



**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**  
**(Art. 24 D.L. 90/2014)**  
*Comune di Carona*

Rev. 1.0  
 Data 09/11/2015  
 Pag. 1 di 11

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**  
 Delle procedure per la presentazione online  
 di istanze, dichiarazioni e segnalazioni  
**EX ART.24 D.L. 90/2014**

***Comune di Carona***

	<i>Unità Organizzativa/Servizio/Ufficio</i>	<i>Responsabile del Piano</i>	<i>Data</i>
<i>Redatto</i>	Ufficio Segreteria	Dott. Salvatore Alletto	09/11/2015

*Approvato con deliberazione n .69 della Giunta Comunale in data 20 Novembre 2015*


Revisioni

<i>Data</i>	<i>Versione</i>	<i>Autore</i>	<i>Descrizione</i>
09/11/2015	1.0	Dott. Salvatore Alletto	Versione iniziale



# Indice

<b>1.</b>	<b>Articolazione del Piano .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Azioni per la informatizzazione di processi e procedure per il Comune di Carona .....</b>	<b>7</b>
3.1	<b>Analisi dei procedimenti (FASE I).....</b>	<b>7</b>
3.2	<b>Analisi del Sistema Informativo (FASE II) .....</b>	<b>7</b>
3.3	<b>Definizione degli interventi tecnici (FASE III).....</b>	<b>8</b>
3.4	<b>Definizione delle specifiche organizzative (FASE IV) .....</b>	<b>8</b>
3.5	<b>Implementazione e test degli interventi (FASE V) .....</b>	<b>8</b>
3.6	<b>Formazione (FASE VI).....</b>	<b>9</b>
3.7	<b>Realizzazione (FASE VII).....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Cronoprogramma .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Revisione del Piano .....</b>	<b>11</b>

 <p>COMUNE DI CARONA</p>	<p><b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE</b>  <b>(Art. 24 D.L. 90/2014)</b>  <i>Comune di Carona</i></p>	<p>Rev. 1.0  Data 09/11/2015  Pag. 3 di 11</p>
---	--	--

## 1. Articolazione del Piano

Ai fini di una maggiore comprensione del documento e per una facilità di aggiornamento dei suoi contenuti, il documento è strutturato nei seguenti capitoli:

- Una sezione “**Quadro normativo**” che individua sinteticamente la disciplina di legge e regolamentare rilevante ai fini della redazione del Piano e dei suoi obiettivi;
- Una sezione “**Azioni per la Informatizzazione dei processi e procedure del Comune di Carona**” che descrive le azioni che l’amministrazione intende intraprendere per il soddisfacimento dei requisiti di legge, corrispondenti alle diverse fasi del piano di informatizzazione. Ogni fase di lavoro terminerà con una verifica sul completamento della fase stessa e sull’avanzamento dell’intero procedimento di informatizzazione. Di seguito, le fasi che verranno percorse:
  - **Analisi dei procedimenti:** in questa fase l’Ente analizza lo stato dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli per i quali la normativa vigente prevede la completa informatizzazione.
  - **Analisi del sistema informativo:** L’Ente eseguirà una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di interazione con l’utente finale (cittadino o impresa) per verificare gli adeguamenti necessari affinché gli stessi consentano l’avvio e il disbrigo dei processi mediante la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale di cittadini e delle imprese.
  - **Definizione degli interventi tecnici:** al termine delle suddette fasi verranno individuati i necessari interventi per adeguare il sistema informativo in essere ai requisiti di legge.
  - **Definizione delle specifiche organizzative:** di pari passo con le modifiche tecnologiche sarà attuata una revisione in termini organizzativi dei servizi e dei processi oggetto del piano.
  - **Implementazione e test degli interventi:** si procederà con l’implementazione degli interventi definiti nella due fasi precedenti prevedendo un periodo di test necessario a verificare l’efficacia delle scelte effettuate.
  - **Formazione:** durante la fase di implementazione e test si procederà con la necessaria formazione del personale del Comune e informazione diretta all’utenza finale.
  - **Realizzazione:** all’esito delle precedenti fasi verranno implementate definitivamente le soluzioni individuate per rendere il sistema informativo e le procedure organizzative dell’Ente conformi agli obiettivi fissati dalla normativa rilevante.
- Una sezione “**Cronoprogramma**” che descrive i tempi preventivati e gli obiettivi di realizzazione del piano.
- Una sezione “**Revisione**” che descrive le modalità di monitoraggio periodico del sistema informativo e delle procedure organizzative dell’Ente, per verificare l’opportunità di interventi migliorativi e/o la loro rispondenza a eventuali evoluzioni della normativa rilevante.



**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**  
**(Art. 24 D.L. 90/2014)**  
 Comune di Carona

Rev. 1.0  
 Data 09/11/2015  
 Pag. 4 di 11

## 2. Quadro normativo

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 24, comma 3 bis del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, così come modificato dalla Legge di conversione n. 114 del 11 agosto 2014, le pubbliche amministrazioni (tra cui anche gli enti locali e i Comuni) sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online. La norma dispone infatti che:

*“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 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.”*

Le procedure oggetto del Piano di Informatizzazione dovranno pertanto, una volta pienamente implementate, consentire all'utenza di effettuare online ogni operazione necessaria all'avvio e al completamento dell'iter, nonché al tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento, indicando i termini entro i quali il richiedente ha diritto a ottenere una risposta.

La norma va letta in coordinamento con la disciplina generale dettata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.), di cui si riportano le previsioni più rilevanti ai fini del presente Piano:


art. 3 comma 1	<p><b>Diritto all'uso delle tecnologie</b></p> <p>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.</p>
art. 4	<p><b>Partecipazione al procedimento amministrativo informatico</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>
art. 7	<p><b>Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza</b></p> <p>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.</p>
art. 45 comma 1	<p><b>Valore giuridico della trasmissione</b></p> <p>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.</p>



**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**  
**(Art. 24 D.L. 90/2014)**  
*Comune di Carona*


Rev. 1.0  
 Data 09/11/2015  
 Pag. 5 di 11

art. 63 comma 2	<p><b>Organizzazione e finalità dei servizi in rete</b></p> <p>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. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo 71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.</p>
art. 63 comma 3-bis	<p>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.</p>
art. 63 comma 3-ter	<p>3-ter. A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.</p>
art. 63 comma 3-quater	<p>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.</p>
art. 65 comma 1	<p><b>Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica</b></p> <p>1. Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:</p> <p>a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;</p> <p>b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;</p> <p>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;</p> <p>c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell'articolo 6, comma 1, secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.</p>

 <p>COMUNE DI CARONA</p>	<p><b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE</b> <b>(Art. 24 D.L. 90/2014)</b> <i>Comune di Carona</i></p>	<p>Rev. 1.0 Data 09/11/2015 Pag. 6 di 11</p>
---	--	--

Ai fini della redazione del Piano sono state inoltre prese in considerazione le seguenti norme:

- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014;
- Determinazione n. 44/2015 dell’Agenzia per l’Italia Digitale e regolamenti contestualmente emanati;
- Regole tecniche in materia di conservazione – D.P.C.M. 3/12/2013;
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012;
- Regole tecniche sul documento informatico – D.P.C.M. 13/11/2014;
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - D.P.C.M. 3/12/2013;
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014;
- Codice dell’Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.).

 <p>COMUNE DI CARONA</p>	<p><b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE</b>  <b>(Art. 24 D.L. 90/2014)</b>  <i>Comune di Carona</i></p>	<p>Rev. 1.0  Data 09/11/2015  Pag. 7 di 11</p>
---	--	--

### **3. Azioni per la informatizzazione di processi e procedure per il Comune di Carona**

In questo capitolo vengono delineate le diverse fasi che compongono il Piano per l'informatizzazione di processi e procedure all'interno del Comune di Carona, le modalità con cui saranno realizzate e i soggetti coinvolti.

Le tempistiche di attuazione sono descritte nell'apposito cronoprogramma al successivo paragrafo 4.

#### **3.1 Analisi dei procedimenti (FASE I)**

Partendo dall'elenco completo dei procedimenti, L'Ente stilerà un elenco dei procedimenti individuati dall'art. 24 del D.Lgs. 114/14, che dovranno quindi essere oggetto del processo di informatizzazione.

Al termine di tale processo sarà predisposto un documento contenente le seguenti informazioni:

- nome procedimento o processo collegato;
- nome procedura informatica che lo realizza;
- breve descrizione;
- eventuali riferimenti normativi;
- il tipo di interazione previsto con gli utenti (istanze, dichiarazioni, comunicazioni e modalità di ricezione delle stesse).


Al termine dell'analisi, quale stadio intermedio dell'informatizzazione delle procedure dell'Ente, verrà pubblicata sul sito del Comune una descrizione dei procedimenti svolti dallo stesso, mettendo a disposizione dell'utenza tutte le informazioni rilevanti (documenti necessari, ufficio competente, responsabile del procedimento, contatti, costi, tempistiche).

Questa fase sarà svolta dal personale dell'Ufficio Segreteria in collaborazione con teamQUALITY, fornitore esterno selezionato.

#### **3.2 Analisi del Sistema Informativo (FASE II)**

L'Ente eseguirà una verifica delle procedure informatizzate o da informatizzare riportate nel documento di cui alla fase precedente, della modulistica collegata e delle modalità di interazione con l'utente finale (cittadino o impresa). Saranno individuati gli interventi necessari affinché il sistema informativo dell'Ente consenta l'accesso alle procedure mediante compilazione on line della modulistica tramite processi guidati, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese. Per ogni procedura informatizzata e/o da informatizzare saranno definite:

- la possibilità di inoltro istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- le modalità integrazione con SPID;
- la possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- la definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
  - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
  - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
- il tracciamento dello stato della procedura;
- la gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- la disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;

	<b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE</b> <b>(Art. 24 D.L. 90/2014)</b> <i>Comune di Carona</i>	Rev. 1.0 Data 09/11/2015 Pag. 8 di 11
---	---	---

- l'eventuale necessità di modificare o realizzare ex-novo la procedura in esame perché la versione attuale non è compatibile con le modalità di informatizzazione richieste dalla legge.

Al termine dell'analisi saranno individuare le caratteristiche del sistema o della piattaforma informatica da realizzare per consentire al pubblico la presentazione di istanze, segnalazioni e dichiarazioni, e per consentire la loro gestione ottimale da parte del Comune.

Quale stadio intermedio dell'informatizzazione delle procedure dell'Ente, verrà messa a disposizione sul sito del Comune la modulistica necessaria a dare l'avvio ai procedimenti oggetto del Piano, in formato scaricabile e compilabile dall'utenza.

Verrà altresì attivata la ricezione telematica delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dell'utenza utilizzando le tecnologie di trasmissione e identificazione attualmente disponibili (PEC e firma digitale).

Questa fase sarà svolta dal personale dell'Ufficio Segreteria in collaborazione con teamQUALITY, fornitore esterno selezionato.

### **3.3 Definizione degli interventi tecnici (FASE III)**

Scopo di questa fase è determinare tutti gli interventi di tipo tecnologico che devono essere attuati al fine di adeguare il sistema informativo dell'Ente ai requisiti imposti dal legislatore. In particolare al termine di questa fase sarà predisposto un documento che dovrà contenere:

- Azione da intraprendere;
- Descrizione;
- Priorità (alta, media, bassa);
- Costi (suddivisi per spesa corrente e investimenti);
- Soggetto che eseguirà l'intervento;
- Responsabile.

Questa fase sarà svolta dal personale dell'Ufficio Segreteria in collaborazione con teamQUALITY, fornitore esterno selezionato.

### **3.4 Definizione delle specifiche organizzative (FASE IV)**

Di pari passo con le modifiche tecnologiche sarà necessario rivedere e adattare in termini organizzativi i processi oggetto del piano. Dopo una fase di modellazione dei vari procedimenti dal punto di vista delle operazioni coinvolte, si procederà a modificare e formalizzare gli stessi per garantirne la corrispondenza rispetto alla piattaforma informatica di gestione.


Al termine di questa fase saranno definiti i nuovi workflow di tutte le procedure automatizzate o da automatizzare.

Questa fase sarà svolta dal personale dell'Ufficio Segreteria in collaborazione con teamQUALITY, fornitore esterno selezionato.

### **3.5 Implementazione e test degli interventi (FASE V)**

Dopo aver definito nelle due fasi precedenti le diverse modifiche da apportare sia al sistema informativo che all'organizzazione del lavoro, si procederà con l'implementazione degli interventi individuati prevedendo un periodo di test necessario a verificare l'idoneità delle scelte effettuate.



 <p>COMUNE DI CARONA</p>	<p><b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE</b> <b>(Art. 24 D.L. 90/2014)</b> <i>Comune di Carona</i></p>	<p>Rev. 1.0 Data 09/11/2015 Pag. 9 di 11</p>
---	--	--

### **3.6 Formazione (FASE VI)**

Contestualmente alla fase di implementazione e test si procederà con una fase di formazione del personale del Comune sui nuovi procedimenti e strumenti informatici utilizzati. Sarà inoltre avviato un processo di comunicazione a cittadini e imprese in merito ai nuovi strumenti che l'Amministrazione Pubblica metterà a disposizione.

### **3.7 Realizzazione (FASE VII)**

Terminata la fase di test le nuove procedure verranno implementate definitivamente e attivate al pubblico. A partire da questo momento la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei privati mediante compilazione on line della modulistica all'uopo predisposta diverrà lo strumento principale di presentazione delle stesse. Con il consolidamento di tale fase il processo di informatizzazione potrà considerarsi compiuto.




**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**  
**(Art. 24 D.L. 90/2014)**  
*Comune di Carona*

Rev. 1.0  
 Data 09/11/2015  
 Pag. 10 di 11

#### 4. Cronoprogramma

Di seguito vengono indicati i tempi previsti per la realizzazione di ciascuna fase:

	I trimestre 2016	II trimestre 2016	III trimestre 2016	IV trimestre 2016	I trimestre 2017	II trimestre 2017
FASE I						
FASE II						
FASE III						
FASE IV						
FASE V						
FASE VI						
FASE VII						

 <p>COMUNE DI CARONA</p>	<p><b>PIANO DI INFORMATIZZAZIONE</b> <b>(Art. 24 D.L. 90/2014)</b> <i>Comune di Carona</i></p>	<p>Rev. 1.0 Data 09/11/2015 Pag. 11 di 11</p>
---	--	---

## 5. Revisione del Piano

Il presente Piano, nel suo stadio attuativo, è soggetto a verifica e revisione al termine di ogni fase prevista, con le scadenze indicate nel Cronoprogramma.

In seguito alla sua compiuta implementazione il Piano sarà soggetto a monitoraggio e revisione periodica, con cadenza annuale, con le seguenti finalità:

- verifica della perdurante adeguatezza del Piano con riferimento all'eventuale evoluzione nella disciplina di legge, e/o dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- verifica di eventuali opportunità di miglioramento e/o ottimizzazione dei processi e degli strumenti adottati in attuazione del Piano;
- verifica della perdurante corrispondenza del Piano alle esigenze dell'Ente e dell'utenza, con riferimento anche ad eventuali modifiche dei procedimenti che si riflettano sul loro grado di informatizzazione.