

# **Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni**

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114

## ***PREMESSE***

### **Riferimenti normativi**

- D.lgs 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID - D.P.C.M. 24/10/2014
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa - D.L. 90/2014

### **Procedimenti per la redazione del piano**

Nel corso del 2014 si sono tenuti vari incontri con amministratori e aree identificando servizi esistenti o che si ha intenzione di attivare per giungere alla realizzazione di tale piano di informatizzazione.

### **Descrizione degli obiettivi del documento**

Il presente "Piano" viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014. 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".

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- 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.

La creazione di una piattaforma per l'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, comporta, oltre ad un forte impatto tecnico/organizzativo, un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza, che implica la semplificazione degli iter procedurali e la revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche la necessaria formazione, informazione e sensibilizzazione. 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 del piano oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

## **DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE**

L'Ente è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

### **Procedimenti rilevanti e loro livello di informatizzazione**

Di seguito si identificano i procedimenti rilevanti per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Dal portale istituzionale è possibile consultare informazioni/eventi/notizie istituzionali e in una pagina dedicata è possibile scaricare la modulistica - tenuta costantemente aggiornata da un ufficio competente - da poter compilare e inviare all'indirizzo istituzionale dell'Ente (cambio di residenza); tale richiesta deve essere inviata dalla propria PEC personale o firmata digitalmente. All'interno di ogni procedimento sono indicati i riferimenti del responsabile del procedimento completo dei giorni e orari di ricevimento, indirizzo e-mail, telefono e fax.

Uno dei canali principali per l'invio di istanze/dichiarazioni/segnalazioni è costituita due caselle di posta elettronica istituzionali di cui una certificata e da caselle di posta elettronica personali o dell'ufficio.

E' stato attivato il Protocollo Informatico integrato con la PEC istituzionale dell'Ente e integrato con un sistema di workflow documentale per lo smistamento delle pratiche negli uffici di competenza.

E' attivo il SUAP sovracomunale - al quale hanno aderito i Comuni di Pegognaga, Moglia, Gonzaga e San Benedetto Po - che, tramite il sistema Muta di Regione Lombardia, eroga i principali servizi on-line e in materia di commercio, attività produttive, ambiente e di servizio, in modo da fornire un unico punto di accesso per le pratiche amministrative relative allo svolgimento di attività produttive (SCIA) e Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA) costituendo per gli Enti aderenti strumento per la semplificazione e l'unificazione dei procedimenti.

Attualmente Tributi, Servizi scolastici e Contabilità sono in fase di reingegnerizzazione al fine della gestione dell'invio e gestione delle istanze di dichiarazioni/segnalazioni e controllo delle stesse negli stadi di avanzamento da parte del cittadino/impresa.

Nel caso dei Tributi, in particolare, è attivo il calcolo dei tributi (ICI, IMU, Tasi,..) e la stampa su bollettino del tributo stesso.

Nell'ambito del progetto SISCOTEL è stato attivato il portale dell'Anagrafe Estesa al quale il cittadino si collega, tramite CRS o credenziali consegnate direttamente - previa identificazione - e può vedere la propria situazione anagrafica, stamparsi autocertificazioni e inviare richieste di certificati agli uffici di competenza; tramite convenzioni tale servizio è stato concesso anche alle forze dell'ordine (Carabinieri, Guardia di Finanza,..) per il controllo del territorio.

E' stato realizzato una App finalizzata ad una maggiore interazione con il cittadino sfruttando la tecnologia del mobile - tablet, smatphone, iphone e ipad - in modo che il cittadino stesso possa essere informato in tempo reale su eventi/manifestazioni/comunicazioni istituzionali e, viceversa, possa inviare segnalazioni sul territorio e rimanere costantemente allineato sulla risoluzione del problema riscontrato.

Aderendo al sistema OPAC della Provincia di Mantova, è possibile effettuare la prenotazione on-line dei libri al Centro Culturale Piazzalunga per poi essere contattati quando il testo si rende disponibile.

## **PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE**

E' in fase di attivazione il SUE (Sportello Unico Edilizia), esteso ai comuni aderenti al SUAP, dal quale sarà possibile inoltrare le pratiche relative e monitorare lo stato d'avanzamento della pratica stessa che inoltre fornirà modulistica e informazioni relative.

In corso dell'anno 2015 verrà attivato il Portale del cittadino/impresa, con i seguenti moduli

### **Demografici on-line**

Il cittadino 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da ogni luogo, previa identificazione, può consultare e stampare la sua scheda anagrafica o accedere al servizio di "Autocertificazione".

Con quest'ultimo servizio il cittadino può stampare tutte le autocertificazioni già compilate con i propri dati anagrafici e complete dei riferimenti normativi, che legittimano la sostituzione dei tradizionali certificati.

Una apposita funzione "Extranet" permette agli Enti della Pubblica Amministrazione Centrale di accedere alle informazioni concernenti il singolo cittadino, rese disponibili dal comune. Alcuni di questi Enti sono: Carabinieri, Polizia, Finanza, Procura, Provincia, INPS, INAIL, AUSL. I servizi erogati sono diversi in base al tipo di Ente che richiede il servizio, cosicché ogni Ente può accedere, via Internet, ai dati degli archivi comunali di sua competenza. Ad esempio, la Procura della Repubblica, dopo essersi identificata, può interrogare il database comunale ed accedere alla scheda anagrafica dei singoli cittadini; la Questura può effettuare interrogazioni per conoscere i residenti di una determinata via o numero civico.

### **Elettorale on-line**

Il servizio "Elettorale on line" permette, ai cittadini che vi accedono, di consultare i propri dati elettorali, di sezione e tessere elettorali, iscrizione all'albo degli scrutatori, presidenti di seggio o giudici popolari. Viene offerta l'opportunità di richiedere il rilascio del duplicato o rinnovo della tessera elettorale, di compilare la domanda per richiedere l'iscrizione all'albo degli scrutatori e dei presidenti di seggio.

I vantaggi sono molteplici:

- Riduzione delle attività da svolgere per gli operatori comunali, in quanto i dati che devono fornire ad altri Enti sono disponibili via Internet;
- Snellimento delle procedure per il cittadino che evita di fornire stessi dati a più Enti;
- Riduzione dei tempi necessari per l'acquisizione dei dati del cittadino da parte di altri Enti: è sufficiente il tempo necessario per collegarsi ad internet.

### **Finanziaria on-line**

Il cittadino può consultare i bilanci pubblicati dall'ente Es. Stampa del bilancio di previsione e del bilancio consuntivo nell'area pubblica.

Ogni impresa può consultare la situazione delle proprie fatture direttamente da Internet. L'utente può consultare la lista delle proprie fatture dal sito dell'ente e può verificarne immediatamente lo stato contabile. Ciò comporta un doppio vantaggio sia per l'utente che per l'ente: l'utente non ha più bisogno di contattare l'ente per conoscere a che punto sono i pagamenti delle proprie fatture e l'ente non deve più rispondere a questo tipo di domande e può quindi dedicare il proprio tempo ad altre attività.

## **Tributi on-line**

Il cittadino o l'impresa può 24 ore su 24, 7 giorni su 7, da ogni luogo, consultare informazioni relative all'imposta, quando presentare una denuncia di variazione, la modalità di pagamento, i regolamenti tributari e scaricare tutta la modulistica necessaria. Inoltre a seguito di identificazione tramite password, si può consultare la propria scheda, conoscere l'elenco delle dichiarazioni presentate, il dettaglio di ciascun immobile, i pagamenti effettuati, gli eventuali provvedimenti emessi dall'Ente, scaricare la cedola F24 ed eventuali comunicazioni allegate.

## **Servizi scolastici on-line**

Previa identificazione il cittadino può gestire rapporti con l'ufficio dei Servizi Scolastici. In particolare è possibile:

- l'invio di una comunicazione generica all'ufficio addetto
- la richiesta di variazione dei dati del recapito per la ricezione delle comunicazioni
- la richiesta di sospensione momentanea del servizio mensa/trasporto
- la richiesta per un periodo di tempo limitato di pasti sostitutivi
- la consultazione del dovuto

## **Adesione SPID**

L'identificazione del cittadino verrà effettuata tramite rilascio di credenziali previa identificazione presso l'Ente oppure tramite CRS/CNS.

All'attivazione del sistema SPID, come disposto dal DPCM del 24 ottobre 2014, l'Ente provvederà ad adeguarsi a tale sistema di autenticazione.

## **Piano degli approvvigionamenti**

Nel 2014 è stato fatto un investimento tecnologico di tutta l'infrastruttura sistemistica dotando l'Ente di un sistema di virtualizzazione di server, storage e backup al fine di poter migliorare e attivare nuovi servizi sia di backoffice che di frontoffice.

Nel corso del 2014 si è provveduto all'acquisto sia dello SUE - Sportello Unico Edilizia - che di un sistema integrato di applicativi che porterà alla creazione del portale del cittadino/impresa.

Annualmente viene fatta un adeguamento tecnologico del parco informatico dell'Ente e la sostituzione delle attrezzature obsolete sia di backoffice che di frontoffice.

## **Cronoprogramma degli interventi**

30 Aprile 2015: Installazione nuova infrastruttura tecnologica

30 Maggio 2015: attivazione SUE

30 Ottobre 2015 : attivazione demografici on-line, elettorale on-line

30 Dicembre 2015: attivazione finanziaria on-line, tributi on-line, servizi scolastici on-line

## ***MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE***

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

30 Aprile 2015: formazione personale IT per la nuova infrastruttura sistemistica

30 Maggio 2015: formazione personale per SUE

30 Ottobre 2015: formazione demografici

30 Dicembre 2015: formazione finanziaria, tributi, servizi scolastici

### **Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione**

Verrà coinvolto il seguente personale al fine dell'attuazione di questo piano:

- Ufficio IT
- Ufficio Demografici, Stato Civile, Elettorale, URP
- Area Servizi al Territorio
- Area Servizio Finanziario
- Area Servizi alla Persona

### **Modalità di aggiornamento del Piano**

Tale piano subirà aggiornamenti all'evolversi dello stato dell'arte e di ulteriori azioni da intraprendere in base alle direttive dell'Amministrazione e di nuove disposizioni in campo normativo.

### **Modalità di pubblicazione esiti monitoraggio**

Verranno predisposte specifiche Customer Satisfaction a seguito delle nuove procedure attivate.