

# COMUNE DI MATERA



## 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

(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

## Sommario

Premessa .....	3
Quadro normativo di riferimento.....	5
Obiettivi del triennio 2016-2018 .....	10
Ricognizione della situazione esistente .....	11
Analisi del contesto.....	11
Il sistema gestionale.....	11
Il sistema documentale .....	11
Il sistema territoriale .....	11
Il sistema portale web del comune.....	11
Il Piano di informatizzazione .....	19
Progetto .....	19
Rilevazione e Verifica dei procedimenti .....	19
Reingegnerizzazione dei procedimenti .....	19
Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano.....	19
Procedure interessate .....	20
Attuazione del Piano.....	21
Acquisizione delle risorse .....	21
Realizzazione e controllo .....	21
Verifica e Chiusura .....	22
Cronoprogramma di attuazione delle macro attività .....	23
Istanze on line.....	25
Caratteristiche del portale .....	25
Conservazione dei documenti informatici.....	25
Sicurezza dei dati e del sistema.....	25
Integrazione tra sistema gestionale e portale.....	25
Utilizzo dei dati cartografici .....	25
Dematerializzazione .....	26
Customer satisfaction e valutazione .....	26
Approccio metodologico .....	26
Modulistica standard.....	26
Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di .....	26
Altri moduli .....	27
Formazione.....	27

## Premessa

La legge 11 agosto 2014 n. 114, di conversione con modifiche 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.

Le procedure, oltre a consentire il completamento dell'iter, dovranno prevedere il tracciamento dell'istanza e fornire chiaramente il responsabile del procedimento e l'indicazione dei tempi entro i quali il richiedente ha diritto di ottenere una risposta, secondo quanto previsto dall'art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale – decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

Emerge quindi la necessità di riorganizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese, in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

Il Codice dell'Amministrazione negli anni, a seguito dei progressi in ambito tecnologico, è stato oggetto di diversi interventi normativi, in particolare:

- Il decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159, che ha avviato la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni.
- Il decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, che ha completamente riformulato il Codice, con l'aggiunta di 9 nuovi articoli e la riformulazione di 53.
- Il decreto legislativo 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221 che ha introdotto diverse novità, tra cui la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio e nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici.

Con il Codice dell'Amministrazione Digitale per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione che dia attuazione a tutta una serie 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 dal Consiglio dei Ministri (n.40) il 1 dicembre 2014.

L'agenda per la semplificazione, relativa al triennio 2016/2018, 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 dell'Agenda della semplificazione sono: **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Nelle competenze dei comuni rientrano 3 dei 5 settori chiavi, con i seguenti obiettivi, come indicato nell'agenda della semplificazione:

- **la cittadinanza digitale:** *cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di diritti di cittadinanza digitale e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati... L'obiettivo è assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone.*
- **l'edilizia:** *l'obiettivo è ridurre tempi e costi delle procedure edilizie e assicurare la certezza degli adempimenti per cittadini e imprese.*
- **l'impresa:** *l'obiettivo è ridurre tempi e costi per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa e assicurare la certezza degli adempimenti.*

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.

Il Piano di Informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale (2016/2018), per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese.

## Quadro normativo di riferimento

**La Legge 11 agosto 2014 n. 114** di conversione con modifiche 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.

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.

Ad esse si uniscono le norme di cui al **decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'art. 7, che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'art. 12, l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 23, che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'art. 24 comma 1, che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2, che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2, che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti

e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo,

nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;

- all'art. 35, l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
  - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
  - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
  - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
  - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
  - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
  - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
  - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
  - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
  - i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
  - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del **Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82** da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal **decreto legislativo 21 giugno 2013, n. 69**, convertito, con modificazioni, dalla **legge 9 agosto 2013, n. 98** e dalla **legge 27 dicembre 2013, n. 147**, la quale prevede:

- all'art. 7 comma 1, che 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;
- all'art. 10 comma 1, che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;

- all'art. 12 comma 1, che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2, che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3, che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5, che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis, che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- all'art. 13 comma 1, che Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1, che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50, che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1, che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, **l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445** e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014** che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

## Obiettivi del triennio 2016-2018

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2016-2018 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2016-2018 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli **strumenti** a livello comunale, 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;
- miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei servizi ai cittadini e imprese;
- 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.

Gli obiettivi si realizzano 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;
- 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** relativi ai procedimenti;
- l'**attivazione della conservazione documentale sostitutiva**, a norma delle regole tecniche vigenti;
- l'**adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi**;
- il **miglioramento dei sistemi informativi a supporto della gestione delle pratiche edilizie e commerciali per cittadini e imprese**;
- **ridefinizione del sito web del comune**;

- **la formazione del personale** coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

## Ricognizione della situazione esistente

### *Analisi del contesto*

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

- Sistema gestionale;
- Archiviazione documentale;
- Portale web.

### **Il sistema gestionale**

Comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- **servizi amministrativi** per la redazione di delibere, determine, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, sistema documentale; contratti;
- **servizi economico-finanziari** per contabilità, economato, patrimonio, gestione rette per servizio di pagamento mensa scolastica;
- **servizi demografici** per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile; **servizi tributi** per la gestione dei tributi comunali;
- **servizi di edilizia privata** per la gestione delle pratiche edilizie;
- **servizi al personale** per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;
- **servizi alla persona** per la gestione dei servizi socio-assistenziali;

### **Il sistema documentale**

Comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- protocollo informatico;
- archiviazione documentale;
- amministrazione trasparente.

### **Il sistema territoriale**

Comprende le procedure di informatizzazione:

- modulo per la gestione dei dati catastali (censuari, planimetrie, docfa);
- cartografia catastale e PGT;

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

- sito istituzionale del comune;
- sezione amministrazione trasparente;
- albo pretorio on line;
- portale dei servizi al Cittadino ed al dipendente;

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del Comune di Matera 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 Tesoreria;
- Interscambio con ag. Entrate (ENTRATEL);
- Interscambio con Federalismo Fiscale per gestione tributi;
- Interscambio con ag. Territorio (SISTER);
- Interscambio con sistema Istatel;
- Interscambio con MEF.

L'infrastruttura informatica del Comune di Matera, relativamente all'informatizzazione dei servizi, mette in evidenza la seguente situazione: per ciascun elemento di valutazione è indicato lo stato di fatto, le azioni da intraprendere, un campo note a ricordo di quanto prevedono le normative vigenti.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Matera	Interventi (se già previsti)	Note	
Protocollazione informatica	Utilizzata in tutti gli uffici comunali		Anche le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica devono essere oggetto del registro informatico	
Utilizzo della posta elettronica certificata (PEC)	Livello di utilizzo Alto	Stimolo all'utilizzo sempre maggiore della PEC come principale strumento di comunicazione, dando precise regole sulla tipologia di allegati accettati. Introduzione progressiva di più caselle PEC favorendo la protocollazione	La PEC è una delle modalità mediante le quali cittadini e imprese possono presentare istanze e dichiarazioni alla Pubblica amministrazione.	
Strumenti informatici per la gestione di documenti firmati digitalmente	Utilizzati in tutti gli Uffici comunali		L'istanza presentata da cittadini ed imprese alla PA è pienamente valida se firmata digitalmente. Tutti gli accordi sottoscritti tra pubbliche amministrazioni devono essere firmati digitalmente, pena la nullità degli stessi.	

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Matera	Interventi (se già previsti)	Note	
Sistema di conservazione digitale	Utilizzato in tutti gli Uffici comunali	Favorire la conservazione dei documenti su aree condivise in linea con i principi di data recovery e business continuity.  Aruba è il gestore esterno al quale è affidato il servizio di conservazione sostitutiva dei documenti firmati digitalmente, così come previsto dalla normativa vigente.	Anche in riferimento a istanze e dichiarazioni presentate alla PA mediante canali telematici, il sistema di conservazione deve garantire l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità non solo dell'istanza stessa ma di tutta l'aggregazione documentale (fascicolo informatico) ad essa relativa.	
Adozione piani di continuità operativa e di disaster recovery, ai fini della sicurezza informatica	Il Comune si è dotato di un'infrastruttura adeguata che rispetta i requisiti sul tema.	Produzione di un documento riassuntivo che metta in linea i principi adottati	Le Pubbliche amministrazioni devono assicurare la continuità delle proprie funzioni istituzionali, la costante disponibilità di accesso ai servizi erogati in rete nonché la possibilità di presentare istanze e dichiarazioni per via telematica	
Utilizzo di programmi informatici sviluppati da altre amministrazioni e/o appartenenti alla categoria del software libero	Livello di utilizzo Basso		L'acquisto di programmi informatici da parte di pubbliche amministrazioni, è consentito solo nei casi di motivata impossibilità di utilizzo di soluzioni libere o a codici sorgente aperto	
Gestione della fatturazione elettronica	Il Comune è registrato nel sistema di interscambio. Sono identificati gli uffici deputati alla ricezione delle fatture elettroniche	Il sistema è già operativo dal 31/03/2015.	Per i Comuni, e gli enti locali in generale, gli obblighi in materia di fatturazione elettronica sono scattati dal 31 marzo 2015.	

	INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Matera	Interventi (se già previsti)	Note	
Sistemi di pagamento on-line	Limitatamente ai servizi che l'Ente Vorrà attivare	E' prevista un accordo con la Regione Basilicata che prevede l'utilizzo della Piattaforma Pago PA.	E' obbligo delle PA rendere disponibili i pagamenti tramite bonifici on-line, carte di debito, carte di credito o prepagate e ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile.	
Erogazione di servizi in modalità on-line	Si, limitatamente ad alcuni servizi o procedimenti	E' necessaria la revisione dei procedimenti amministrativi e delle modulistiche, per consentire il raggiungimento di tale obiettivo	Dal 1° gennaio 2014, le pubbliche amministrazioni sono tenute ad utilizzare esclusivamente i canali telematici per l'erogazione di servizi e per la presentazione, da parte degli interessati, di denunce, istanze e atti.	
Accettazione istanze e dichiarazioni presentate in via telematica	Limitatamente ad alcuni servizi o procedimenti	E' necessaria la revisione dei procedimenti amministrativi e delle modulistiche, per consentire il raggiungimento di tale obiettivo	Il mancato avvio di procedimenti, a seguito di valide istanze trasmesse alla PA da parte di cittadini e imprese, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare.	
Gestione documentale delle istanze telematiche	Si, il sistema dispone di un gestore documentale integrato per i servizi di protocollazione ed atti amministrativi.	Il Comune dispone di un sistema documentale.		
Accesso civico	Garantito, in riferimento a tutti gli ambiti di operatività comunale		La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al Responsabile della trasparenza.	

	INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	Stato di fatto Comune di Matera	Interventi (se già previsti)	Note	
Nomina del "Responsabile per la trasparenza"	Si, è stato nominato, nella figura del Segretario Comunale		Al Responsabile della trasparenza spetta il compito di assicurare la completezza, chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web istituzionale e di garantire il c.d. <u>accesso civico</u> .	
Adozione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità	Si, il Piano è stato adottato		L'adozione del Programma è obbligatoria e lo stesso deve descrivere le modalità, le risorse dedicate e gli strumenti di verifica per l'attuazione degli obblighi di pubblicazione	
Rispetto degli obblighi di pubblicità legale (contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, bandi di concorso etc.)	Si, in riferimento a tutti i procedimenti, mediante la sezione del sito Web denominata "Amministrazione Trasparente" (Casa di Vetro)		Dal 1° gennaio 2013, tutti gli obblighi di pubblicità legale sono assolti esclusivamente mediante la pubblicazione on-line sul sito istituzionale delle pubbliche amministrazioni	
Il sito web istituzionale del Comune, accoglie la sezione "Amministrazione trasparente"	Si, la sezione è stata implementata (Casa di Vetro)		La collocazione della Sezione «Amministrazione trasparente» nella home page è obbligatoria. Dovranno inoltre essere garantiti, tra l'altro, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività e la semplicità di consultazione dei contenuti	
Informazioni sui servizi erogati pubblicati in "Amministrazione Trasparente"	Non sono presenti contenuti		La pubblicazione di tutte le citate informazioni è obbligatoria, anche ai fini di un più semplice accesso ai servizi in rete	

Informazioni sui pagamenti informatici, pubblicate in "Amministrazione trasparente"	NO, le informazioni richieste sono presenti		La pubblicazione è obbligatoria e deve consentire il completamento delle istanze (in modalità informatizzata) o dei procedimenti che prevedono un pagamento da parte dell'utenza	
---	---	--	--	---

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di	Stato di fatto Comune di Matera	Interventi (se già previsti)	Note	
Procedimenti amministrativi di competenza comunale, pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente"	Attualmente sono presenti le informazioni relative alle tipologie dei procedimenti		La pubblicazione di tutte le citate informazioni è obbligatoria e deve consentire la puntuale identificazione dei procedimenti di competenza, degli uffici e dei responsabili interessati nonché delle modalità di accesso ai servizi in rete da parte dell'utenza	
Alimentazione automatica delle pagine della sezione "Amministrazione trasparente"	Realizzata solo parzialmente, per provvedimenti dirigenziali	La complessità della macchina comunale e la diversità degli applicativi software utilizzati rende al momento complessa la procedura di alimentazione automatica dell'Amministrazione Trasparente", alla quale per ora si procederà in maniera manuale da parte degli uffici.		

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI				
Parametro di	Stato di fatto Comune di Matera	Interventi (se già previsti)	Note	
I dati "di tipo aperto "pubblicati nella sezione "Amministrazione e trasparente";	In gran parte SI	Maggiore sensibilizzazione verso gli uffici affinché vengano prodotti documenti in formato aperto	Tutti i contenuti pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" devono essere in formato di tipo aperto, poiché deve essere garantito il loro riutilizzo	
Pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente", del catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in suo possesso	Si, limitatamente a quanto previsto dall'AGID	Maggiore diffusione di dati aperti attraverso il portale Open Data	Tutti i contenuti pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" devono essere in formato di tipo aperto, poiché deve essere garantito il loro riutilizzo.	
Adesione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) entro il mese di giugno 2016.	entro il mese di giugno 2016.	Implementazione del sistema SPID all'interno dell'attuale sistema di gestione delle identità utilizzato dall'Ente	L'Ente sarà capofila con il progetto realizzato dalla Regione Basilicata.	

## Il Piano di informatizzazione

### *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**

E' prevista la revisione dei procedimenti dell'Ente, che sono interessati alla gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

### **Reingegnerizzazione dei procedimenti**

La Reingegnerizzazione è stata realizzata in buona parte (determinazioni dirigenziali, protocollo, servizi al personale, ecc.) dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on-line del cittadino attraverso la stesura di specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione e successiva istruttoria, fino alla conclusione del procedimento con l'emissione dell'atto previsto.

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

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza, ai responsabili d'ufficio e agli operatori di procedura, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi (Vedi Regione Basilicata- SPID e Pago PA, AGID) 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.

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si valuterà l'eventuale accesso a risorse ulteriori in grado di supportare il Comune di Matera nelle attività di:

- progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione del sistema informatico mediante integrazione, se necessarie, delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;

### **Procedure 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).

Per la corretta attuazione del Piano, al fine di semplificare quanto più possibile i singoli procedimenti, è necessaria una sinergia tra

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

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.

## *Attuazione del Piano*

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

- ***Analisi dei procedimenti***
- ***Individuazione dei fabbisogni***
- ***Acquisizione delle risorse***
- ***Realizzazione e controllo***
- ***Verifica e chiusura***

### **Analisi dei procedimenti**

La fase iniziale prevede la revisione del censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter operante, al fine di consentire:

- L'analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- La standardizzazione della metodologia di lavoro;
- La riorganizzazione del processo;
- La reingegnerizzazione del procedimento;
- L'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, attraverso queste fasi:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- eventuale adeguamento dei software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente;
- 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**

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 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.

*Cronoprogramma di attuazione delle macro attività*

<b>INTERVENTI PER MACROATTIVITA'</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>	<b>I trim. 2018</b>	<b>II trim. 2018</b>	<b>III trim. 2018</b>	<b>IV trim. 2018</b>
Censimento dei procedimenti dei vari settori									
Verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti; identificazione dei bisogni di razionalizzazione, miglioramento e sviluppo									
Standardizzazione della metodologia di lavoro e benchmarking delle soluzioni disponibili									
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 – ammodernamento dei sistemi informativi									
Riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti e adozione di nuove soluzioni informatiche									
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									
Automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure									
Automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"									

**Cronoprogramma specifico per lo Sportello Unico per l'Edilizia:**

<b>Interventi per macro attività</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>	<b>I trim. 2018</b>	<b>II trim. 2018</b>	<b>III trim. 2018</b>	<b>IV trim. 2018</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 del 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"									

## *Istanze on line*

### **Caratteristiche del portale**

Il portale dedicato alla presentazione delle istanze on line, dovrà 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'aggiornamento o integrazione con gestionali o dati esterni. Il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) ovvero, fino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di non modificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014. Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, dovrà avvenire la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

### **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**

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 ri-editazione delle informazioni.

### **Utilizzo dei dati cartografici**

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (PRGC, dati catastali, toponomastica geo riferita, ecc...) 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 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 (cittadini e dipendenti) 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.

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* dovrà essere reso noto sul sito web dell'ente.

## *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. Si svilupperà un'analisi di benchmarking con la modulistica standardizzata ed impiegata da altre amministrazioni locali italiane.

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*

E' fondamentale per la realizzazione del processo di innovazione della macchina amministrativa ed per l'attuazione del processo di digitalizzazione attuare un programma di formazione e orientamento del personale dipendente interessato sia direttamente che indirettamente dalle azioni di digitalizzazione delle funzioni.

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo, per cui si rimanda ad interventi della Giunta Comunale per il reperimento sul bilancio comunale dei finanziamenti necessari.