



**COMUNE DI SAN NICOLA DELL'ALTO**  
Prov. di Crotone

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di  
cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al comune  
(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)**

# **INDICE**

<b>1. Quadro normativo</b>	<b>3</b>
<b>2. Scopo del piano</b>	<b>5</b>
<b>3. Valutazione dell'esistente</b>	<b>5</b>
<b>4. Piano di attuazione – azioni da intraprendere</b>	<b>7</b>
<b>5. Implementazione Servizi</b>	<b>8</b>
<b>6. Possibili criticità da non sottovalutare</b>	<b>8</b>
<b>7. Monitoraggio attuazione</b>	<b>9</b>
<b>8. Revisione del Piano</b>	<b>9</b>
<b>9. Cronoprogramma</b>	<b>10</b>

## 1- Quadro normativo

La norma principale di riferimento, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 c. 3bis DL 90/2014 (L 114/2014), qui sotto riportato:

*“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.”*

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

### D.L. 82 del 07 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale (CAD)

<b>Art. 3</b> <b>c.1</b>	Diritto all'uso delle tecnologie. 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.
<b>Art.4</b>	Partecipazione al procedimento amministrativo informatico. 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.
<b>Art.65 c.1</b>	Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica. 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: a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato; 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; c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui

	<p>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 i nel settore tributario.</p>
<b>Art. 7</b>	<p>Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.</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>
<b>Art. 45 c.1</b>	<p>Valore giuridico della trasmissione.</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>
<b>Art. 63 c.2</b>	<p>Organizzazione e finalità dei servizi in rete.</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>
<b>Art. 63 c. 3 bis</b>	<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>
<b>Art. 63 c. 3 quater</b>	<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>
<b>Art. 64</b>	<p>Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.</p> <p>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.</p> <p>2-bis. Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID )</p> <p>2-ter. Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a</p>

disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.
--

## **2 - Scopo del piano**

Scopo del presente documento è la definizione organica dell'iter attuativo del processo di informatizzazione dell'Ente, volto alla messa in atto degli obblighi prescritti 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.

Il piano si riferisce all'attuazione delle procedure di gestione per la fruibilità dei servizi on line da parte di cittadini e imprese, relativi alla presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

L'attuazione dello stesso deve prevedere la completa informatizzazione degli adempimenti, sia dal punto di vista dei servizi di front-office utilizzabili dal portale dell'Ente sia delle procedure di back-office ad uso interno degli uffici per la presa in carico, gestione e definizione delle intere attività amministrative.

Durante l'attuazione del piano si andrà a costituire una vera e propria "Banca Dati dei Procedimenti Amministrativi" che costituisce l'elemento fondamentale del Piano stesso.

Nell'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi ogni Struttura che ha in capo il singolo procedimento amministrativo parteciperà alla definizione dei procedimenti di propria competenza, identificando i relativi riferimenti normativi, il termine di conclusione del procedimento, le strutture competenti e il responsabile del procedimento.

Nella definizione e nell'attuazione del Piano dovranno essere garantite i minimi vincoli normativi riportati nel paragrafo "Quadro normativo".

La realizzazione del piano è affidata alla conferenza dei responsabili delle unità organizzative di maggiore dimensione presieduta, coordinata e diretta dal responsabile del piano.

## **3 Valutazione dell' esistente**

Sono state analizzate le Aree e i procedimenti coinvolti nella riorganizzazione del presente Piano, censite sinteticamente nel seguente elenco:

### **Elenco aree coinvolte**

Sono state analizzate le aree e i procedimenti coinvolti nella riorganizzazione del presente Piano, censite sinteticamente nel seguente elenco:

<b>AREA</b>
<b>Amministrativa- economico-finanziaria</b>
<b>Anagrafe e tributi</b>
<b>Tecnica-lavori pubblici</b>
<b>Ambiente e territorio</b>

**Elenco istanze, dichiarazioni, segnalazioni coinvolte**

	<b>Istanza, dichiarazione, segnalazione</b>
<b>Servizi Generali</b>	Conferimento di rappresentanza a presentare o ritirare documenti
	Richiesta di accesso agli atti e ai documenti amministrativi
	Trasmissione di segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA
	Utilizzo Sale Comunali
<b>Servizi demografici</b>	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari
	Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari
	Cambiamento del nome composto da più elementi
	Cambio abitazione
	Certificato di iscrizione alle liste elettorali
	Certificato di leva militare
	Certificato storico di famiglia e di residenza
	Consultazione e copia delle liste elettorali
	Copia integrale atto di stato civile
	Dichiarazione di residenza
	Dichiarazione o denuncia di nascita
	Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
	Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile
	Iscrizione all'albo presidenti di seggio
	Iscrizione all'albo scrutatori
	Iscrizione temporanea nel registro della popolazione
	Pubblicazioni di matrimonio
	Rettifica dati anagrafici
	Rettifica dati di stato civile
	Rilascio carta d'identità
Rilascio della tessera elettorale	
Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari	
Trasferimento della residenza all'estero	
<b>Tributi</b>	Dichiarazione IMU
	Dichiarazione TARSU/TARES/TARI
	Dichiarazione TASI
	Richiesta riesame e rettifica/annui lamento/conferma avviso di accertamento
	Richiesta rimborso/compensazione
	Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito
	Richiesta rateizzazione avvisi di accertamento
	Prenotazione impianti di affissione
<b>Servizi Sociali</b>	Assegni per la maternità
	Assegni per nucleo numeroso
	Bonus energia
	Bonus gas
	Fondo sociale per utenze domestiche e interventi per le famiglie colpite dalla crisi economica
<b>Polizia Municipale</b>	Richiesta di prestazione agevolata (aggiornamento I.S.E.E.)
	Occupazione di suolo pubblico (cantieri, ponteggi, traslochi, scarico merci)
	Permesso per la circolazione e la sosta dei disabili
	Striscioni e standard pubblicitari
	Volantinaggio
	Richiesta autorizzazione posa specchi parabolici
	Passo carrabile
Richiesta concessione occupazione di suolo pubblico (temporanea/permanente)	
Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazioni al CdS	

<b>Servizi scolastici</b>	
	Servizio mensa scolastica
	Trasporto scolastico (scuolabus)
	Concessione contributi diritto allo studio
<b>Urbanistica</b>	Certificato di destinazione urbanistica
	Certificato di presenza di vincoli sovracomunali
	Deposito di frazionamento
	Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica
	Piano Regolatore Generale e Norme di Attuazione
	Regolamento Edilizio comunale
<b>Edilizia</b>	Pratiche edilizie
	Comunicazione inizio lavori
	Comunicazione fine lavori
	Agibilità / Abitabilità
	Segnalazione / denuncia inizio attività
<b>Attività Produttive</b>	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive
	Procedimenti attività artigianali
	Procedimenti attività di intrattenimento
	Procedimenti somministrazione
	Procedimenti vendita in sede fissa
	Procedimenti vendita su aree pubbliche
	Procedimenti altre attività

#### 4 Piano di attuazione - azioni da intraprendere

Nel corso dell'anno 2015 si provvederà a completare la rilevazione di cui al paragrafo "Valutazione dell'esistente".

Verranno così censite e aggiornate le informazioni relative alle istanze/dichiarazioni/segnalazioni, andando a costituire una Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi con tutte le informazioni che li caratterizzano (adempimenti, modulistica, tempi, responsabili procedimento ...).

Verrà effettuata una prima indagine atta a verificare le soluzioni più idonee per la gestione delle istanze on-line e la conformità e compatibilità delle stesse con i sistemi informativi esistenti.

La verifica della bontà delle nuove componenti dei sistemi informativi dovrà prevedere l'implementazione della modulistica collegata a ciascun provvedimento; dovrà essere prevista la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'identità Digitale (SPID) di cittadini e imprese.

Per ogni processo di interesse saranno censite le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID);
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line da parte del richiedente, cittadino/impresa);
- 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;
- possibilità di apporre la firma digitale sulle istanze da parte del richiedente;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni sul responsabile del procedimento e sui tempi di conclusione dell'iter;

- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

Al fine di una corretta e comparativa valutazione, per ciascun intervento saranno identificate e raccolte tutte le informazioni essenziali relative al minimo all'impatto organizzativo, alle implicazioni tecniche e tecnologiche necessarie nonché all'impegno economico richiesto.

Al termine delle sopra citate indagini, saranno identificati i procedimenti principali che saranno completamente digitalizzati secondo una scaletta di priorità definita in base alle priorità maturate e alle risorse professionali ed economiche disponibili.

Gli interventi di verifica saranno attuati sia sulle procedure informatizzate già esistenti che su quelle di nuova implementazione.

Il processo di verifica e di digitalizzazione dei procedimenti sarà occasione di razionalizzazione, ottimizzazione e uniformazione, nei limiti del possibile, della modulistica, degli standard e degli iter adottati: il tutto perseguendo azioni di semplificazione dei rapporti con i propri utenti nonché dei processi interni al proprio Ente.

Inoltre, in materia di documenti informativi, ci si dovrà dotare inevitabilmente di un sistema di gestione delle istanze on line fortemente integrato con il sistema di Conservazione documentale, atto a garantire integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici.

L'intera attività di censimento, verifica e scelta dei procedimenti da informatizzare, dovrà essere compiuta entro dicembre 2015.

## **5 Implementazione servizi**

L'implementazione della digitalizzazione di tutti i procedimenti sopra identificati verrà compiuta con attuazione progressiva entro la fine del 2017.

## **6 Possibili criticità da non sottovalutare**

Nel predisporre un percorso attuativo di processi articolati e complessi come questi, che trovano implicazioni e limiti sia interni alla struttura dell'Ente (es. carenza di risorse tecnico, professionali ed economiche) che di carattere normativo e di mancata standardizzazione generale, si evidenziano fin da ora alcune possibili criticità da risolvere nei prossimi mesi; tra queste si citano:

- il Sistema Pubblico per la gestione dell'identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) non è operativo: è stato previsto il proprio avvio entro aprile 2015 ma il regolamento attuativo non è stato ancora emanato;
- *L'adozione di "modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alla PA locale di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive"* (art. 24 c 3 DL 90/2014) non è stata ancora concretizzata;
- L'attuazione dei Pagamenti Elettronici a favore della PA, mediante l'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC, seppur obbligatorio per tutta la PA, non è ancora divenuto lo standard di fatto;
- Tempi di attuazione che si dimostrano ristretti, anche in funzione della carenza di risorse a disposizione;
- Incertezza sull'assetto organizzativo dell'intera attuazione del piano, a causa di

un nuovo approccio alla gestione dei procedimenti, alla loro rivisitazione e standardizzazione;

- Dagli effetti che potranno scaturire dai processi legislativi in corso di attuazione in ordine alla riorganizzazione degli enti esponenziali territoriali di piccole dimensioni (c.d. associazionismo obbligatorio);
- Assenza di indicatori sui tempi di attuazione dei piani;
- Stabilizzazione attuativi delle nuove regole tecniche e degli standard di gestione, relativi alla gestione elettronica dei documenti; si pensi che nel corso del 2015 entrano in vigore le nuove regole tecniche di gestione del Protocollo Informatico (DPCM 03/12/2013) dei Sistemi di Conservazione Documentale (DPCM 03/12/2013) ed entro agosto 2016 le nuove Regole in materia di documenti informatici (DPCM 13/12/2014).

L'attuazione del piano dovrà necessariamente tenere conto dell'evolversi e della risoluzione delle suddette questioni, ipotizzando e proponendo, per quanto di competenza, specifiche soluzioni ed evoluzioni.

## **7 Monitoraggio attuazione**

Sono previste attività di verifica in capo alla conferenza dei responsabili di servizio presieduta e coordinata dal responsabile del Piano, atte a controllare l'attuazione dello stesso, sia in fase di definizione del Piano stesso sia per quanto concerne la relativa attuazione.

Il piano di monitoraggio verrà definito analiticamente, al termine della successiva fase di verifica.

## **8 Revisione del piano**

Il presente Piano è soggetto a revisione periodica con cadenza minima annuale e ogni qual volta incorrano variazioni relative a:

- modifica, dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad aggregazioni di comuni / Unioni di Comuni / Fusione di Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- aggiornamento normativo in materia;
- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano, stesso;
- aggiornamento tecnologico / cambio risorse e dotazioni tecniche dell'Ente;
- modifiche nelle procedure informatiche oggetto del Piano, tali da modificarne l'impianto;
- attuazione parziale e/o totale del Piano stesso.

## 9 Cronoprogramma in sintesi

Attività	16/02/2015			settembre-dicembre 2015	Gennaio- dicembre 2016	gennaio-dicembre 2017
Approvazione Piano Informatizzazione						
Rilevazione esigenze utenti						
Rilevazione procedimenti						
Indagine soluzioni informatiche						
Scelta soluzioni software						
Identificazione risorse professionali						
Identificazione risorse economiche						
Implementazione servizi 1° lotto						
Implementazione servizi 2° lotto						
Implementazione servizi 3° lotto						
Formazione al personale						
Presentazione alla cittadinanza						
Monitoraggio attività						
Revisione del piano						