sistema Pubblico per la gestione dell'identità digitale” (SPID) per l'identità di cittadini, professioni e imprese, e l'“Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente” (ANPR) pongono problematiche di ridisegno di parte dei processi informatizzati e costituiscono fondamentali specifiche per quelli ancora da informatizzare.

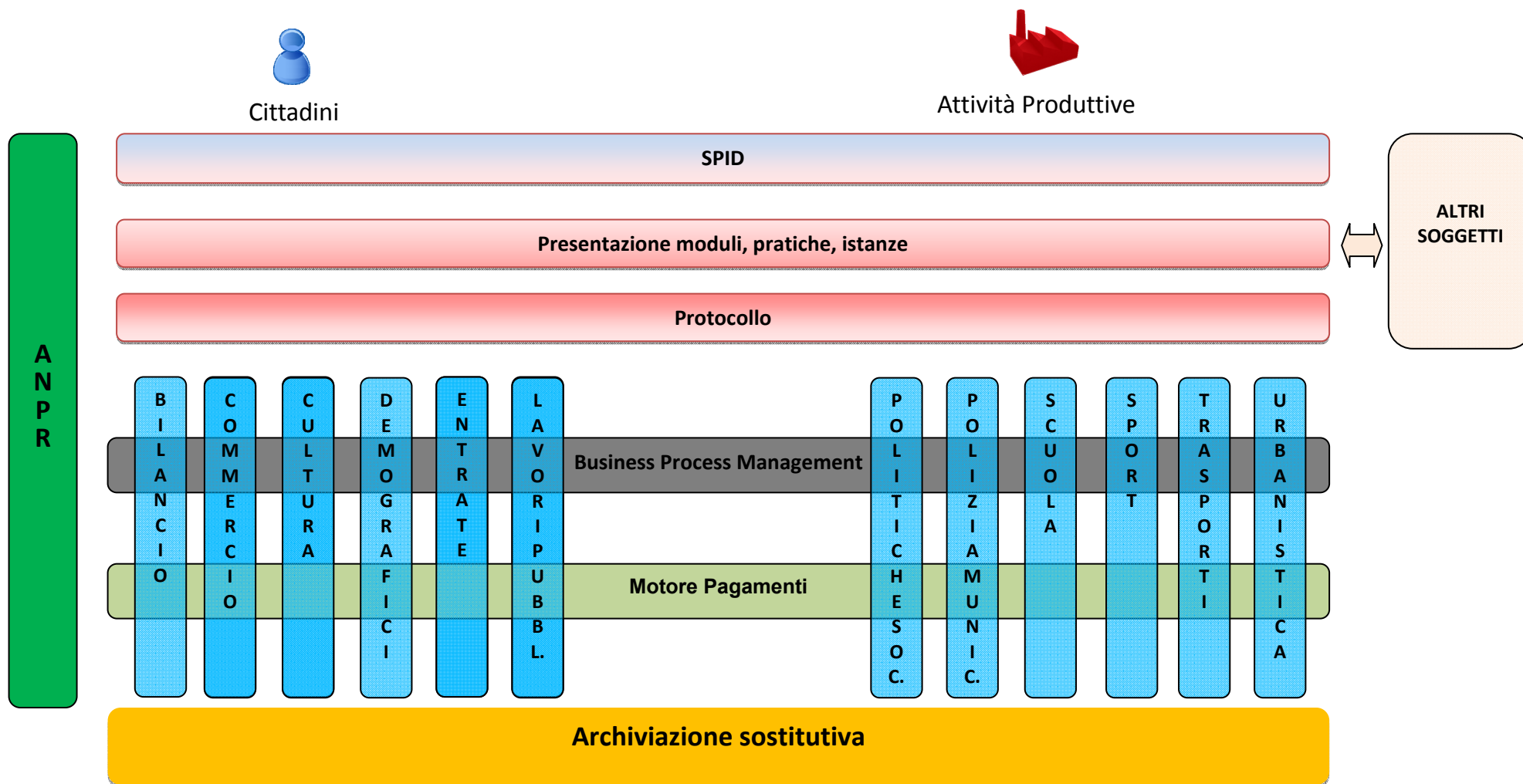
Nella realizzazione del piano si dovrà altresì tenere conto di quanto previsto dalla normative sull'accessibilità e sulla tutela dei dati personali.

Nella figura successiva è rappresentata l'architettura meta funzionale di riferimento per il piano di informatizzazione.

L'architettura meta funzionale costituisce la cornice nella quale si inquadrano tutte le attività di sviluppo e completamento previste nel presente piano. Tralasciando la descrizione di SPID e ANPR, gli elementi che la compongono sono:

- **Presentazione moduli, pratiche, istanze** – costituisce l'interfaccia online che permette al cittadino e alle imprese di presentare istanze e di ricevere risposte sotto forma di comunicazioni formali della PA.
- **Protocollo** – è la finestra tramite la quale le istanze vengono acquisite dall'Ente ed è strutturato in modo da poter registrare automaticamente le informazioni necessarie al protocollo direttamente dal modulo online ricevuto.
- **BPM** – motore di workflow per la gestione dei procedimenti e per il ritorno dell'informazione sullo stato dell'istanza al proponente (cittadino o impresa).
- **Motore Pagamenti** – costituisce l'interfacciamento con il sistema bancario e con sistemi di pagamento online.
- **Applicativi verticali tematici (bilancio, demografici, urbanistica, ...)** – interagendo con il BPM contengono la logica specifica della materia e realizzano le fasi previste nel workflow amministrativo.
- **Archiviazione sostitutiva** – è il motore di archiviazione dei dati digitali
- **Altri soggetti** – che intervengono nel workflow del procedimento amministrativo (es. parere Vigili del Fuoco, parere ASL, etc.).

3.1. Architettura meta funzionale



L'architettura rappresenta le interazioni funzionali del sistema informativo con i collegamenti previsti con le strutture centralizzate.

4. Piano attuativo

In riferimento ai procedimenti attivi dell'Ente, si sottolinea innanzitutto che l'elenco dei medesimi è stato censito dall'Ente e pubblicato sul sito istituzionale nella sotto-sezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente, ai sensi dell'art. 35 c. 1 D.Lgs. 33/2013.

Il piano attuativo prevede di agire su diversi fronti e presuppone quindi un notevole coinvolgimento dell'intera struttura dell'Ente negli ambiti:

- **organizzativo** – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente una loro rianalisi, occorre considerare che i futuri procedimenti dovranno essere monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente dovrà innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;
- **documentale** – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà intervenire sul Manuale di Gestione del Protocollo Informatico nonché modificare ogni altro regolamento concernente la gestione dei flussi documentali, per tenere conto delle regole tecniche sul protocollo informatico e sulla formazione e conservazione dei documenti informatici, alla luce delle innovazioni ed adeguamenti;
- **tecnologico** – l'informatizzazione dei procedimenti comporterà necessariamente un riesame con integrazione o eventuale sostituzione delle soluzioni applicativo-gestionali in uso presso l'ente;
- **umano** – gli operatori, i funzionari e i dirigenti dovranno affrontare un cambiamento epocale nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi; tale importante cambiamento andrà accompagnato attraverso un affiancamento formativo sensibile.

4.1. Individuazione responsabilità

La definizione del piano e l'attuazione del medesimo comporta l'individuazione delle relative responsabilità all'interno dell'Ente. Per una efficace realizzazione è fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente, che deve partecipare all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

4.2. Attività previste

Nel seguito sono dettagliate le macroattività che fanno parte del piano.

Analisi procedimenti e definizione priorità – occorrerà rivedere il censimento dei procedimenti effettuato per "Amministrazione Trasparente" andando ad evidenziare quali potranno e dovranno essere informatizzati, cercando anche di ricondurli ad un numero il più ridotto possibile, accorpando ad esempio procedimenti del tutto simili in un'unica tipologia; si dovrà poi procedere all'individuazione dei punti critici della rete degli atti amministrativi e quindi alle priorità d'intervento.

Verifica e analisi strutture responsabili – la realizzazione del piano deve superare il paradigma del flusso cartaceo e ciò comporterà un riesame dell'organizzazione delle strutture responsabili dei vari procedimenti ed anche un'assegnazione di responsabilità rispetto ai singoli obiettivi del piano di informatizzazione.

Analisi modulistica procedimenti – si tratta di una funzione cruciale che dovrà riesaminare la modulistica semplificandola e rendendola maggiormente integrata con le informazioni che

l'amministrazione già possiede (ad es. è inutile richiedere al cittadino informazioni anagrafiche che l'Ente ha nelle proprie banche dati o alle quali può accedere tramite ANPR).

Analisi sistema di front-office (per cittadini e imprese) – lo strato di modulistica online costituisce un elemento chiave perché diventerà il modo privilegiato con il quale ci si rapporta all'Ente sia in fase di presentazione d'istanze, sia durante il loro iter per avere informazioni sullo stato; occorrerà quindi dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che dovrà essere oggetto di un progetto dedicato. L'applicativo “modulistica online” fungerà da strato di interfaccia sia per cittadini e imprese sia per le interazioni con altri soggetti che potranno intervenire nell'iter del procedimento, dovrà rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui al paragrafo 1 del piano e dovrà permettere l'introduzione di nuove tipologie di procedimenti ed il dialogo con tutti gli applicativi in uso presso l'Ente attualmente o in futuro.

Analisi e realizzazione integrazione con SPID – l'applicativo “modulistica online” dovrà necessariamente prevedere l'autenticazione attraverso il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID), ma sarà particolarmente importante la gestione del transitorio fino al completo dispiegamento di tale sistema; in tale periodo sarà necessario mantenere attivi sia un sistema di identificazione già in uso dai cittadini, che garantisca l'univoca identificabilità dell'utente, quale quello fornito dalle credenziali di Sistema Piemonte, sia quello fornito da SPID.

Analisi e individuazione soluzioni tecnologiche – sulla base delle precedenti analisi potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni applicativi gestionali in uso o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati; occorrerà quindi valutare, successivamente all'individuazione del sistema di front-office, in collaborazione con i responsabili di ogni singola area i fabbisogni interni ed individuare gli strumenti tecnologici più adatti e relativi costi.

Realizzazione integrazione con soluzione di protocollo – sarà il primo passo fondamentale per protocollare l'istanza presentata e veicolare il corretto flusso all'interno del sistema informativo dell'Ente.

Archiviazione e conservazione sostitutiva – l'adozione di un sistema di tale genere comporterà necessariamente un'elevata produzione di documenti informatici; sarà quindi indispensabile procedere all'adozione di un adeguato sistema di gestione per l'archiviazione e la memorizzazione dei contenuti digitali dell'istanza pervenuta e di ogni atto contenuto nel corrispondente fascicolo che verrà formato; il sistema di archiviazione e conservazione dovrà garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44).

Analisi e implementazione integrazione con verticali applicativi – occorrerà prevedere l'integrazione dell'applicativo “modulistica online” individuato con le basi dati e le logiche degli applicativi in uso presso l'Ente o che saranno stati individuati con le modalità indicate al punto precedente.

Analisi e sviluppo integrazione con sistema workflow – si dovrà procedere all'implementazione dell'integrazione con il sistema interno di workflow delle pratiche ed allo sviluppo di funzionalità informative per i richiedenti sullo stato di avanzamento delle pratiche.

Integrazione con i sistemi di pagamento – l'applicativo “modulistica online” dovrà prevedere anche il supporto di sistemi di pagamento telematici e dell'apposizione del “bollo virtuale” sulle istanze soggette a tale disciplina, nonché la realizzazione di un'interazione strutturale con il “Sistema informatizzato dei pagamenti della PA” (Nodo dei pagamenti SPC come denominato da AgID).

Formazione e affiancamento del personale - per il successo del piano di informatizzazione è fondamentale lo sviluppo di un piano formativo che informi e aggiorni i dipendenti dell'Ente

ponendo l'accento sugli obiettivi condivisi e rinforzando la base di conoscenze digitali per un utilizzo più cosciente ed evoluto della tecnologia.

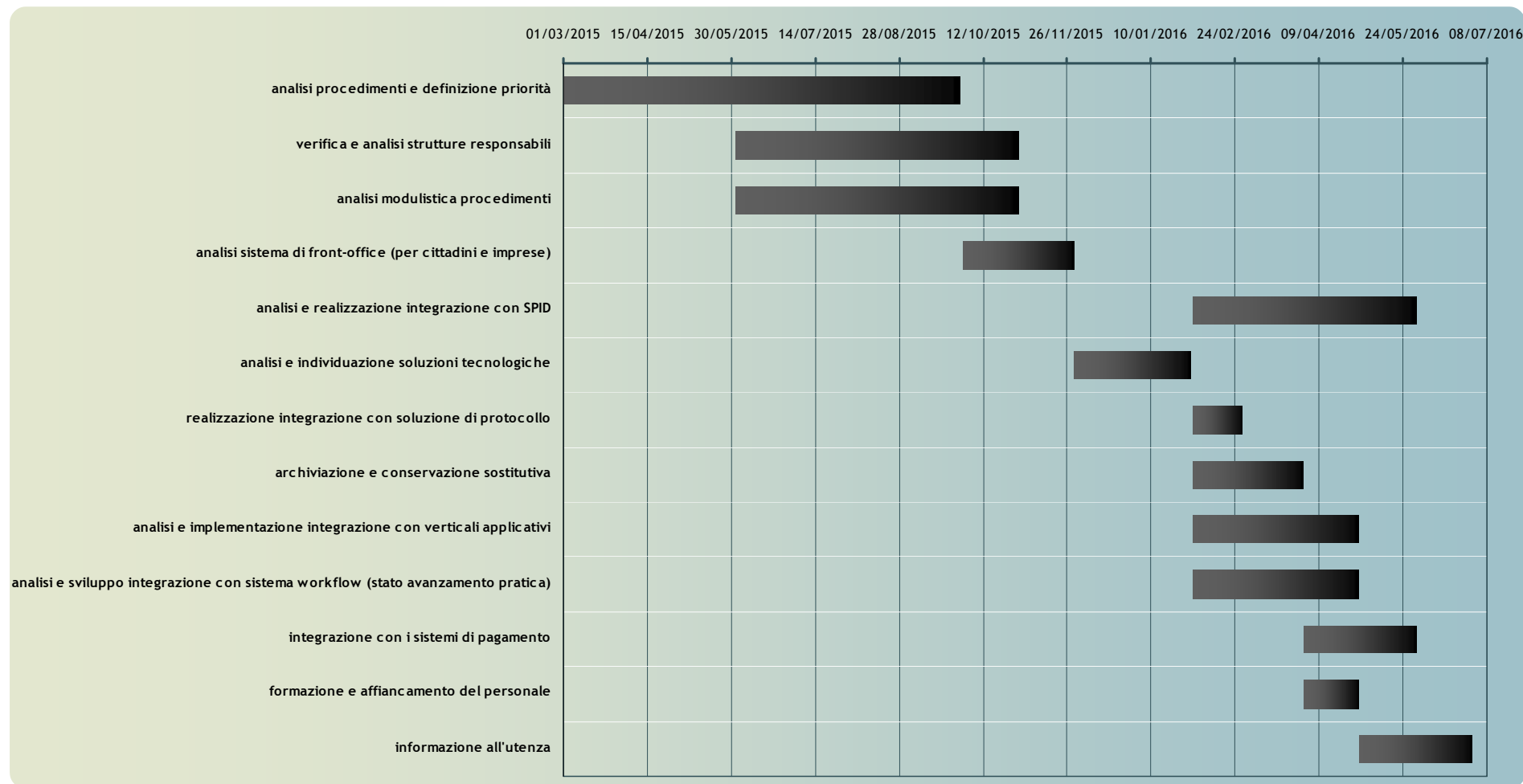
Informazione all'utenza – dovranno essere previste azioni informative specifiche destinate all'utenza esterna (cittadini e imprese) relative all'utilizzo delle nuove modalità di dialogo con l'Ente. In tale attività potranno svolgere un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, costituiscono un tramite tra la P.A. e l'utenza come, a titolo di esempio, ordini professionali, federazioni consumatori, caf etc. Specifiche azioni informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori potranno porsi da tramite per trasferire il know-how necessario all'utilizzo della piattaforma per la presentazione ed il monitoraggio delle pratiche online.

4.3. Cronoprogramma

Sulla base delle attività previste al punto precedente è possibile ipotizzare un cronoprogramma di massima delle attività previste, riportato nel diagramma di Gantt che segue.

Tale pianificazione potrà comunque subire notevoli modifiche tenendo conto che la realizzazione di quanto prescritto dal presente piano può essere influenzata dai fattori descritti nel seguente punto 4.4 "Condizioni per la realizzazione".

4.3.1. Diagramma di Gantt del cronoprogramma



4.4. Condizioni per la realizzazione

Per poter garantire la realizzazione del Piano di Informatizzazione sono determinanti alcune condizioni che possono influenzare sia il contenuto delle singole fasi sia la loro realizzazione temporale.

La realizzazione degli interventi per l'informatizzazione dei processi deve tener conto dell'integrazione con alcune componenti infrastrutturali e applicative oggi ancora in fase di sviluppo, quali ad esempio SPID, a cui le pubbliche amministrazioni dovranno aderire entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale (stimato da AgID entro aprile-maggio 2015), e ANPR, che costituirà la base dati principale per le informazioni anagrafiche del cittadino.

Tutti i regolamenti dell'Ente dovranno essere necessariamente rivisitati alla luce delle nuove modalità di gestione dei procedimenti amministrativi digitalizzati.

Il Piano proposto, infine, richiede importanti investimenti economici, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la riprogettazione delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale, garantendo al contempo la gestione informatizzata delle istanze e dei procedimenti. In mancanza di tali risorse economiche il raggiungimento di tali obiettivi potrà subire delle rimodulazioni.

5. Monitoraggio e revisione del piano

L'efficacia degli interventi proposti deve essere misurata attraverso i benefici ottenuti dalla Pubblica Amministrazione, dai cittadini e dalle imprese. Per aumentare il ritorno degli investimenti in iniziative digitali occorre:

- un monitoraggio costante dei risultati,
- una governance complessiva dei sistemi informativi interoperanti.



Il presente piano è soggetto a revisione in caso di:

- intervenute esigenze all'interno dell'Ente,
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente,
- nuove norme legislative in materia o modifiche alle norme esistenti,

- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del piano tali da modificarne l'impianto.

In ogni caso il piano dovrà essere aggiornato con periodicità annuale al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano; altro aspetto fondamentale sarà la "valutazione" dei risultati del piano.