



COMUNE DI COLMURANO

PROVINCIA DI MACERATA

Tel. 0733 508287 – Fax 0733 508112
Sito internet: www.comune.colmurano.mc.it

C.A.P. 62020
C.C.P. 13045620

P.IVA e Cod. Fisc. 00267160430
E-mail: comune@colmurano.sinp.net

Copia

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 12 del 09-02-2015

Oggetto: PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE E COMPILAZIONE ON LINE DA PARTE DI CITTADINI ED IMPRESE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI AL COMUNE DI COLMURANO TRIENNIO 2015/2017 - APPROVAZIONE.

L'anno duemilaquindici il giorno nove del mese di febbraio alle ore 19:00, la Giunta Comunale, convocata con appositi avvisi, si è riunita nella Civica Residenza.

FORMICA ORNELLA	SINDACO	P
MARI MIRKO	ASSESSORE	P
ORFINI SERGIO	ASSESSORE	P

Assiste il Segretario ITALIA PISTELLI

Il Presidente Sig. ORNELLA FORMICA nella sua qualità di SINDACO dichiara aperta la seduta dopo aver constatato il numero legale degli intervenuti e passa alla trattazione dell'argomento di cui all'oggetto.

Registro proposte 15

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

A) NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267;

B) MOTIVAZIONE ED ESITO DELL'ISTRUTTORIA:

Premesso che in ottemperanza alle disposizioni dettate dall'articolo 24 c 3-bis della legge di conversione del DL 90/2014 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114, entro il 18 febbraio prossimo le PA devono approvare un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione on line dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID

Dato atto che il comma 3-bis dell'art. 24 del DL 90/2014 recita: "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";

Atteso che la disposizione è molto innovativa: le PA non solo dovranno rendere disponibili, come impone la normativa attuale, moduli e formulari ma gli stessi dovranno poter essere compilati on line, facendo cessare in tal modo la pratica dei documenti pdf da stampare e compilare a mano.

Visto che nel Piano si deve progettare "una completa informatizzazione" della presentazione e del monitoraggio delle diverse tipologie di pratiche gestite dalla PA. "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." La definizione del Piano è una attività complessa, riguardante tutte le articolazioni delle amministrazioni, che inizia con la mappatura dei procedimenti, la verifica della situazione tecnica del sistema informativo (relativa alla gestione dei processi amministrativi, ed allo stato delle strutture e delle procedure non solo quelle gestionali ma anche quelle di sistema); e di quella organizzativa e regolamentare

(manuale di protocollo, manuale di conservazione, PCO etc.). Sulla base della situazione iniziale si individueranno i procedimenti oggetto del Piano e si definiranno gli obiettivi e le modalità per il loro raggiungimento con specificazione dei costi da sostenere e dei tempi di realizzazione.

Preso atto che gli uffici amministrativi in collaborazione con la Task srl Società Partecipata da questo Comune ha predisposto il Piano allegato e considerato lo stesso rispondente alla normativa di legge;

Visto il piano presentato e ritenuto lo stesso congruo alle esigenze di aggiornamento delle dotazioni informatiche dell'Ente sia al fine di un allineamento strutturale delle medesime e sia in considerazione anche del complessivo piano di sviluppo per la realizzazione del progetto di e-government ;

Dato atto che:

- con convenzione ex art.30 del TUEL, sottoscritta il 14 maggio 2007 dalla Provincia di Macerata, Comuni e Comunità Montane del territorio provinciale è stato costituito il “Centro Servizi Territoriale della Provincia di Macerata”, per l’attuazione in forma associata di servizi e processi di e-government locale attraverso, i modelli organizzativi normalmente utilizzati, quali società appositamente costituite ex art.113 TUEL (attualmente TASK s.r.l.), così come previsto dall’art.8 della suddetta convenzione;
- i singoli Comuni che usufruivano dei servizi S.In.P. con contratti esterni, dopo aver aderito al CST provinciale, tenuto conto dei cambiamenti normativi imposti dalla legislazione vigente in materia di società in house providing, hanno aderito con singole quote di partecipazione alla Società TASK s.r.l., come si evidenzia nel verbale della prima assemblea dei soci del 08/05/2008 (depositato agli atti), rendendo adeguato ed efficace lo strumento societario alle loro esigenze ed assicurando stabilità e continuità al S.In.P.;
- con deliberazione della giunta comunale n. 49 del 25/06/2010 è stata approvata la Convenzione con la Regione Marche per il riuso delle soluzioni del progetto Marius e la fruizione e l’interscambio di dati di interesse nazionale e regionale quale occasione di ampliamento dei servizi fruibili da parte di PA e cittadini e di ottimizzazione delle risorse grazie al ricorso a soluzioni, presenti nel catalogo nazionale del riuso, già sviluppate e in uso quali:
 - Soluzione 163 denominata “TECUT-Infrastruttura per interrogazione banche dati e interoperabilità (web services)”;
 - Soluzione 169 denominata “Studiare”;
 - Soluzione 436 denominata “ SIGMA TER”;

Visto che l’Amministratore di Sistema dipendente dott. Mario Piccinini ha espresso sul Piano di Informatizzazione allegato parere favorevole;

C) PROPOSTA:

Sulla base di quanto sopra esposto, si propone di deliberare quanto segue:

1. Il documento istruttorio, allegato in calce alla presente deliberazione, forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo;

2. Nel rispetto di quanto disposto dall'**articolo 24, comma 3 del DI 90/2014**, convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 sulla de materializzazione, di approvare il **piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e semplificazioni** che permetta la **compilazione on-line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con lo Spid** – sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese;

3. di dare atto che il **documento informatico verrà predisposto con riferimento a tutte le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni** e conterrà la descrizione di tutte le azioni da compiere per permettere il completamento della procedure, 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;

4. di dichiarare per l'urgenza il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4[^], del T.U. delle leggi sull'ordinamento degli EE.LL., approvato con D.Lgs. 18.08.2000, n. 267.

COMUNE DI COLMURANO PROVINCIA DI MACERATA

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

2015/2017

Premesse.

L'innovazione in una Pubblica Amministrazione costituisce un caposaldo essenziale e comporta un sistema di relazioni tra la dimensione giuridica, le sue conseguenze organizzative e un certo numero di fattori abilitanti del cambiamento. Tra i fattori di cambiamento possiamo annoverare quelle riforme improntate al raggiungimento di efficacia, efficienza, economicità, qualità dell'Amministrazione ed il ruolo delle **tecnologie della informazione e della comunicazione (ICT)**.

Le tecnologie possono rappresentare una risorsa strategica per la realizzazione degli obiettivi di sviluppo economico e sociale del territorio, che sono propri della missione dell'Ente Locale.

La comprensione, prima ancora che l'uso corretto, delle ICT può contribuire ad accelerare la riforma organizzativa, ripensando le strutture alla luce della centralità degli utenti del territorio (siano essi cittadini, imprese, terzo settore e altre Amministrazioni nella logica della sussidiarietà nei rapporti funzionali e tra gli ambiti di regolazione e servizio), di una nuova distribuzione delle responsabilità (decentramento, maggiore autonomia operativa degli uffici), di una nuova distribuzione fisica del lavoro (sviluppo e valorizzazione di localizzazioni periferiche e locali), della responsabilizzazione dei dirigenti, di un modello organizzativo cooperativo e non gerarchico – burocratico all'interno dell'Amministrazione, della centralità dei risultati.

L'utilizzo di nuove tecnologie è di fondamentale importanza per lo sviluppo e la crescita sia sociale che economica, soprattutto negli enti locali di piccola e media dimensione, caratterizzati da frammentazione organizzativa e da rigidità di bilancio, che difficilmente permettono di far fronte, agevolmente, all'aumento di funzioni e alla sempre maggiore richiesta di qualità da parte dei cittadini.

Con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, nasce il **Codice dell'amministrazione digitale** (in seguito anche CAD) che si applicano nel rispetto della disciplina rilevante in materia di trattamento dei dati personali e, in particolare, delle disposizioni del codice in materia di protezione dei dati personali approvato con decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I cittadini e le imprese hanno, comunque, diritto ad ottenere che il trattamento dei dati effettuato mediante l'uso di tecnologie telematiche sia conformato al rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

Emerge, indi la necessità di razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

Lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

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.

Le pubbliche amministrazioni favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini, anche residenti all'estero, al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili sia individuali che collettivi.

La **Legge 7 agosto 2012 n. 134**, di conversione del decreto legge 22 giugno 2012 n. 83 (cd. **Decreto per lo sviluppo per il 2012**, entrato in vigore il 26 giugno 2012, nel testo emendato in sede di conversione, con decorrenza dal 12 agosto 2012), all'art. 19 istituisce **l'Agenzia per l'Italia digitale**.

L'Agenzia, sottoposta ai poteri di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro da lui delegato, opera sulla base di principi di autonomia organizzativa, tecnico-operativa, gestionale, di trasparenza e di economicità e persegue gli obiettivi di efficacia, efficienza, imparzialità, semplificazione e partecipazione dei cittadini e delle imprese.

L'Agenda digitale Italiana rappresenta l'insieme di azioni e norme per lo sviluppo delle tecnologie, dell'innovazione e dell'economia digitale. Istituita il 1° marzo 2012, in seguito alla sottoscrizione da parte di tutti gli Stati Membri dell'Agenda Digitale Europea, presentata dalla Commissione Europea nel 2010, è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020¹, che fissa gli obiettivi per la crescita nell'Unione europea da raggiungere entro il 2020.

Nel quadro dell'Agenda Digitale Europea, l'Italia ha elaborato una propria strategia nazionale, individuando priorità e modalità di intervento, nonché le azioni da compiere e da misurare sulla base di specifici indicatori.

L'Agenda punta su cinque settori strategici di intervento: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa.

Nel quadro delle indicazioni dell'agenda digitale europea, di cui alla comunicazione della Commissione europea COM (2010) 245 definitivo/2 del 26 agosto 2010, il Governo persegue l'obiettivo prioritario della modernizzazione dei rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso azioni coordinate dirette a favorire lo sviluppo di domanda e offerta di servizi digitali innovativi, a potenziare l'offerta di connettività a larga banda, a incentivare cittadini e imprese all'utilizzo di servizi digitali e a promuovere la crescita di capacità industriali adeguate a sostenere lo sviluppo di prodotti e servizi innovativi.

¹ *La Commissione presenta sette iniziative faro da mettere in atto a livello europeo e nei paesi dell'Unione europea: l'Unione dell'innovazione, che sosterrà la produzione di prodotti e servizi innovativi, in particolare quelli connessi ai cambiamenti climatici, all'efficienza energetica, alla salute e all'invecchiamento della popolazione; l'iniziativa Youth on the move, per migliorare soprattutto l'efficienza dei sistemi d'istruzione, l'apprendimento non formale e informale, la mobilità degli studenti e dei ricercatori, ma anche l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro; l'agenda europea del digitale, per favorire la creazione di un mercato unico del digitale, caratterizzato da un elevato livello di sicurezza e da un quadro giuridico chiaro. Inoltre Internet ad alta e altissima velocità deve essere accessibile a tutta la popolazione; l'iniziativa per un'Europa efficiente sotto il profilo delle risorse, per sostenere la gestione sostenibile delle risorse e ridurre le emissioni di carbonio, sostenendo la competitività dell'economia europea e la sua sicurezza energetica; l'iniziativa per una politica industriale per l'era della globalizzazione, per aiutare le imprese del settore a superare la crisi economica, a inserirsi nel commercio mondiale e ad adottare metodi di produzione più rispettosi dell'ambiente; un'agenda per nuove competenze e nuovi posti di lavoro, che dovrebbe permettere di migliorare l'occupazione e la sostenibilità dei sistemi sociali. L'obiettivo è soprattutto quello di incoraggiare strategie di flessicurezza (DE) (EN) (FR), la formazione di lavoratori e studenti, ma anche la parità tra donne e uomini e l'occupazione dei lavoratori più anziani; la Piattaforma europea contro la povertà, per rafforzare la cooperazione tra i paesi dell'UE e fare seguito al metodo di coordinamento aperto in materia di esclusione e di protezione sociale. L'obiettivo della piattaforma deve essere la coesione economica, sociale e territoriale dell'Unione europea e l'inclusione sociale delle persone che vivono in povertà.*

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea.

La Pubblica Amministrazione italiana promuove il processo di apertura verso i cittadini e di trasparenza verso le imprese e la società civile.

L'Agenzia per l'Italia digitale e le amministrazioni interessate possono stipulare, nel rispetto della legislazione vigente in materia di contratti pubblici e mediante procedure di evidenza pubblica, convenzioni con società concessionarie di servizi pubblici essenziali su tutto il territorio nazionale dotate di piattaforme tecnologiche integrate erogatrici di servizi su scala nazionale e di *computer emergency response team*.

A tal fine partecipa all'**Open Government Partnership (OGP)**, un'iniziativa internazionale multilaterale che sostiene lo sviluppo dei tre assi portanti dell'Open Government:

- 1) trasparenza della Pubblica Amministrazione;
- 2) lotta alla corruzione;
- 3) democrazia partecipata.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica, in considerazione dell'opportunità di prevedere specifiche azioni volte a un efficiente coinvolgimento della società civile nelle politiche pubbliche, ha promosso la consultazione pubblica sul piano per una **Crescita Digitale** e sul **Piano Nazionale Banda Ultra Larga**.

La Presidenza del Consiglio dei Ministri, anche nell'ambito dell'Accordo di Partenariato con la Commissione Europea per la programmazione delle risorse 2014-2020, insieme al Ministero dello Sviluppo Economico, all'Agenzia per l'Italia Digitale e all'Agenzia per la Coesione ha predisposto i nuovi piani nazionali «Piano nazionale Banda Ultra Larga» e «Crescita Digitale» per l'obiettivo tematico 2 Agenda Digitale (Supporto alla infrastrutturazione per la banda ultra larga e potenziamento dei servizi ICT a cittadini e imprese).

Inoltre all'Agenzia per l'Italia digitale, con l'art. 20 decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179 come convertito in **legge 17 dicembre 2012, n. 221**, è stato affidato il coordinamento di un nuovo modello di *governance* ed una serie di azioni tecniche, al fine di accelerare il processo di realizzazione di *smart city e communities* (città intelligenti) favorendo la nascita e la replicazione di buone pratiche. **La sfida è costruire un nuovo genere di bene comune:** infrastrutture tecnologiche e immateriali che mettano in comunicazione persone e oggetti, integrando informazioni e generando intelligenza, producendo inclusione e migliorando la vita del cittadino ed il business per le imprese, anche attraverso azioni di promozione della *social innovation*.

Ebbene, proprio in questa direzione, l'art. 24, comma 3-bis, del decreto legge **24 giugno 2014, n. 90** convertito in legge 11 agosto 2014, n. 114 (pubblicata nella G.U. 18 agosto 2014, n. 190) prevede che centottanta giorni successivi alla data di entrata in vigore della medesima legge di conversione, le amministrazioni statali (compreso il Governo), le regioni e gli enti locali, approvino 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.

In buona sostanza, il Governo, le regioni e gli enti locali, in attuazione del principio di leale collaborazione, concludono, in sede di Conferenza unificata, accordi ai sensi o intese, per adottare, tenendo conto delle specifiche normative regionali, una modulistica unificata e

standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive.

Le pubbliche amministrazioni regionali e locali utilizzano i moduli unificati e standardizzati nei termini fissati con i suddetti accordi o intese; i cittadini e le imprese li possono comunque utilizzare decorsi trenta giorni dai medesimi termini.

Il comma 4 del cit. art. 24 prevede che gli accordi sulla modulistica per l'edilizia e per l'avvio di attività produttive conclusi in sede di conferenza unificata, costituiscono livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale, assicurano il coordinamento informativo statistico e informatico dei dati dell'amministrazione statale, regionale e locale al fine di agevolare l'attrazione di investimenti dall'estero.

Con l'**Agenda per la semplificazione 2015-2017**, approvata dal Consiglio dei Ministri del 1° dicembre 2014 e già condivisa nella Conferenza Stato – Regioni unificata del 13 novembre 2014, Il Governo, le Regioni e gli enti locali hanno così assunto un impegno comune, con un cronoprogramma definito, per assicurare l'effettiva realizzazione di obiettivi di semplificazione, indispensabili per recuperare il ritardo competitivo dell'Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e cambiare realmente la vita dei cittadini e delle imprese.

L'auspicio è quello di adottare un progetto di implementazione e potenziamento dei servizi di informatizzazione e ricercando, tra i seguenti gli indicatori utili alla reale attuazione di politiche locali per l'innovazione:

Analisi, studio, progettazione
Sviluppo software, programmazione
Manutenzione hardware
Manutenzione software
Gestione e amministrazione di sistemi
Gestione e amministrazione di reti
Gestione di data base
Sicurezza ICT
Gestione e manutenzione sito web
Redazione di contenuti per il web
Caricamento dati
Supporto tecnologico agli utenti interni al Comune
Formazione ICT
Gestione amministrativa legata alle ICT (gare, acquisti, gestione contratti, ecc.)

Per gli adempimenti legati alla trasparenza e pubblicità di cui Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, si rimanda all'apposito programma triennale approvato dall'Amministrazione.

Sicuramente si tratta di un percorso che andrà continuato in vista della prospettiva futura dell'associazionismo delle funzioni comunali, legate alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, con la realizzazione e la gestione di infrastrutture tecnologiche, rete dati, fonia, apparati, di banche dati, di applicativi software, l'approvvigionamento di licenze per il software, la formazione informatica e la consulenza nel settore dell'informatico.

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

1. INIZIATIVE INTRAPRESE.

I dati dell'Amministrazione.

I dati dell'Amministrazione sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati; restano salvi i limiti alla conoscibilità dei dati previsti dalle leggi e dai regolamenti, le norme in materia di protezione dei dati personali ed il rispetto della normativa comunitaria in materia di riutilizzo delle informazioni del settore pubblico.

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

Il documento informatico.

Il documento informatico è un atto amministrativo, secondo quanto disposto dall'art. 3 del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39 e prodotto di norma tramite i sistemi informatici, secondo le "Linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi" approvate con Decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie in data 14 ottobre 2003, e secondo la guida predisposta dal Centro nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) – versione dell'11.10.2005.

Il documento amministrativo informatico è formato mediante la redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti software è identificato e trattato nel sistema di gestione informatica dei documenti di cui al Capo IV del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, comprensivo del registro di protocollo e degli altri registri di cui all'art. 53, comma 5, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, dei repertori e degli archivi, nonché degli albi, degli elenchi, e di ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti già realizzati dall'Amministrazione su supporto informatico, in luogo dei registri cartacei.

I singoli documenti informatici appartenenti all'Amministrazione rientranti nelle tipologie di cui all'art. 822 del codice civile, costituiscono il demanio culturale e sono beni inalienabili secondo quanto disposto dall'art. 54 del Codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42.

Le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5-bis, 40-bis e 65 del CAD sono identificate e trattate come i documenti amministrativi informatici nel sistema di gestione informatica dei documenti.

Ai fini della trasmissione telematica di documenti amministrativi informatici, l'Amministrazione pubblica sul sito internet gli standard tecnici di riferimento, le codifiche utilizzate e le specifiche per lo sviluppo degli applicativi software di colloquio, rendendo

eventualmente disponibile gratuitamente sul proprio sito il software per la trasmissione di dati coerenti alle suddette codifiche e specifiche.

Le regole tecniche per la formazione, per la trasmissione, la conservazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici, nonché quelle in materia di generazione, apposizione e verifica di qualsiasi tipo di firma elettronica avanzata, sono stabilite ai sensi dell'articolo 71 del CAD. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale. Il documento informatico, sul quale è apposta la firma elettronica, soddisfa il requisito della forma scritta e il suo valore probatorio ed è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità ed immodificabilità.

Con il D.P.CM. 13 novembre 2014 sono dettate le regole tecniche per i documenti informatici previste dall'art. 20, commi 3 e 4, dall'art. 22, commi 2 e 3, dall'art. 23, e dall'art. 23-bis, commi 1 e 2 del CAD.

Il documento informatico da chiunque formato, la memorizzazione su supporto informatico e la trasmissione con strumenti telematici conformi alle regole tecniche previste dal CAD sono validi e rilevanti agli effetti di legge.

Sono fatte salve le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali.

Il documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, formato nel rispetto delle regole tecniche che garantiscano l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità del documento, ha l'efficacia prevista dall'articolo 2702 del codice civile.

L'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente. L'utilizzo del dispositivo di firma elettronica qualificata o digitale si presume riconducibile al titolare, salvo che questi dia prova contraria.

La copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico di cui all'art. 22, commi 2 e 3, del CAD è prodotta mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico abbia contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto, previo raffronto dei documenti o attraverso certificazione di processo nei casi in cui siano adottate tecniche in grado di garantire la corrispondenza della forma e del contenuto dell'originale e della copia.

Il duplicato informatico di un documento informatico di cui all'art. 23-bis, comma 1, del Codice è prodotto mediante processi e strumenti che assicurino che il documento informatico ottenuto sullo stesso sistema di memorizzazione, o su un sistema diverso, contenga la stessa sequenza di bit del documento informatico di origine.

Il trasferimento dei documenti informatici nel sistema di conservazione avviene generando un pacchetto di versamento nelle modalità e con il formato previsti dal manuale di conservazione di cui all'art. 8 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 3 dicembre 2013, in materia di conservazione dei documenti informatici.

I tempi entro cui i documenti informatici devono essere versati in conservazione sono stabiliti per le diverse tipologie di documento e in conformità alle regole tecniche vigenti in materia.

Il buon esito dell'operazione di versamento è verificato tramite il rapporto di versamento prodotto dal sistema di conservazione.

Il protocollo informatico.

Per protocollo si intende l'insieme delle procedure e degli elementi attraverso i quali i documenti vengono trattati sotto il profilo giuridico – gestionale e mediante la gestione del protocollo informatico in uso presso l'Ente, secondo le “Linee guida per l'adozione del

protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi” approvate con Decreto del Ministro per l’innovazione e le tecnologie in data 14 ottobre 2003 e nonché la guida predisposta dal Centro nazionale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) – versione del 11.10.2005.

La registrazione di protocollo per ogni documento ricevuto o spedito dall’Amministrazione è effettuata mediante le seguenti operazioni minime:

- a) numero di protocollo del documento generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) data di registrazione di protocollo assegnata automaticamente da sistema e regolata con forma non modificabile (espressa nel formato anno/mese/giorno, con l’anno composto da quattro cifre);
- c) mittente per il documento in arrivo e destinatario e/o i destinatari per il documento in partenza, registrati in forma non modificabile;
- d) oggetto del documento registrato in forma non modificabile;
- e) data e protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) l’impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificare univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile;
- g) numero degli allegati, compresi inserti e annessi, se presenti;
- h) descrizione degli allegati.

Lo scambio dei documenti informatici soggetti alla registrazione di protocollo, integrata con le funzioni di **interoperabilità** è effettuato mediante messaggi conformi ai sistemi di posta elettronica compatibili con il protocollo SMTP/MIME definite nelle specifiche tecniche RFC 821-822, RFC 2045 – 2049 e successive modificazioni o integrazioni. L’integrazione con posta elettronica e firma elettronica pone le basi per una completa automazione dei flussi documentali.

L’utilizzo della posta elettronica certificata.

Per le comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna con i soggetti che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo ai sensi della vigente normativa tecnica, l’Amministrazione utilizza la posta elettronica certificata. La dichiarazione dell’indirizzo vincola solo il dichiarante e rappresenta espressa accettazione dell’invio, tramite posta elettronica certificata, da parte dell’Amministrazione, degli atti e dei provvedimenti che lo riguardano.

La consultazione degli indirizzi di posta elettronica certificata e l'estrazione di elenchi dei suddetti indirizzi, da parte dell’Amministrazione è effettuata sulla base delle regole tecniche emanate da DigitPA.

Il sito internet.

Il sito dell’Amministrazione contiene la pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi, nell’apposita sezione di Albo pretorio *on-line*, ai sensi dell’articolo 32, comma 1, della Legge 18 giugno 2009, n. 69, nonché i dati di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, recante il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni nell’apposita sezione “Amministrazione trasparente”.



I dati territoriali.

I dati territoriali del Comune sono consultabili dal sito internet del Comune mediante il link sulla piattaforma:



COMUNE DI COLMURANO

Sistema Informativo Provinciale

Il SINP è il riferimento per tutte le informazioni e gli atti di pianificazione relativi alla gestione del territorio del Comune di COLMURANO.

L'Anagrafe della popolazione residente (ANPR)

È istituita presso il Ministero dell'interno l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR), quale base di dati di interesse nazionale, che subentra all'Indice nazionale delle anagrafi (INA), e all'Anagrafe della popolazione italiana residente all'estero (AIRE).

L'ANPR assicura al comune la disponibilità dei dati anagrafici della popolazione residente e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni di competenza statale attribuite al sindaco nonché la disponibilità dei dati anagrafici e dei servizi per l'interoperabilità con le banche dati tenute dai comuni per lo svolgimento delle funzioni di competenza.

Lo sportello unico per le attività produttive.

Lo sportello unico per le attività produttive eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica.

Si assicura la circolarità informativa costante tra il **Registro Imprese/REA** (Repertorio delle notizie economiche e amministrative), gestito dalle **Camere di Commercio**, che pubblica tutti i dati anagrafici, societari e storici delle imprese italiane, e gli archivi degli **Sportelli Unici per le attività produttive**, che trattano invece tutte le informazioni relative alle autorizzazioni all'avvio e all'esercizio delle attività economiche.

L'interscambio informativo fra SUAP e Registro Imprese può essere svolto attraverso l'utilizzo di funzioni di cooperazione applicativa consente al SUAP di:

- 1) inserire, ai fini della comunicazione al REA, le pratiche che sono arrivate al Comune attraverso i propri strumenti di front-office;
- 2) verificare se un'impresa è iscritta o meno al Registro Imprese;
- 3) consultare l'archivio delle SCIA pervenute attraverso il flusso contestuale a ComUnica;
- 4) ottenere la visura camerale di lavoro riferita all'impresa che ha presentato una pratica in istruttoria;
- 5) inserire, ai fini della comunicazione al REA, gli esiti relativi a ciascuna pratica e la relativa documentazione;
- 6) interrogare l'archivio delle pratiche comunicate al Registro Imprese.

L'accesso è riservato al **responsabile dell'ufficio SUAP** accreditato e registrato nell'anagrafe dei SUAP. Il funzionario responsabile dell'ufficio SUAP si è registrato, tramite CNS, al portale "Impresa in un giorno".

"Il collegamento tra il SUAP e il Registro Imprese avviene attraverso modalità di comunicazione telematica [...], rende inammissibile ogni richiesta, da parte del responsabile del SUAP all'impresa interessata, di atti, documentazione o dati già acquisiti dal registro Imprese [...] e garantisce l'aggiornamento del repertorio delle notizie economiche e

amministrative (REA) con gli estremi relativi al rilascio delle SCIA, delle comunicazioni o altri atti di assenso comunque denominati rilasciati dal SUAP."

Nell'Ente lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è lo sportello comunale che fornisce un servizio:

- 1) di **punto unico di accesso** per le imprese per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto **l'insediamento** (interventi sui fabbricati e sugli impianti necessari per l'attività) e **l'esercizio** (autorizzazioni, segnalazioni o comunicazioni alla PA prima di iniziare l'esercizio dell'attività) di **attività produttive e di prestazione di servizi**; l'imprenditore anziché rivolgersi ai vari enti (ASL, VIGILI DEL FUOCO, ISPESL, PROVINCE-ARPAT, COMUNI-EDILIZIA, ecc.) si rivolge al SUAP e questo servizio si occupa di ricevere in un unico momento tutta la documentazione necessaria alla realizzazione dell'impianto ed all'esercizio dell'attività coordinando poi l'attività di tutti gli altri enti;
- 2) di **risposta unica in luogo** di quelle delle amministrazioni coinvolte nel procedimento, comprese quelle preposte alla tutela ambientale, paesaggistico-territoriale, del patrimonio storico-artistico, della tutela della salute, della pubblica incolumità; il SUAP coordina i procedimenti di tutti gli altri enti e rilascia all'imprenditore, al termine del procedimento, **una ricevuta unica o un atto unico di autorizzazione.**

Il SUAP è competente:

- 1) **per tutte le attività produttive di beni e servizi**, incluse le attività agricole, commerciali e artigianali, le attività turistiche ed alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari ed i servizi di telecomunicazione.
- 2) **sono escluse** dall'ambito di competenza dei SUAP **solo** le seguenti attività: impianti ed infrastrutture energetiche; attività connesse all'impiego di radiazioni ionizzanti e di materie radioattive; impianti nucleari e di smaltimento dei rifiuti radioattivi; attività di prospezione, ricerca e coltivazione di idrocarburi; infrastrutture strategiche e insediamenti produttivi di cui agli articoli 161 e seguenti del D.Lgs. 12.4.2006 n. 163.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è attualmente un servizio all'Unione Montana dei Monti Azzurri che lo esercita per conto del Comune di Colmurano.

Inoltre il sistema gestionale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi:

- servizi amministrativi per le pubblicazioni all'albo pretorio digitale, il protocollo informatico;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio, gestione rette e utenze;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap);
- servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie;
- servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al C.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale.

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per:

- Interscambio dati anagrafici (**ANPR**)
- Interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- Interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con il Ministero dell'Economia e delle Finanze
- Interscambio con la Tesoreria comunale
- Interscambio con l'Agenzia dell'Entrate (Sister)
- Interscambio con l'ex Agenzia dee Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.
- Interscambio con sistema Istatel

2. INIZIATIVE DA INTRAPRENDERE.

La presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Il sistema dovrà precedere la presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica all'Amministrazione.

In particolare sarà sviluppata la modulistica per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'**edilizia** e all'avvio di **attività produttive**, secondo la modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale.

Le istanze, dichiarazioni e segnalazioni per via telematica saranno valide:

- se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
- 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;
- ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti nei limiti di quanto sarà stabilito dall'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*](#);
- 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, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato.

Il mancato avvio del procedimento da parte del titolare dell'ufficio competente a seguito di istanza o dichiarazione inviate nelle modalità predette comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare dello stesso.

Le istanze e le dichiarazioni inviate o compilate su sito secondo le modalità predette sono equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento.

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.

Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del CAD e dovranno

essere realizzati con una tecnologia che ne permetta **l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.**

Sistema di autenticazione

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

Metodologia di compilazione on-line

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immutabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

Integrazione tra sistema gestionale e portale

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la rieditazione delle informazioni.

Dematerializzazione

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

Il riuso dei programmi informatici.

Le pubbliche amministrazioni che siano titolari di programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno obbligo di darli in formato sorgente, completi della documentazione disponibile, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni che li richiedono e che intendano adattarli alle proprie esigenze, salvo motivate ragioni.

DigitPA, sentita la Conferenza unificata valuta e rende note applicazioni tecnologiche realizzate dalle pubbliche amministrazioni, idonee al riuso da parte di altre pubbliche amministrazioni anche con riferimento a singoli moduli, segnalando quelle che, in base alla propria valutazione, si configurano quali migliori pratiche organizzative e tecnologiche.

Ai sensi dell'art. 68 del CAD si delinea un percorso per **l'acquisizione di programmi informatici** o parti di essi nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica, a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato:

- a) *software sviluppato per conto della pubblica amministrazione;*
- b) *riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della pubblica amministrazione;*
- c) *software libero o a codice sorgente aperto;*
- d) *software fruibile in modalità cloud computing;*
- e) *software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso;*
- f) *software combinazione delle precedenti soluzioni.*

Si intende proseguire la **proficua collaborazione con la Provincia di MACERATA** nell'esperienza del riuso di soluzioni con l'utilizzo di una piattaforma, in tecnologia Open Source, integrata con il protocollo informatico che permette la pubblicazione automatica delle determinazioni dirigenziali all'Albo pretorio, attuando la normativa in materia di pubblicità legale online (art. 32, L. n.69/2009 e ss.mm.ii.) e provvede alla costruzione automatica e tempestiva pubblicazione degli elenchi di tali atti in adempimento agli obblighi in materia di trasparenza amministrativa (art.23, D.Lgs. n.33/2013).

Inoltre si prevede di implementare, impiegando tecnologie Open Source, la piattaforma con la possibilità della pubblicazione dei contenuti relativi ai Bandi di concorso (art.19, D.Lgs. n.33/2013) e Bandi di gara (art.37, D.Lgs. n.33/2013 – artt.65, 66 D.Lgs. n.163/2006) in conformità alle disposizioni in materia di trasparenza amministrativa, e generazione automatica dei tracciati in formato XML per la pubblicazione dei dati ai sensi dell'art.1 della L. n.190/2012.

La Provincia di MACERATA e la Regione Marche con il progetto Marius si rende altresì disponibile a consentire la fruizione di tali procedure informatiche in modalità Application Service Provider (ASP) a titolo gratuito erogando tali servizi applicativi con le proprie infrastrutture informatiche.

In tal modo si potranno conseguire i seguenti obiettivi:

- razionalizzazione e semplificare dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione del procedimenti amministrativi
- standardizzazione della modulistica
- dematerializzazione dei documenti
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

Attuazione del piano.

L'attuazione del piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o inter operante, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione del processo;
- reingegnerizzazione del procedimento;
- automazione completa del processo.

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

Acquisizione delle risorse

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al crono programma di attuazione

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di *front office* e in *back office*.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

Verifica e chiusura

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano interni all'Ente.

L'attuazione del piano sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario comunale
- Il Responsabile dei servizi informativi
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento
- gli operatori di procedura

Enti coinvolti nell'attuazione del piano.

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

Customer satisfaction e valutazione

Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.

CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE DELLE MACRO ATTIVITÀ

INTERVENTI PER MACRO ATTIVITÀ	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2016	II SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	II SEMESTRE 2017
censimento dei procedimenti dei vari settori						
l'utilizzo di una piattaforma, integrata con il protocollo informatico per la redazione di determine e delibere						
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti						
standardizzazione della metodologia di lavoro						
adozione delle tecnologie dell'informazione per la redazione dei documenti e registri in formato informatico, comunicazioni interne e procedimenti avviati in assenza di istanze di parte						
riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti						
adozione di modulistica semplificata e standardizzata						

sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante procedure guidate						
formazione informatica del personale						
automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure						
automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"						

Cronoprogramma specifico per lo Sportello unico per l'Edilizia e per lo Sportello unico delle attività produttive:

INTERVENTI PER MACRO ATTIVITÀ	I SEMESTRE 2015	II SEMESTRE 2015	I SEMESTRE 2016	II SEMESTRE 2016	I SEMESTRE 2017	II SEMESTRE 2017
censimento dei procedimenti dei vari settori						
verifica della modalità di svolgimento dei procedimenti finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti						
standardizzazione della metodologia di lavoro						
riorganizzazione e reingegnerizzazione del procedimenti						
adozione di modulistica semplificata e standardizzata secondo I modelli stabiliti a livello nazionale						
sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi per la presentazione delle istanze e segnalazioni on-line mediante						

procedure guidate						
formazione informatica del personale						
automazione dei procedimenti di pubblicazioni nella sezione "Amministrazione trasparente"						

L'Amministratore di Sistema
Dott. Mario Piccinini

Il Segretario Comunale
Dott.ssa Italia Pistelli

Pareri ex art. 49 del Decreto Legislativo n. 267/2000 e successive variazioni

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Per quanto concerne la **REGOLARITA' TECNICA** il sottoscritto Responsabile del Servizio Interessato esprime **PARERE FAVOREVOLE** in relazione alla proposta riguardante la deliberazione in oggetto.
Colmurano, 09-02-2015

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.to ITALIA PISTELLI

Pareri ex art. 147 del Decreto Legislativo n. 267/2000 e successive variazioni

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si rilascia e si esprime **PARERE FAVOREVOLE** di regolarità tecnica e si attestano la **REGOLARITA'** e la **CORRETTEZZA** dell'azione amministrativa in relazione alla proposta riguardante la deliberazione in oggetto.
Colmurano, 09-02-2015

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.to ITALIA PISTELLI

LA GIUNTA COMUNALE

Visto il documento istruttorio, riportato in premessa alla presente deliberazione, predisposto dal Responsabile del Procedimento dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

Ritenuto, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

Visto l'articolo 48 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 in ordine alla competenza per l'adozione del presente atto;

Acquisiti i pareri favorevoli espressi dai responsabili dei servizi interessati secondo quanto disposto dell'articolo 49 del Decreto Legislativo 267/2000;

Atteso che il Segretario Comunale, a ciò espressamente richiesto, rileva la conformità dell'atto alle norme legislative, statutarie e regolamentari ai sensi dell'articolo 97, comma 2, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000;

Con votazione favorevole unanime, espressa per alzata di mano,

D E L I B E R A

- di approvare il documento istruttorio che, allegato alla deliberazione, forma parte integrante e sostanziale del presente dispositivo.

Ed inoltre, stante l'urgenza, ad unanimità dei voti resi nei modi di legge, DELIBERA di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma IV del D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267 "T.U. sull'ordinamento degli EE.LL."

LETTO, APPROVATO E SOTTOSCRITTO A NORMA DI LEGGE.

IL PRESIDENTE
F.to ORNELLA FORMICA

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to ITALIA PISTELLI

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Istruttore Amministrativo - Messo del Comune di Colmurano certifica che copia della presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio presente nel sito web istituzionale di questo Comune (www.comune.colmurano.sinp.net) dal **16 FEB. 2015** per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 32, comma 1 della L. 18 giugno 2009 n. 69 e contestualmente comunicato ai Capigruppo Consiliari ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000.

IL MESSO COMUNALE
F.to Piccinini Mario

ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 09-02-2015 perché dichiarata IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA, ai sensi dell'art. 134, comma IV, del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to ITALIA PISTELLI

Copia conforme all'originale, in carta libera per uso amministrativo.

Colmurano,

16 FEB. 2015



IL SEGRETARIO COMUNALE
(ITALIA PISTELLI)