



Approvato con Delibera della Giunta Unione n. 1 del 13/02/2018

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI

E SEGNALAZIONI ONLINE

**(articolo 24 c. 3 bis del D.L. 90/2014, convertito con Legge 11
agosto 2014, n.114)**



INDICE

Articolo 1 – GLOSSARIO DEI TERMINI UTILIZZATI NEL PIANO

Articolo 2 – CONTESTO NORMATIVO ED ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO

Articolo 3 – OBIETTIVI e FINALITA'

Articolo 4 - ANALISI DI CONTESTO

Articolo 5 - INTERVENTI PREVISTI

Articolo 6 – MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL PIANO

6.1 Scelta delle soluzioni tecnologiche

6.2 Indicazioni per il supporto all'utenza finale

6.3 Risorse umane

Articolo 7 – DURATA E REVISIONE DEL PIANO

Articolo 8 – PUBBLICITA' AL PIANO

REGISTRO DELLE VERSIONI

Revisione	Data	Redatto	Descrizione
Rev. 00			Prima stesura del Piano di informatizzazione dell'Unione dei Comuni della Bassa Bresciana Occidentale



Articolo 1 – GLOSSARIO DEI TERMINI UTILIZZATI NEL PIANO

PIANO: il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni che possono essere inoltrate all'Unione dei Comuni Bassa Bresciana Occidentale ed ai Comuni aderenti all'Unione con modalità telematiche, in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114

SPID (Sistema pubblico per l'identità digitale)

CNS (Carta Nazionale dei Servizi): il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni

CRS (Carta Regionale dei Servizi): alcune Regioni, tra cui Lombardia, Emilia Romagna e Sicilia, hanno chiamato in questo modo la propria CNS

BACK OFFICE: sistema di gestione della procedura interno all'Ente

FRONT OFFICE: sistema di gestione della procedura da parte del cittadino

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO: adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti.

Articolo 2 – CONTESTO NORMATIVO ED ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO

L'articolo 24 comma 3 bis del Decreto legge 90/2014, convertito con Legge 11 agosto 2014, n. 114 prevede che in capo alla Pubblica Amministrazione, tra cui i Comuni, l'obbligo di adozione di un piano di completa informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta all'utente (cittadino - impresa) la compilazione on line con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con lo SPID.

Le procedure devono permettere il loro completamento, il tracciamento dell'istanza presentata, l'individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

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.

Il diritto di cittadini e imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni è stabilito anche dal Codice Amministrazione Digitale, mentre l'Agenda per la semplificazione 2015-2017 e il Piano triennale per l'informatica nella PA 2017-2019 intendono garantire i diritti di cittadinanza digitale, ponendo alle pubbliche amministrazioni l'obiettivo di 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.



Emerge 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 normative e allo sviluppo tecnologico.

In attuazione della previsione normativa innanzi richiamata, il presente documento contiene il Piano di informatizzazione dell'Unione dei Comuni Bassa Bresciana Occidentale e dei Comuni di Lograto, Longhena, Maclodio, Orzinuovi, Orzivecchi e Villachiara.

Il Piano di Informatizzazione si configura quale strumento di programmazione e pianificazione per addivenire alla completa informatizzazione dei procedimenti, accessibili tramite i siti istituzionali, in particolare tramite lo Sportello telematico unificato dell'Unione Bassa Bresciana Occidentale.

I contenuti del Piano si applicano sia alle procedure dei servizi gestiti direttamente dall'Unione, sia alle procedure dei servizi gestiti dai singoli Comuni. Le procedure sono dettagliate nei seguenti allegati parte integrante del presente piano:

- Elenco procedure dell'Unione BBO_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Lograto_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Longhena_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Maclodio_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Orzinuovi_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Orzivecchi_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Villachiara_livello di informatizzazione front office

Punto di contatto con il cittadino/impresa sono i siti istituzionali, la cui gestione deve garantire sia la fruizione e la consultazione di contenuti puramente descrittivi ed informativi, sia l'interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini al massimo livello di scambio ed accesso possibile.

A tale scopo nelle "Linee guida per i siti web della PA" sono stati previsti cinque livelli di interazione dei servizi offerti on line dalle pubbliche amministrazioni, attraverso i propri siti istituzionali:

- Livello 1- Informazione
- Livello 2 -Interazione ad una via
- Livello 3- Interazione a due vie
- Livello 4- Transazione
- Livello 5- Personalizzazione

Livello 1 - Informazione

Il sito fornisce informazioni sul servizio e/o sulle modalità di erogazione.

Si tratta di:

- pubblicare un insieme completo, attendibile, accessibile e di facile consultazione di informazioni relative ai servizi ed alle attività di pubblico interesse dell'ente rappresentato, dell'URP e di altri enti di riferimento;
- presidiare la qualità dei contenuti, tenendo aggiornate costantemente le banche dati di riferimento e sottoponendo il linguaggio alle regole per le comunicazioni scritte e di web-writing;
- coordinare le informazioni veicolate via web con quelle veicolate tramite altri canali (stampa, bacheche, altri sportelli).



Livello 2 - Interazione ad una via

Si realizza tale interazione quando un sito permette di ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali (ad es. Modulo di variazione residenza o moduli autocertificazione).

Si tratta di:

- rendere disponibile nelle pagine del sito, in formato elettronico, tutta la modulistica relativa ai servizi e le pratiche necessarie per accedere ai servizi, secondo le regole del "Manuale di stile" per le comunicazioni scritte delle pubbliche amministrazioni;
- creare e gestire un indice ragionato della modulistica, curandone l'aggiornamento continuo, l'usabilità e la navigabilità;
- seguire le direttive e le linee guida in tema di accessibilità e design universale;
- rendere disponibile, per ciascun modulo, una guida alla compilazione, interattiva o stampabile assieme al modulo e prevedere diversi formati compatibili con le diverse piattaforme, dando la preferenza a soluzioni non proprietarie e open source (formato cosiddetti "aperti");
- garantire l'allineamento tra la modulistica di "sportello" e quella su web.

Livello 3 - Interazione a due vie

Si parla di interazione a due vie quando è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio (ad es. Modulo da riempire e inviare on line), ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione.

Si tratta di:

- prevedere la possibilità, da parte degli utenti, di attivare una richiesta di servizio inviando, tramite web, la modulistica necessaria;
- gestire la compilazione dei moduli on line, con help interattivi e contestuali e finestre di dialogo realizzate ad hoc;
- gestire lo scambio di moduli, dati e comunicazioni con gli utenti in formato elettronico, con pulsanti di controllo e finestre di verifica;
- gestire l'identificazione degli utenti e le regole di autorizzazione ai diversi servizi;
- disporre sistemi integrati che diano agli utenti la certezza dell'invio/ricezione delle pratiche tramite posta elettronica certificata, protocollazione informatica dei documenti inviati elettronicamente, sistemi di document flow management;
- disporre di un sistema di back-office integrato che gestisca il trattamento dei dati/info/documenti inviati tramite web.

Livello 4 - Transazione

Questo livello di interazione si realizza quando il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo.

Si tratta di:

- realizzare una piena e completa erogazione su web di alcuni/tutti i servizi di sportello dell'Ente (anche nel caso in cui il processo di erogazione coinvolga più enti);
- indicizzare i servizi e ridisegnare i processi di servizio in ottica web;
- garantire l'aderenza dei servizi erogati on line con i servizi tradizionali e con la normativa vigente;



- affiancare l'utente con sistemi di help on line e call center;
- garantire l'accesso sicuro ai servizi ed alle liste di autorizzazione tramite identificazione certa e forte degli utenti;
- adeguare l'infrastruttura di sicurezza ai servizi erogati ed ai dati trattati;
- integrare la procedura informatiche di back-end con il front-end, soprattutto nel caso di scambio di dati tra più enti;
- tracciare lo stato dei processi di erogazione dei servizi, attivando sistemi di workflow management.

Livello 5 - Personalizzazione

Infine nell'ultimo livello di interazione, l'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni (sono ricordate scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.) che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività)

Articolo 3 - OBIETTIVI e FINALITA'

Il Piano è strutturato nel rispetto delle norme di riferimento, e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire l'identificazione degli obiettivi e l'individuazione degli strumenti a livello intercomunale, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili.

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- integrazione tra sistema gestionale documentale e sistema front-end dell'Unione e dei singoli Comuni;
- riorganizzazione in relazione ai procedimenti digitalizzati.

Gli obiettivi si realizzano attraverso lo sviluppo del sistema informativo dell'Unione e dei sistemi informativi dei singoli Comuni per:

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



Il presente documento di programmazione è predisposto con le seguenti finalità:

- a) analizzare lo stato di informatizzazione delle procedure dell'Unione e dei singoli Comuni;
- b) programmare le fasi e le attività da porre in essere per la completa informatizzazione delle procedure, secondo quanto stabilito dall'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014 e la realizzazione degli obiettivi sopraelencati;
- c) fornire un quadro informativo completo agli utenti dei livelli di informatizzazione delle procedure comunali.

Articolo 4 - ANALISI DI CONTESTO

Negli allegati:

- Elenco procedure dell'Unione BBO_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Lograto_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Longhena_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Maclodio_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Orzinuovi_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Orzivecchi_livello di informatizzazione front office
- Elenco procedure del Comune di Villachiaro_livello di informatizzazione front office

è riportato l'elenco delle procedure dei singoli enti.

Per ogni procedura sono riportate le seguenti informazioni:

- dati generali:
 - nome della procedura
 - Unità organizzativa competente della procedura
 - Responsabile di procedimento
 - Responsabile di procedura/Responsabile dell'Unità organizzativa
 - Responsabile del potere sostitutivo
 - termine di conclusione della procedura
 - costi
- modalità di pagamento
- livello di informatizzazione e di interazione del servizio offerto on line, così come descritto nell'art. 2:
 - Livello 1 – Informazione
 - Livello 2 - Interazione ad una via
 - Livello 3 - Interazione a due vie
 - Livello 4 - Transazione
 - Livello 5 – Personalizzazione
- sportello telematico utilizzato (per le procedure con grado di informatizzazione da 3 a 5)

L'Unione ed i Comuni aderenti utilizzano per la presentazione delle istanze e dichiarazioni on line lo Sportello telematico unificato dell'Unione Bassa Bresciana Occidentale, con la sola eccezione del Comune di Lograto che utilizza per lo Sportello unico per l'edilizia (SUE) un portale comunale.



Le caratteristiche del sistema di sportello telematico adottato dall'Unione, attualmente utilizzato per la presentazione di istanze, dichiarazioni e comunicazioni nell'ambito dell'edilizia e delle attività produttive, sono riassunte nella seguente tabella:

Denominazione dello sportello/portale telematico	Descrizione	Software House	Dominio/Indirizzo web	Sistema autenticazione	Restituzione esito procedimento all'utente
Sportello telematico unificato dell'Unione Bassa Bresciana Occidentale	Sportello telematico per la presentazione di istanze, dichiarazioni e comunicazioni	Globo Srl	www.suap.unionecomunibbo.it	CNS	SI

Per completezza si riportano anche le caratteristiche del sistema di Sportello unico per l'edilizia (SUE) del Comune di Lograto:

Denominazione dello sportello/portale telematico	Descrizione	Software House	Dominio/Indirizzo web	Sistema autenticazione	Restituzione esito procedimento all'utente
Sportello telematico Sue	Sportello telematico per la presentazione delle pratiche edilizie	Starch Srl	www.lograto.cportal.it	username e password - CNS	SI

Articolo 5 - INTERVENTI PREVISTI

Per l'attivazione dei servizi on line, nonché più in generale per il raggiungimento degli obiettivi descritti all'art. 3, si rendono necessari i seguenti interventi di adeguamento del sistema informativo dell'Unione e dei singoli Comuni:

- attivazione per le procedure ancora sprovviste della modulistica online tramite lo Sportello telematico unificato dell'Unione Bassa Bresciana Occidentale;
- adeguamento dei contenuti dei moduli delle procedure on line;
- implementazione della soluzione tecnologica che consenta l'integrazione front office con autenticazione tramite SPID e il tracciamento della pratica;
- adeguamento delle soluzioni informatiche utilizzate dai diversi Comuni per la gestione documentale e per la gestione del workflow;
- attivazione/implementazione del sistema di pagamento elettronico;
- revisione delle procedure amministrative dei singoli Enti;
- formazione del personale;
- revisione di regolamenti e manuali, tra cui il manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi.



Articolo 6 - MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL PIANO

6.1 Scelta delle soluzioni tecnologiche

La soluzione tecnologica scelta dall'Unione dei Comuni Bassa Bresciana Occidentale per la digitalizzazione delle istanze è la soluzione proposta da Globo Srl, implementando l'attuale sportello telematico.

Ogni Ente attiverà i diversi moduli elettronici secondo le tempistiche che riterrà più opportune per le proprie esigenze.

Per il raggiungimento della completa informatizzazione delle procedure ogni Ente potrà avvalersi di qualsiasi soluzione tecnologica ritenuta più adatta all'obiettivo, implementando il sistema di gestione informatica dei documenti già in uso.

L'Unione potrà valutare anche per i Comuni aderenti l'implementazione di nuove soluzioni tecnologiche, per il raggiungimento dell'obiettivo previsto all'articolo 3, ossia la digitalizzazione dell'intero procedimento (back office).

Le soluzioni tecnologiche dovranno essere scelte nel rispetto dei seguenti fattori:

- rispondenza normativa della soluzione individuata;
- maggior facilità d'uso per l'utente;
- miglior rapporto qualità dell'offerta/entità del costo di acquisto e dei costi annuali di manutenzione delle soluzioni adottate;
- maggior integrazione possibile ai software gestionali in uso nell'ente.

6.2 Indicazioni per il supporto all'utenza finale

Per consentire l'attuazione del Piano è indispensabile garantire un adeguato livello di attenzione verso l'utenza finale, per consentire l'uso delle procedure informatiche messe a disposizione anche a soggetti che sono privi di propri strumenti di connessione alla rete internet. A tal proposito è necessario garantire che ciascuna unità organizzativa dell'Unione e dei Comuni fornisca agli utenti un adeguato supporto informativo/formativo per consentire l'utilizzo autonomo delle procedure. A tal fine è possibile attivare specifiche postazioni informatiche presso le sedi municipali oppure presso altre sedi di pubblico accesso dotate degli strumenti necessari per l'accesso alla rete internet. E' altresì possibile promuovere l'organizzazione di corsi e altri momenti formativi/informativi per la diffusione delle competenze digitali dell'utenza.

6.3 Risorse umane

Ruolo chiave sia progettuale che operativo è rappresentato dalle risorse interne che dovranno essere coinvolte nella revisione organizzativa e di processo nonché sostenute con formazione tecnica e applicativa. E' opportuna la previsione di strumenti di misurazione dei risultati raggiunti.

Articolo 7 - DURATA E REVISIONE DEL PIANO

Il Piano verrà rivisto periodicamente con cadenza almeno annuale, al fine di verificarne l'effettiva applicazione. Il Piano è comunque soggetto a revisione in caso di:



- completamento/aggiornamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano, tali da modificarne l'impianto.

Articolo 8 - PUBBLICITA' AL PIANO

Il Piano di informatizzazione ed i relativi allegati sono pubblicati nella sezione "Attività e procedimenti" del menù Amministrazione trasparente del sito internet dell'Unione.