



**CITTÀ DI PORTO SAN GIORGIO**

*Provincia di Fermo*  
**SETTORE SEGRETERIA**  
**Servizio CED**

# **Piano di informatizzazione ai sensi del D.L. 90/2014, art. 24 c. 3bis**

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

***(Aggiornamento marzo 2017)***

## Sommario

1. PREMESSA.....	3
1.1. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
1.2. PROCEDIMENTO SEGUITO PER LA REDAZIONE DEL PIANO.....	5
1.3. INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI .....	5
2. STATO DELL'ARTE .....	6
2.1. DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATICI IN USO .....	6
3. PIANO DI REALIZZAZIONE .....	6
3.1. METODOLOGIA PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PROCEDIMENTI RILEVANTI E LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE- ANALISI DELLA MODULISTICA IN USO .....	6
3.2. ADEGUAMENTO DEGLI STRUMENTI/SOFTWARE .....	7
4. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE .....	7
4.2. RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	7
4.2. INDICATORI.....	7
4.3. MODALITÀ PUBBLICAZIONE DELL'ESITO DEL MONITORAGGIO .....	8
5. REVISIONE DEL PIANO (marzo 2017).....	8
6. CRONOPROGRAMMA DEGLI INTERVENTI DA EFFETTUARE .....	10

## 1. PREMESSA

Con il presente piano il comune di Porto San Giorgio intende perseguire gli obiettivi di **semplificazione e di trasparenza amministrativa** previsti dalle disposizioni e dalle indicazioni fornite a livello nazionale e regionale e che si vanno sempre più definendo in un quadro chiaro ed esaustivo convergente verso una completa innovazione delle pubbliche amministrazioni attraverso la semplificazione dei processi, la de materializzazione dei documenti e l'utilizzo della rete per migliorare la comunicazione con i Cittadini e le Imprese.

La scadenza imposta dalla norma citata a margine viene quindi vista come un'opportunità di miglioramento complessivo dell'organizzazione e dei servizi erogati; si intende infatti attuare il cambiamento richiesto attraverso un forte coinvolgimento delle risorse umane operanti all'interno dell'ente e una loro riqualificazione attraverso supporto e formazione, la rivisitazione e l'aggiornamento dei sistemi informatici. Anche se il piano è orientato principalmente al soddisfacimento delle finalità prevista dalla norma, nella definizione degli interventi, si dovrà tener conto della necessità di adeguare i processi interni per consentire ai soggetti presentatori di istanze il tracciamento delle stesse con individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini per la risposta, pertanto il presente piano prevede la realizzazione di una completa informatizzazione dell'Ente.

### 1.1.RIFERIMENTI NORMATIVI

**L. 114/2014 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 - Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari**

*Fissa la scadenza del 16 Febbraio per la predisposizione del piano:*

Art. 24 c. 3 bis

Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 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 l'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.

**D. Lgs. n. 82/2005 – "Codice dell'amministrazione digitale"**

*La necessità di predisporre un piano per la realizzazione dei servizi nasce dalla volontà di dare piena applicazione al dettato del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. che delinea in modo puntuale come le Pubbliche Amministrazioni debbano far uso delle tecnologie per fornire servizi on line a Cittadini ed Imprese:*

Art. 3, comma 1

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

#### Art. 4

1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

2. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.

#### Art. 65 c. 1

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide:

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;
- b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;
- c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;
- d) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC-ID.

#### Art. 7 c. 1

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.

#### Art. 45 c. 1

I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

#### Art. 63, c. 2

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

#### Art. 63, c. 3-bis

A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

#### Art. 63, c. 3-quater

I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

#### Art. 64

1. La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.
2. Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'identificazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purchè tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio. (Con l'istituzione del sistema SPID Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese di cui al comma 2-bis, le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso in rete ai propri servizi solo mediante gli strumenti di cui al comma 1, ovvero mediante servizi offerti dal medesimo sistema SPID). L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.

#### **D.lgs. 33/2013**

*I procedimenti e ai servizi da erogare sono già stati definiti all'interno del Decreto che istituisce la pubblicazione della sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno dei portali istituzionali*

#### Art. 32

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.
2. Le pubbliche amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:
  - a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;
  - b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

### **1.2. PROCEDIMENTO SEGUITO PER LA REDAZIONE DEL PIANO**

La redazione del Piano è stata preceduta da incontri con il Responsabile del servizio CED , con il quale si è provveduto a verificare lo stato del sistema informativo comunale e a definire le modalità più idonee a perseguire gli obiettivi posti.

Nella redazione del piano si è tenuto conto dei vincoli interni quali la disponibilità di tecnologie e software attualmente in uso e di quelli esterni, lo stato dell'organizzazione, la preparazione del personale rispetto alle nuove procedure da attuare e all'uso delle tecnologie, le interazioni con altri cambiamenti in corso per il miglioramento dell'efficienza interna.

Sono inoltre state analizzate le criticità che possono costituire un rischio ed avere un impatto negativo sui tempi di attuazione e sulla qualità dei risultati attesi, quali le previsioni in merito all'effettiva pubblicazione delle norme tecniche alla base della realizzazione di componenti software che costituiscono un pre-requisito essenziale.

### **1.3. INDICAZIONE DEGLI OBIETTIVI**

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con il presente piano sono i seguenti:

- Attivare i servizi on line attraverso i quali i cittadini e le imprese possano presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni;

- Disporre di un sistema informativo effettivamente integrato a supporto della semplificazione dei procedimenti, che consenta il tracciamento dei flussi documentali e la completa dematerializzazione dei documenti;
- Mettere in atto i cambiamenti organizzativi necessari, attraverso una revisione dei processi interni e una riqualificazione del personale addetto, grazie a interventi formativi e di supporto.

## **2. STATO DELL'ARTE**

### **2.1.DESCRIZIONE DEI SISTEMI INFORMATICI IN USO**

L'Ente dispone di un sistema gestionale integrato in cui i vari moduli comunicano tra loro condividendo le basi di dati aggiornate con le varie funzionalità previste. Un sistema di profilazione consente di gestire gli accessi alle funzioni e alle informazioni da parte dei responsabili sulla base delle effettive mansioni di ciascun addetto. Il sistema si articola nei seguenti moduli principali:

- Servizi Demografici
- Servizi Finanziari
- Gestione Economica del Personale
- Gestione dei Tributi Locali
- Gestione del Protocollo informatico e dei flussi documentali
- Gestione degli Atti Amministrativi

L'Ente già interagisce con Cittadini e Imprese attraverso un portale web da cui è possibile accedere a:

- Albo Pretorio on line
- Sezione "Amministrazione Trasparente" come da D.Lgs. 33/2013
- Stampa F24.

L'infrastruttura tecnologica è costituita da due server ospitati all'interno della sede comunale a cui gli utenti accedono attraverso la rete interna. Il software applicativo, prodotto dalla Ditta fornitrice incaricata, alimenta una base dati relazionale Firebird.

Il portale web è ospitato presso la ditta JEF di Montegranaro su una infrastruttura tecnologica che accede ai dati comunali tramite webservices per l'erogazione dei servizi in essere.

## **3. PIANO DI REALIZZAZIONE**

### **3.1.METODOLOGIA PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PROCEDIMENTI RILEVANTI E LIVELLO DI INFORMATIZZAZIONE- ANALISI DELLA MODULISTICA IN USO**

La prima fase della realizzazione del piano sarà costituita dall'analisi dei procedimenti, con particolare riguardo a quelli che insorgono da istanze presentate da Cittadini e Imprese. Si definirà uno standard di classificazione dei procedimenti da utilizzare all'interno dell'Ente, demandando ai singoli settori l'inventario dei procedimenti che li riguardano. Per ogni procedimento, inoltre:

- Si verificherà la rispondenza della modulistica alle normative vigenti, il livello di chiarezza, la presenza di note esplicative e si proporranno gli eventuali interventi migliorativi necessari;
- Si descriverà l'iter di ogni procedimento, la relazione con altri procedimenti ed endo-procedimenti;

- Si individuerà il responsabile;
- Si indicherà il tempo massimo per la sua conclusione;

A conclusione dell'attività si disporrà pertanto di un quadro delle procedure da attuare e delle specifiche per i servizi on line da realizzare.

### **3.2.ADEGUAMENTO DEGLI STRUMENTI/SOFTWARE**

Il sistema informativo di cui è dotato l'Ente, è già strutturato in modo da garantire una forte integrazione tra i servizi da erogare, le informazioni da mettere a disposizione di Cittadini e Imprese e i sistemi gestionali in uso presso l'Ente.

L'architettura tecnologica attualmente in essere prevede infatti che il software e le basi di dati presenti presso la sede comunale possano interagire con l'ambiente eGov, un insieme organico di servizi di portale accessibile a cittadini e imprese su cui ciascun Ente può attivare i servizi già presenti attraverso semplici operazioni di configurazione.

La Ditta fornitrice degli applicativi gestionali, intende rilasciare a breve un nuovo applicativo di gestione dei Procedimenti Amministrativi/affari generali, che, direttamente collegato al programma del protocollo, consenta all'Ente di modellare il flusso di lavoro necessario a gestire i procedimenti amministrativi di propria competenza, individuare il responsabile e monitorare i tempi di conclusione di ciascun procedimento.

Le istanze dei cittadini, attiveranno dei procedimenti amministrativi preconfigurati con tanto di responsabile e tempo di completamento. Inoltre i cittadini potranno, in qualsiasi momento, accedere al portale per verificare il progredire della propria pratica. L'accesso per l'inserimento di nuove istanze o per la verifica dello stato di quelle già inserite, sarà subordinato ad una prima registrazione dell'utente ed alla sua autenticazione tramite strumenti di autenticazione forte o debole a seconda della scelta dell'utente.

Già oggi le informazioni sono trasmesse al sistema gestionale dell'Ente, protocollate e instradate al dirigente, quindi assegnate al responsabile del procedimento. Con le nuove implementazioni il cittadino potrà tracciare l'iter del procedimento fino alla sua conclusione, sempre accedendo alla sua area riservata all'interno del portale.

Si attendono le norme tecniche relative allo SPID per adeguare l'accesso alle aree riservate al nuovo sistema di autenticazione federato previsto dalla normativa.

## **4. MONITORAGGIO DELL'ATTUAZIONE**

### **4.2.RUOLI E RESPONSABILITÀ**

Indicare responsabile dell'attuazione del piano e ruoli dei responsabili di settore nella progettazione e nella realizzazione del piano

### **4.2.INDICATORI**

L'esito del progetto potrà essere valutato misurando nell'esercizio successivo a quello di adeguamento del sistema i seguenti indicatori

- Numero di servizi on line
- Numero di cittadini/imprese accedenti nell'anno
- Numero di accessi ai servizi
- Numero di istanze presentate sul totale
-

### 4.3.MODALITÀ PUBBLICAZIONE DELL'ESITO DEL MONITORAGGIO

Gli esiti del monitoraggio saranno pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente" del portale istituzionale dell'Ente all'interno della voce "Altri Contenuti"

## 5. REVISIONE DEL PIANO (marzo 2017)

A seguito dell'adesione del comune di Porto San Giorgio ad una aggregazione di comuni delle provincie di Ascoli Piceno e Fermo con capofila il comune di San Benedetto Del Tronto finalizzata alla partecipazione ad un progetto regionale nominato "Azioni a supporto dell'integrazione dei sistemi della P.A. locale per la gestione dei servizi di E\_Government e per la pubblicazione dei dati aperti e la valorizzazione del patrimonio pubblico (Open Data) degli enti marchigiani", il presente piano subisce uno sviluppo che consentirà di implementare ulteriori funzionalità e servizi per i cittadine e le imprese del territorio.

Il progetto regionale persegue i seguenti obiettivi generali:

- Avviare i servizi di pagamenti nei tempi e nelle modalità previste dalla legge
- Ottemperare alle norme di legge in modo uniforme ed in tempi certi garantendo un livello minimo di servizi di e-gov soprattutto per i comuni di piccola dimensione e delle aree interne
- Favorire una coesione istituzionale e la messa a sistema a livello locale e regionale
- Contribuire al rilancio del territorio mediante l'innovazione e la collaborazione fra istituzioni e con i comuni della costa
- Garantire una maggiore efficienza ed una maggiore trasparenza
- Implementare valore aggiunto per cittadini, imprese e fornitori
- Attivare una community sui diversi temi a livello locale e di area vasta, anche collaborando con altri comprensori che opereranno sugli stessi temi
- Favorire la standardizzazione tecnica e amministrativa
- Fornire di una soluzione di accesso ai servizi uniforme per i cittadini marchigiani
- Razionalizzare e condividere gli investimenti economici necessari per l'erogazione e gestione dei servizi
- Agire sul fattore delle competenze dei dipendenti pubblici e degli amministratori
- Stimolare la partecipazione degli stakeholders locali e dei cittadini

Sono previste due azioni e diverse linee di intervento:.

INTERVENTI Azione 6.2:

- LINEA DI INTERVENTO A – Servizi di pagamento on line - la piattaforma regionale Mpay può essere utilizzata per il pagamento on line per i tributi degli enti attraverso una semplice configurazione o integrando i propri sistemi.
- LINEA DI INTERVENTO B – Integrazione IntermediaMarche (fatturazione elettronica) - la piattaforma regionale consente l'automazione e semplificazione dei flussi di lavoro (l'integrazione tra sistemi consente ad esempio la protocollazione automatica e l'inserimento delle fatture nei sistemi contabili)



- LINEA DI INTERVENTO C – Adesione al Polo di conservazione Marche DigiP - Conservazione dei documenti digitali delle amministrazioni e supporto alle relative attività di competenza dell'ente
- LINEA DI INTERVENTO D – Alimentazione banca dati regionale dei Procedimenti (ProcediMarche) - allineamento e censimento con un unico linguaggio dei procedimenti degli enti regionali per assicurare uniformità e semplificazione a cittadini ed imprese, così da abilitare un unico punto di accesso per tutto il territorio.
- LINEA DI INTERVENTO E – MARLENE - Piattaforma di elearning per la diffusione ed integrazione dei moduli didattici tematici
- LINEA DI INTERVENTO F – Servizi SigmaTER - SigmaTer Marche, Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del TERRitorio, è il sistema interregionale per l'interscambio dei dati catastali tra Agenzia delle Entrate (ex AdT), Regioni ed Enti Locali.

#### INTERVENTI Azione 6.3:

- LINEA DI INTERVENTO H – GoOD PA (Open Data) - piattaforma regionale per la pubblicazione dei dati aperti delle pubbliche amministrazioni per la costruzione di un patrimonio informativo comune da mettere a disposizione a cittadini e imprese (con la possibilità di integrare portali già esistenti)

L'accesso a tutte le funzioni previste dal progetto avverrà attraverso il Sistema Pubblico di Identità Digitale SPID.

## 6. CRONOPROGRAMMA DEGLI INTERVENTI DA EFFETTUARE

Interventi per macro attività	Gen-feb-2017	Mar-apr-2017	Mag-giu-2017	Lug-ago-2017	Set-ott-2017	Nov-dic-2017	Gen-feb-2018	Mar-apr-2018	Mag-giu-2018	Lug-ago-2018	Set-ott-2018	Nov-dic-2018
Predisposizione ambiente hardware e software di base												
LINEA DI INTERVENTO A Servizi di pagamento on line												
LINEA DI INTERVENTO B Integrazione IntermediaMarche												
LINEA DI INTERVENTO C Adesione al Polo di conservazione Marche DigiP												
LINEA DI INTERVENTO D Alimentazione banca dati regionale dei Procedimenti												
LINEA DI INTERVENTO E Piattaforma di elearning												
LINEA DI INTERVENTO F SigmaTer Marche, Servizi Integrati catastali e Geografici												
LINEA DI INTERVENTO H piattaforma regionale per la pubblicazione dei dati aperti												