



COMUNE DI CANONICA D'ADDA

Provincia di Bergamo

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 24 giugno 2014, n. 90
convertito con modifiche dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n° 12 del 16/02/2015

1. Riferimenti Normativi

- D.P.R. 28/12/2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", pubblicato nella Gazz. Uff. 20 febbraio 2001, n. 42, S.O.
- D.Lgs. 7/3/2005 n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale", con particolare riferimento agli artt. 7 e da 62 a 65; pubblicato nella Gazz. Uff. 16 maggio 2005, n. 112, S.O.
- D.L. 18/10/2012 n. 179 "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" (pubblicato nella Gazz. Uff. 19 ottobre 2012, n. 245, S.O.), come convertito, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 17 dicembre 2012, n. 221; pubblicata nella Gazz. Uff. 18 dicembre 2012, n. 294, S.O.
- D.P.C.M. 22/2/2013 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71", pubblicato nella Gazz. Uff. 21 maggio 2013, n. 117.
- D.Lgs. 14/3/2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", con particolare riferimento agli artt. 5, 7, 43 e ss ; pubblicato nella Gazz. Uff. 5 aprile 2013, n. 80
- D.P.C.M. 3/12/2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", pubblicato nella Gazz. Uff. 12 marzo 2014, n. 59, S.O.
- D.P.C.M. 3/12/2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", pubblicato nella Gazz. Uff. 12 marzo 2014, n. 59, S.O.
- D.L. 24/6/2014 n. 90 "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" (pubblicato nella Gazz. Uff. 24 giugno 2014, n. 144.), con particolare riferimento all'art. 24 comma 3, come modificato dalla Legge di conversione 11/8/2014, n. 114; pubblicata nella Gazz. Uff. 18 agosto 2014, n. 190, S.O.
- D.P.C.M. 24/10/2014 "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese", pubblicato nella Gazz. Uff. 9 dicembre 2014, n. 285.
- D.P.C.M. 13/11/2014 "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", pubblicato nella Gazz. Uff. 12 gennaio 2015, n. 8.

2. Introduzione

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

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

L'implementazione di una piattaforma ad accesso pubblico 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, rappresenta certamente un'ambiziosa sfida per la P.A., sia in termini di immagine che organizzativi in relazione alla necessaria rimodulazione dei flussi documentali che inevitabilmente ne deriva.

Lo sviluppo e l'erogazione di detti servizi comporta però anche un cambiamento delle modalità d'accesso e fruizione ai procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno necessariamente essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la tempistica relativa alla realizzazione degli obiettivi imposti dalla normativa, oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi strettamente correlati allo stesso.

3. Scenario operativo

Il Comune di Canonica d'Adda è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

I vari moduli software sono forniti principalmente da una sola software house (altri software presenti si interfacciano comunque con quello principale) e convergono tutti in una unica banca dati dotata di un elevato livello di integrazione; tale sistema evita il duplicarsi di informazioni riducendo di fatto la possibilità di errori e garantendo al contempo una gestione più articolata di tutti i processi legati ai procedimenti gestiti.

La software house fornisce un front end via web in grado di gestire le fasi di pubblicazione dei dati ed al contempo può essere integrato con servizi al cittadino che, di fatto, si vanno ad integrare con il sistema informatico comunale che, attraverso il relativo back end, è in grado di gestire il flusso dei procedimenti.

Il sistema è supportato da moduli in continua evoluzione finalizzati all'automazione delle procedure sia di caricamento dei dati ai fini della garanzia della trasparenza amministrativa, sia di acquisizione di dati via web e successiva gestione degli stessi.

In particolare è presente sia il sistema di protocollo elettronico che quello di gestione del workflow documentale di base utilizzato, al momento, per la gestione e l'assegnazione dei documenti e per la produzione e la pubblicazione degli atti amministrativi.

Il protocollo elettronico è in grado di gestire la ricezione e l'invio di posta elettronica certificata direttamente dall'applicativo.

Tutti i moduli software sono in grado di integrarsi con il sistema della posta elettronica certificata (già utilizzata in modo automatico anche nei processi relativi ai Servizi Demografici) e con la gestione delle firme digitali dei documenti prodotti.

Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione di una piattaforma di front office via web con il pubblico, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici". Allo stato attuale il Comune di Canonica d'Adda non fruisce di alcun servizio di conservazione dei "documenti informatici".

Alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma e quelli derivanti dalla sempre maggior digitalizzazione dei procedimenti relativi alla gestione ordinaria dell'Ente, viste le nuove regole tecniche in materia di conservazione (D.P.C.M. 3/12/2013), la stessa dovrà essere affidata ad uno dei conservatori accreditati presso l'AGID.

Al fine di dimensionare l'attività di convergenza che dovrà essere assicurata tra la piattaforma di comunicazione col pubblico da integrare ed i sistemi informatici oggi in uso, si riportano qui di seguito l'elenco dei software gestionali ed i relativi macro procedimenti ad essi associati:

Nome modulo software	Descrizione/Note
<i>Ambiente Halley</i>	Sistema di base per il funzionamento integrato dei moduli software e gestione accessi utenti
<i>Gestione ambiente e-gov</i>	Sistema di base per il funzionamento integrato del front end via web su cui si svilupperà la piattaforma (attualmente utilizzato per la gestione della sezione “Amministrazione Trasparente”)
<i>Trattamento testi</i>	Modulo software per la gestione dei testi integrato nel sistema
<i>Procedimenti amministrativi</i>	Modulo di base necessario al funzionamento del sistema
<i>Agenda e rubrica</i>	Moduli di supporto al sistema di comunicazione interna del sistema software integrato
<i>Protocollo informatico</i>	Gestione del protocollo informatico e posta elettronica certificata, integrato con il modulo servizi demografici per l’inserimento rapido dei dati dei residenti. Fornisce inoltre funzioni di protocollazione automatica ed invio pec a tutti gli altri moduli software
<i>Atti amministrativi</i>	Gestione deliberazioni, determinazioni, liquidazioni, ordinanze, circolari; integrato con i moduli: ragioneria, e-gov (Amministrazione Trasparente) e albo pretorio
<i>Messi notificatori</i>	Gestione notificazioni ed albo pretorio
<i>Gestione contratti</i>	Gestione dei contratti
<i>Servizi cimiteriali</i>	Gestione del cimitero con visualizzatore grafico della posizione dei loculi
<i>Demografici</i>	Gestione dell’anagrafe ed elettorale
<i>Stato civile</i>	Gestione stato civile
<i>Risultati elettorali</i>	Back end per la pubblicazione online dei risultati elettorali integrato con il modulo e-gov
<i>Pratiche edilizie</i>	Gestione pratiche edilizie
<i>Gestione territorio</i>	Modulo di base necessario al funzionamento dei software relativi alla gestione del territorio, anagrafe e tributi
<i>Attività produttive (SUAP)</i>	Gestione attività produttive e commerciali, fornisce il back end al SUAP
<i>Ragioneria</i>	Gestione dei servizi economico finanziari
<i>Economato</i>	Gestione dell’economato comunale
<i>Dotazione organica</i>	Gestione della dotazione organica dell’ente, integrato con la procedura e-gov (Amministrazione Trasparente) per la pubblicazione degli schemi della pianta organica e dei dati relativi agli uffici
<i>Gestione del personale</i>	Gestione economica e giuridica del personale dell’Ente
<i>Gestione presenze</i>	Gestione delle presenze/assenze del personale, fornisce il back end per il modulo “Portale del dipendente”
<i>Portale del dipendente</i>	Fornisce un front end nella intranet attraverso il quale il personale può accedere alle proprie informazioni relative alla gestione ferie, permessi, malattia
<i>Tarsu-Tares-Tari</i>	Gestione della tassa comunale rifiuti e servizi

<i>Tosap</i>	Gestione Tosap
<i>Imposta municipale unica e Tasi</i>	Gestione imposta municipale unica e Tasi
<i>Pubblicità e affissioni</i>	Gestione autorizzazioni pubblicitarie
<i>Inventario beni</i>	Gestione dell'inventario comunale (attualmente non in uso)

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare, unitamente al supporto del produttore software, quale possa essere immediatamente integrato nella piattaforma di front end col pubblico (e-gov) e quale necessiti di sviluppo al fine di renderlo operativo.

L'Ente gestisce attualmente il SUAP attraverso una convenzione con la CCIAA che fornisce il front end web per l'inserimento delle pratiche; a breve la gestione dello sportello SUAP avverrà attraverso la piattaforma e-gov messa a disposizione dal produttore dei software in uso presso l'ente.

Il modulo back end "Attività produttive" consentirà ai processi legati allo Sportello Unico Attività Produttive di essere integrato nel workflow documentale esistente e potrà godere dei benefici derivanti da una maggiore integrazione (protocollazione automatica, collegamento con la banca dati attività produttive, tracciamento del procedimento, ecc).

4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

La norma individua come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID 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.

A tale proposito si evidenzia che il sistema SPID non è attualmente operativo; la procedura di attivazione di detto sistema è stata suddivisa dall'AGID in due fasi: la prima, che verrà avviata nell'aprile 2015, coinvolgerà alcune amministrazioni e comuni pilota di grandi dimensioni; la fase successiva non è attualmente definita ma è comunque prevista l'estensione del servizio a tutte le altre amministrazioni in un periodo che approssimativamente può essere stimato in anni 2.

Il primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di censire in modo dettagliato le procedure che rientrano nelle fattispecie definite dall'art 24 del D.L. 90/2014 e s.m.i., indicare il responsabile del procedimento e specificare i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta; tale operazione dovrà essere condotta a cura dei responsabili di ciascun settore. Successivamente, con l'apporto del personale dei servizi informatici, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile integrare il flusso delle pratiche presentate con il portale e-gov.

In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione dei processi gestionali legati ai procedimenti interessati.

Lo sviluppo procedurale dei procedimenti così individuati verrà rappresentato secondo uno o più modelli UML al fine di fornire uno schema standardizzato del processo oggetto di analisi.

Un secondo passo consisterà nel far convergere i numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente.

Gli schemi di workflow verranno anch'essi rappresentati utilizzando uno o più modelli UML; sulla base di tali schemi i vari uffici dovranno eventualmente provvedere ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

Al fine della modellazione del flusso documentale sul back end (struttura software interna all'Ente) sarà necessario acquistare la versione completa del modulo "Procedimenti amministrativi" in quanto la versione di base non consente un accettabile grado di modellazione.

Tenuto conto che la piattaforma per la gestione delle pratiche on line (e-gov) deve garantire oltre alla presentazione delle pratiche on line, anche il sistema di monitoraggio, si prevede di realizzare due grandi famiglie di schemi di workflow:

- Una prima famiglia di schemi che prevede una stretta interazione tra la piattaforma (e-gov) e i software gestionali di back office al fine di garantire i necessari collegamenti logici per il monitoraggio on line dello stato di avanzamento del processo e la produzione degli atti conclusivi del procedimento;
- Una seconda famiglia di schemi per cui non è possibile o non è conveniente attivare una interazione tra la piattaforma online (e-gov) con il back office, sia per il fatto che quel dato procedimento non è trattato con strumenti informatici, sia per le caratteristiche peculiari del procedimento e/o del sistema di gestione informatica. In tali condizioni l'aggiornamento dello stato di avanzamento della pratica dovrà essere condotto in modo manuale dall'ufficio interessato.

Per entrambi le famiglie di schemi dovrà essere prevista la possibile interazione tra la piattaforma e-gov ed il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito SPC.

Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto dai responsabili di settore e dal personale dei servizi informatici con il coordinamento del Segretario Generale.

Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio e dell'introduzione dei procedimenti nella piattaforma online di front end (e-gov), i responsabili di settore dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti .

5. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line (e-gov)

La piattaforma di front end online, che costituisce l'interfaccia con gli utenti, dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui alle disposizioni citate al paragrafo 1.

Inoltre tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto

sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che la piattaforma in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuovi schemi e iter procedurali oggi non previsti.

A tal fine si identificano di seguito le caratteristiche architettoniche che la piattaforma deve garantire:

- Adeguate caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;
- Possibilità di modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi sulla base di future richieste normative e burocratiche;
- Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.
- Costituirà fattore preferenziale la quantità di codice della piattaforma che sarà rilasciato con codice sorgente aperto e/o a riuso, così come stabilito dall'articolo 68 del C.A.D.
- Disponibilità di strumenti di Workflow and Business Process che descrivono il flusso delle informazioni e dei processi sulla base degli attori, delle azioni dell'utente, dei dati in input e dello stato. Con tali strumenti risulta particolarmente semplice poter sviluppare nuovi modelli informatici per la rappresentazione dei processi amministrativi, consentendo così rapide azioni di adeguamento alle necessità che insorgono al cambiamento degli scenari operativi e normativi.
- Permettere la modellazione degli schemi di workflow descritti nel paragrafo 4;
- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno 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;
- Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente (come ad esempio la CRS);
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito SPC.
- Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- Supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale già in uso all'Ente;
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- Supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.
- Supportare tutte le regole tecniche di cui al paragrafo 1;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;

- Permettere la futura convergenza con il costituente “Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi” (SGPA) presentato all’interno del progetto Italia Login.

6. Adeguamento del parco software gestionali in uso all’Ente

Sulla base degli schemi di workflow e dei processi amministrativi censiti di cui al precedente paragrafo. 4, potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso, o all’acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati.

Tali scenari dovranno essere trattati con la massima attenzione sia dal punto di vista della qualità del risultato ottenibile, che dal punto di vista dei tempi di realizzazione. In tal senso va tenuto in doveroso conto la possibilità di dover procedere ad attività di conversione e formazione del personale che potrebbero essere particolarmente onerose non solo dal punto di vista economico ma anche dal punto di vista del livello di funzionalità dei servizi erogati dall’Ente.

Per tali ragioni contemporaneamente alla scelta della piattaforma per la presentazione delle pratiche on line, bisognerà effettuare, con i responsabili di ogni singolo settore, un’analisi costi/benefici relativamente all’acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione, ed ai tempi necessari per tali tipologie di attività.

7. Modellazione schemi di workflow

Sulla scorta degli schemi di workflow individuati a seguito delle attività di cui al paragrafo 4 e sulla base delle caratteristiche della piattaforma di front end (e-gov), si dovrà procedere all’informatizzazione dei modelli che la piattaforma dovrà gestire.

Nell’ambito dell’implementazione degli schemi di workflow sulla piattaforma di front end (e-gov), si procederà dando precedenza a quelle che comportino il minor impatto sulle funzionalità dei servizi erogati dall’Ente, passando poi a quelle che comportano, più impatto sulla struttura e sui servizi interessati (es. pagamenti elettronici, gestione dei workflow interni all’Ente), un maggior onere.

8. Sistema di conservazione dei documenti informatici

L’implementazione dei vari procedimenti online comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi; è quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma in argomento, all’adozione di un “Sistema di conservazione” che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44).

A tale proposito si valuterà la migliore soluzione attingendo dall’elenco delle società accreditate nell’elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

Di fondamentale importanza per l’operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione; tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all’art. 7 del DPCM 13/11/2014 e ben codificati in forma di procedure.

9. Documenti e fascicoli informatici

La piattaforma di front end online (e-gov), e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, dovrà essere del tutto compliant con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014.

Il sistema da realizzare dovrà inoltre essere compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

10. Formazione e affiancamento del personale

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc).

E' palese che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee, e quelle invece completamente informatizzate; uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti da tutti i dipendenti riguarda l'assimilare un nuovo "modus operandi" e sforzarsi di abbandonare le abitudini pregresse e pensare in termini di "documento informatico".

Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovranno essere erogate numerose ore di formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

Un'altra fase delicatissima sarà quella legata al kick off delle nuove procedure che si implementeranno nel sistema.

Poiché spesso si tratta di attività completamente nuove dovrà essere prevista una notevole attività di affiancamento agli impiegati almeno durante la fase di startup.

11. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche on line riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza; a tale proposito l'Ente, come già accade da anni, organizzerà corsi gratuiti di formazione all'uso dei nuovi servizi indirizzati ai cittadini ed alle imprese in modo da favorire lo startup della piattaforma.

In tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale anche tutte quelle organizzazioni che, spesso, fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc...

Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potrà essere prevista una postazione all'interno dell'Ente, che verrà individuata successivamente, che consenta a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma online di front end con il pubblico (e-gov).

12. Change management

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti è evidente che se la sfida informatica relativa alla realizzazione di una piattaforma di front end online con il pubblico è ambiziosa, molto più arduo è il cambiamento che dovrà essere impresso nei processi produttivi dell'Ente; tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti e le abitudini acquisite nel corso degli anni abbandonate.

Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti sopra esposti ci si troverà ad affrontare nuove problematiche quali il riversamento dai documenti informatici nei sistemi di conservazione, gestione dei sistemi di workflow, nuovi sistemi, etc e una quantità enormemente superiore di assistenza informatica da erogare ai colleghi in merito all'utilizzo dei nuovi sistemi.

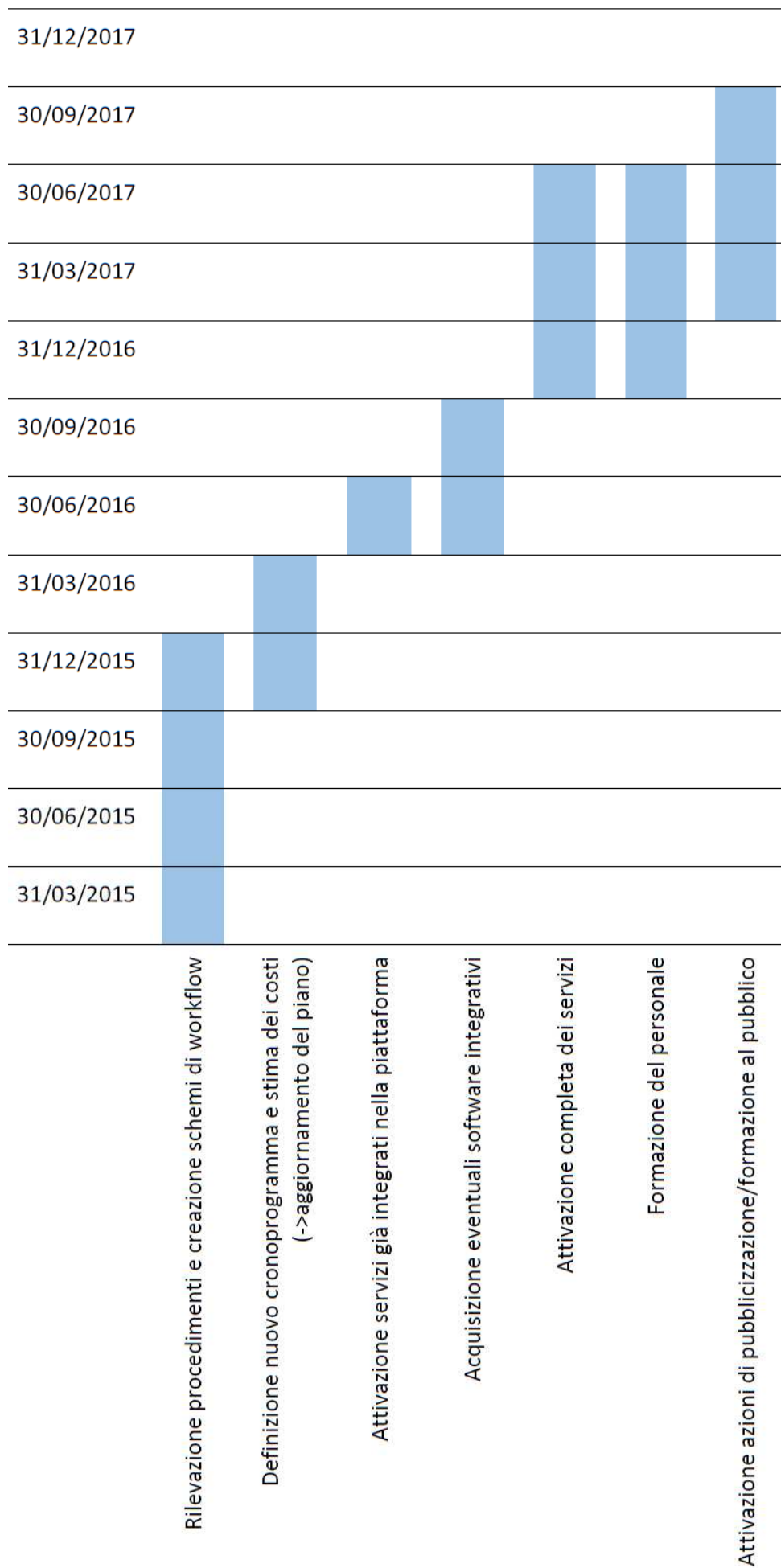
Il change management è di fatto il maggiore dei "fattori critici di successo" di tale operazione; è pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro formato dal Segretario generale, dai Responsabili di Settore e dal Responsabile dei sistemi informatici che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

13. Cronoprogramma

Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità finanziaria dell'Ente, e che si aspettano ulteriori disposizioni da parte del Governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, anche in relazione alla prossima attivazione di SGPA, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

Il presente piano verrà pertanto aggiornato ogni volta si renda necessario al fine di adeguarlo rapidamente ai mutamenti intervenuti.

Si riporta nel seguente diagramma di Gantt la pianificazione temporale delle operazioni da svolgere.



14. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie si rimanda al successivo aggiornamento del presente documento; tale aggiornamento andrà effettuato dopo la fase di rilevamento dei procedimenti e degli interventi necessari definita al punto 4.

In tale occasione, in base alle rilevazioni effettuate ed alle oggettive disponibilità economiche dell'Ente in relazione agli interventi da effettuare, sarà possibile procedere all'aggiornamento del cronoprogramma di cui al punto 13.

15. Revisione del piano

Il presente piano sarà oggetto di revisione in caso di:

- Intervenute esigenze rilevate all'interno dell'Ente;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- interventi legislativi in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del piano tali da modificare radicalmente l'impianto di quanto contenuto nel piano in vigore.

16. Conclusioni

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma 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, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno di un Comune.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture apicali dell'Ente al fine di collaborare per assicurare una buona riuscita dell'iniziativa.