



# Comune di PENTONE

Provincia di Catanzaro

**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.**

(Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114)

Approvato con delibera Giunta Comunale n. 13 del 16/02/2015

## Sommario

1. Riferimenti Normativi e Documenti correlati	3
2. Introduzione	4
3. Scenario operativo	6
4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano	7
5. Completamento/aggiornamento della rilevazione	7
6. Definizione nuove implementazioni	9
7. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line	10
8. Adeguamento del parco software gestionali in uso all' Ente.	11
9. Modellazione schemi di workflow	12
10. Sistema di conservazione dei documenti informatici	12
11. Documenti e fascicoli informatici	12
12. Formazione e affiancamento del personale	13
13. Informazione dell' utenza - Competenze digitali - riduzione del digital divide.	13
14. Change management	14
15. Cronoprogramma	15
16. Risorse finanziarie	17
17. Risorse umane	17
18. Conclusioni	17

## 1. Riferimenti Normativi e Documenti correlati

- D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - [DPCM 13/11/2014](#)
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - [DPCM 3/12/2013](#)
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014
- Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33

## 2. Introduzione

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014.

Secondo tale norma “ .....le amministrazioni ..... approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione”.

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. Il termine entro il quale la disposizione entrerà in vigore sarà stabilito con il decreto attuativo. La possibilità di accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi resta comunque consentito indipendentemente dalle modalità predisposte dalle singole amministrazioni.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

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

Il tutto per giungere alla implementazione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, che rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

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

Il piano ha lo scopo di verificare un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione della piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

### 3. Scenario operativo

Il Comune è dotato di un sistema informatico che, per quanto ben fornito, non riesce comunque a coprire le necessità di automazione della totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente il sistema di protocollo elettronico, già predisposto per una futura gestione del workflow documentale da utilizzare per l'assegnazione dei documenti agli uffici per la formazione di fascicoli elettronici;

Sono presenti inoltre software utilizzati per gestire:

- la produzione ed l'archiviazione degli atti amministrativi (delibere, determine, ordinanze, decreti);
- la pubblicazione on-line degli atti;
- le assenze e le presenze del personale dipendente;
- l'anagrafe, lo stato civile, l'elettorale;
- la contabilità finanziaria, le paghe ai dipendenti ed assimilati e i tributi comunali
- i servizi cimiteriali
- le pratiche edilizie
- il registro unico delle fatture
- l'inventario dei beni mobili e immobili

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare quale sarà compatibile con la piattaforma per l'informatizzazione, quale possa essere collegato con leggere personalizzazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici". Allo stato attuale il Comune non fruisce dei servizi di conservazione dei "documenti informatici" che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma.

L'Ente è inoltre dotato di un framework per la presentazione di pratiche online. (S.U.A.P.) Tale sistema dovrà essere opportunamente valutato al fine di verificare la compatibilità dello stesso con i requisiti tecnici dettati dalle normative.

## 4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

La norma individua come oggetto del “Piano”, l’informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell’istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l’indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, l’Ente ha effettuato la rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti (secondo quanto stabilito dall’Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33), riassunta nelle tabelle allegato A.

## 5. Completamento/aggiornamento della rilevazione

Le attività di seguito descritte avranno luogo nel corso del corrente anno 2015.

Successivamente, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche con i software gestionali in uso agli uffici. Lo sviluppo procedurale dei procedimenti così individuati verrà rappresentato secondo uno o più modelli UML al fine di fornire uno schema standardizzato del processo oggetto di analisi.

Un ulteriore passo consisterà nel far convergere i numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente. Gli schemi di workflow verranno anch’essi rappresentati utilizzando uno o più modelli UML. Sulla base di tali schemi i vari uffici provvederanno ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l’organizzazione del lavoro all’interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l’attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto dai responsabili di area e dal personale dei servizi informatici. Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio, i responsabili di area dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti.

In pratica l’Ente dovrà provvedere a completare la rilevazione di cui al paragrafo 4 eseguendo l’identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

- procedimento o processo collegato;
- motivazioni;

- eventuali riferimenti normativi;
- le modalità di ricezione delle stesse;
- ogni altra informazione attinente...

L'Ente, a partire dal secondo semestre 2015 e sino alla fine del primo semestre 2016, eseguirà ancora una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare che gli stessi prevedano 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.

Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata saranno rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltro istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del 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;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

I risultati di tale rilevazione saranno riportati nella seguente tabella i cui contenuti saranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al paragrafo successivo.

<b>Sistema informativo/procedura informatizzata</b>	<b>Esito rilevazione</b>
Completare con l'indicazione del sistema informativo/procedura	Completare con gli esiti della rilevazione
...	...

## 6. Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al paragrafo precedente vengono identificate le esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la realizzazione ex-novo. Sulla base di questa attività saranno riportate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata secondo lo schema seguente:

### Sistema informativo A

Descrizione dell'intervento:	...
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno):	...
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	...
Avvio intervento (stima):	...
Completamento intervento (stima):	...
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	...

### Sistema informativo B

Descrizione dell'intervento:	...
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno):	...
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	...
Avvio intervento (stima):	...
Completamento intervento (stima):	...
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	...

## 7. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line

Al fine di realizzare la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni occorre dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto.

Tale applicativo dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui alle disposizioni.

Inoltre tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è

necessario che la piattaforma in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuove schemi e iter procedurali oggi non previsti.

A tal fine si richiede quindi che la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni abbia le seguenti caratteristiche architettoniche:

- Adeguate caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;
- Possibilità di modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi sulla base di future richieste normative e burocratiche;
- Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.
- Costituirà fattore preferenziale la quantità di codice della piattaforma che sarà rilasciato con codice sorgente aperto e/o a riuso, così come stabilito dall'articolo 68 del C.A.D.
- Disponibilità di strumenti di Workflow and Business Process Management (ad es. JBPM, Activiti, o similari) al fine di dotare l'Ente di potenti tools per la modellazione grafica dei modelli che descrivono il flusso delle informazioni e dei processi sulla base degli attori, delle azioni dell'utente, dei dati in input e dello stato. Con tali strumenti risulta particolarmente semplice poter sviluppare nuovi modelli informatici per la rappresentazione dei processi amministrativi, consentendo così rapide azioni di adeguamento alle necessità che insorgono al cambiamento degli scenari operativi e normativi.

La piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni dovrà inoltre possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Permettere la modellazione degli schemi di workflow descritti nel paragrafo 4;
- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta
- Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito SPC.
- Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- Supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale già in uso all'Ente;

- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- Supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.
- Supportare tutte le regole tecniche;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;
- Permettere la futura convergenza con il costituente "Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi" (SGPA).

## **8. Adeguamento del parco software gestionali in uso all'Ente.**

Sulla base dei processi amministrativi censiti, potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso, o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati.

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

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

## **9. Modellazione schemi di workflow**

Sulla scorta degli schemi di workflow individuati si dovrà procedere all'informatizzazione dei modelli che la piattaforma dovrà gestire. Nell'ambito di tale attività risulterà strategica la formazione del personale dell'Ente. La disponibilità all'interno del Comune, di risorse umane in possesso del necessario know how per la modellazione degli iter garantirà infatti negli anni futuri un buon livello di indipendenza dal fornitore della soluzione. In ogni caso il supporto del nostro Centro Servizi Territoriale garantirà l'efficacia dell'azione.

## **10. Sistema di conservazione dei documenti informatici**

L'adozione della piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi. Sarà quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) utilizzando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID (Circolare n.65/2014) o

sviluppata in autonomia. Nel nostro caso, attraverso il supporto del CST Asmenet Calabria, la conservazione sarà sviluppata in autonomia.

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi saranno aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

## **11. Documenti e fascicoli informatici**

La piattaforma, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, sarà del tutto compliant con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014. Il sistema da realizzare sarà compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

## **12. Formazione e affiancamento del personale**

L'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on-line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente. Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc). Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati si prevede il ricorso alla formazione non solo per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base, oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

## **13. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide**

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

Saranno previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. In tale attività saranno chiamate a svolgere un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc.. Specifiche azioni formative e informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori si possono fare da tramite per trasferire il know how necessario all'utilizzo della piattaforma per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line. Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potranno essere previste delle postazioni all'interno dell'URP che consentano a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma. Tra le azioni da privilegiare, il rilascio ai cittadini e alle imprese del Comune di strumenti idonei quali caselle di posta elettronica certificata e firme digitali.

## 14. Change management

Se la sfida informatica è ambiziosa, molto più arduo è il cambiamento che dovrà essere impresso nei processi produttivi dell'Ente. Tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti, si pensi solo ad esempio a abitudini secolari quali: l'archiviare un documento in un fascicolo che sarà sostituito dal riversamento del documento informatico nel sistema di conservazione, o alla firma manuale sostituita dai sistemi di firma elettronica. Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti di competenze sarà rivista la redistribuzione del personale e il potenziamento delle strutture informatiche. Il change management è di fatto il maggiore dei "fattori critici di successo" di tale operazione. E' pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro guidato dal Segretario generale che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

## 15. Crono programma

Nell'allegato B si riporta il crono programma di massima delle attività previste.

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

## 16. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie, destinate ad acquisti o personalizzazioni di applicazioni, ai costi di formazione e dei servizi di supporto, considerato che essendo ancora il PIANO nella sua fase di ricognizione dei procedimenti e dell'apparato informativo degli uffici sui quali, solo in una fase successiva, intervenire con opportuni e mirati adeguamenti e/o sostituzioni, si ritiene non sia possibile al momento destinare una specifica spesa ad ogni azione (del resto non ancora individuata) da intraprendere; pertanto le risorse indicate rappresentano un impegno iniziale generico e complessivo che sarà in seguito adeguato in funzione della specifica azione prevista.

Azione	Esercizio	Investimento	Spesa corrente
	2015-2017		€ 1.000,00

## 17. Risorse umane

Come già indicato nel paragrafo 5, le azioni di cui al presente piano coinvolgeranno un gruppo di lavoro così composto:

- Segretario Comunale, responsabile della trasparenza
- Responsabile area amministrativa-contabile
- Responsabile area tecnica- manutentiva
- Responsabile dei servizi informatici

In una fase successiva, (dopo aver individuato gli interventi attuativi) ognuno di loro verrà associato, quale referente, ad una precisa azione del PIANO così come indicato della tabella sottostante:

Azione	Nominativo/Profilo professionale

## 18. Conclusioni

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno dei singoli Comuni.

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

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo saranno coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare con il CST Asmenet Calabria, nella stesura del progetto esecutivo e assicurare in tal modo una buona riuscita dell'iniziativa.

ALLEGATO A

**AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE****Resp. Area:** *Dott.IANNELLI Fabio***Servizio:** *Anagrafe- Stato Civile- Elettorale- Statistica***Responsabile:** *CAPICOTTO Nicolina*

Numero	Procedimento	Termine	Responsabile procedimento	Responsabile atto finale	Note
1.	ISCRIZIONE NEL REGISTRO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE CON PROVENIENZA DA ALTRO COMUNE	45 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
2.	ISCRIZIONE ANAGRAFICA DI CITTADINO PER TRASFERIMENTO RESIDENZA DALL'ESTERO	45 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
3.	CANCELLAZIONE ANAGRAFICA DAL REGISTRO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE PER TRASFERIMENTO	5 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
4.	CANCELLAZIONE ANAGRAFICA DAL REGISTRO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE PER TRASFERIMENTO DI RESIDENZA ALL'ESTERO	45 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
5.	CAMBIO DI ABITAZIONE ALL'INTERNO DEL TERRITORIO COMUNALE	45 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
6.	VARIAZIONE DI QUALIFICA PROFESSIONALE O TITOLO DI STUDIO DEI CITTADINI ISCRITTI NEL REGISTRO DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE	3 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	

7.	ISCRIZIONE ALL'A.I.R.E. PER DICHIARAZIONE RESA DALL'INTERESSATO	2 GIORNI DAL RICEVIMENTO DEL MODELLO CONSOLARE	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
8.	RILASCIO ATTESTAZIONE DI SOGGIORNO PER CITTADINI UE A SEGUITO DI AVVENUTA ISCRIZIONE ANAGRAFICA E RILASCIO ATTESTAZIONE DI SOGGIORNO PERMANENTE	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
9.	ATTRIBUZIONE/VARIAZIONE NUMERAZIONE CIVICA E TOPONOMASTICA SU COMUNICAZIONE UFF. URBANISTICA	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
10.	VARIAZIONI ANAGRAFICHE A SEGUITO MODIFICA GENERALITÀ (LUOGO DI NASCITA, STATO CIVILE, CITTADINANZA, ADOZIONE ECC.)	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
11.	RILASCIO ELENCHI VARI E CERTIFICATI DI MASSA ALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONE ED AGLI ESERCENTI DI PUBBLICO SERVIZIO	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
12.	RILASCIO DOCUMENTI AD AMMINISTRAZIONE PROCEDENTI PER CONTROLLI	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
13.	RILASCIO CERTIFICATI STORICI, RESIDENZA E STATO DI FAMIGLIA	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
14.	RILASCIO SITUAZIONI DI FAMIGLIA ORIGINARIE	120 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
15.	FORMAZIONE ATTI DI NASCITA	STESSO GIORNO	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	

16.	RICEVIMENTO RICONOSCIMENTI DI FILIAZIONE NATURALE SUCCESSIVI ALLA FORMAZIONE DELL'ATTO DI NASCITA E ATTI DI ASSENSO	30 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
17.	RILASCIO CERTIFICAZIONI ANAGRAFICO	STESSO GIORNO	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
18.	TRASCRIZIONE DICHIARAZIONI DI NASCITA RESE AL DIRETTORE SANITARIO O AD ALTRO UFFICIALE DI STATO CIVILE	2 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
19.	TRASCRIZIONE ATTI DI NASCITA RICEVUTI DALL'ESTERO	365 GG.	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
20.	TRASCRIZIONE SENTENZE STRANIERE E PROVVEDIMENTI STRANIERI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE IN MATERIA DI NASCITA	90 GG	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
21.	RILASCIO CERTIFICATI DI ISCRIZIONE NELLE LISTE ELETTORALI	IMMEDIAT O	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
22.	RILASCIO COPIE DELLE LISTE ELETTORALI	30GG	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
23.	TENUTA ELENCO GIUDICI POPOLARI CORTE D'ASSISE E CORTE D'ASSISE D'APPELLO		CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	
24.	RILASCIO CERTIFICAZIONI DEGLI ELETTORI PER PRESENTAZIONE LISTE E/O PROPOSTE DI LEGGE O REFERENDARIE	IMMEDIAT O	CAPICOTTO NICOLINA	CAPICOTTO NICOLINA	

**AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE****Resp. Area:** *Dott.IANNELLI Fabio***Servizio:** *Protocollo- Notifiche- Pubblicazione***Responsabile:** *PUGLIESE Antonio*

<b>Numero</b>	<b>Procedimento</b>	<b>Termine</b>	<b>Responsabile procedimento</b>	<b>Responsabile atto finale</b>	<b>Note</b>
1.	PROTOCOLLAZIONE ATTI	2GG	PUGLIESE ANTONIO	PUGLIESE ANTONIO	
2.	DEPOSITO ATTI	STESSO GIORNO	PUGLIESE ANTONIO	PUGLIESE ANTONIO	
3.	NOTIFICAZIONE ATTI	15 GIORNI	PUGLIESE ANTONIO	PUGLIESE ANTONIO	
4.	PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO ATTI ESTERNI	5 GIORNI	PUGLIESE ANTONIO	PUGLIESE ANTONIO	

**AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE****Resp. Area:** *Dott.IANNELLI Fabio***Servizio:** *Servizi Sociali – Servizi Scolastici – Attività Produttive***Responsabile:** *CAPICOTTO Capicotto*

Numero	Procedimento	Termine	Responsabile procedimento	Responsabile atto finale	Note
1.	CONCESSIONE CONTRIBUTI PER L'ELIMINAZIONE DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE	PREVISTO DA LEGGE NAZIONALE	CAPICOTTO CONCETTA / ANACREONTE RODOLFO	CAPICOTTO CONCETTA	
2.	APERTURA DI SALA GIOCHI	IMMEDIATO	POLIZIA LOCALE	CAPICOTTO CONCETTA	
3.	SCIA APERTURA / CESSAZIONE ATTIVITA' COMMERCIALI	IMMEDIATO	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
4.	ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA E AL SERVIZIO INTERNET	IMMEDIATO	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
5.	FORNITURA DATI / INFORMAZIONI A ENTI E ISTITUZIONI	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
6.	AUTORIZZAZIONI ALL'ACCESSO /CONSULTAZIONI BIBLIOTECA ANTICA	IMMEDIATO	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
7.	ACCESSO ATTI AMMINISTRATIVI	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
8.	CONCESSIONE CONTRIBUTI PER INIZIATIVE CULTURALI, TURISTICHE E SPORTIVE E RICREATIVE ORGANIZZATE DA TERZI – AMMISSIBILITÀ /NON AMMISSIBILITÀ E ISTRUTTORIA	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
9.	PATROCINIO PER INIZIATIVE CULTURALI, TURISTICHE E SPORTIVE	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	

10.	AUTENTICHE DI FIRME E COPIE	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
11.	DIRITTO ALLO STUDIO – RICHIESTA PER ASSEGNAZIONE BORSE DI STUDIO L. 62/2000 E L.R. 28/2007 – RICEVIMENTO ISTANZE DAI CAF E COMUNICAZIONE AVENTI DIRITTO ALLA REGIONE	PREVISTO NEI BANDI REGIONALI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
12.	DIRITTO ALLO STUDIO – RIPARTIZIONE ED EROGAZIONE BORSE DI STUDIO L. 62/2000 E L.R. 28/2007	PREVISTO NEI BANDI REGIONALI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
13.	DIRITTO ALLO STUDIO – RICHIESTA FORNITURA GRATUITA O SEMIGRATUITA LIBRI DI TESTO L. 448/98 – RICEVIMENTO ISTANZE DAI CAF E COMUNICAZIONE AVENTI DIRITTO ALLA REGIONE	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
14.	CONCESSIONE CONTRIBUTI DELLE SCUOLE – ASSEGNAZIONE ED EROGAZIONE CONTRIBUTO	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
15.	ISCRIZIONE SERVIZIO MENSA SCOLASTICA	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
16.	AGEVOLAZIONI PER REDDITO SERVIZIO MENSA E TRASPORTI SCOLASTICI	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
17.	CONCESSIONE DI PATROCINI E CONTRIBUTI A FAVORE DI ASSOCIAZIONI O ALTRO PER ATTIVITA' SOCIALI	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
18.	BONUS GAS E LUCE – INSERIMENTI E RINNOVI DOMANDE	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	

19.	CONTRIBUTO ALLA LOCAZIONE SULLA BASE DEL BANDO REGIONALE	TERMINE PREVISTO NEI BANDI REGIONALI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
20.	INSERIMENTO TELEMATICO SU SITO INPS DI DOMANDA PER ASSEGNO NUCLEO FAMILIARE	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	
21.	INSERIMENTO TELEMATICO SU SITO INPS DI DOMANDA PER ASSEGNO MATERNITÀ	30 GIORNI	CAPICOTTO CONCETTA	CAPICOTTO CONCETTA	

**AREA AMMINISTRATIVA-CONTABILE****Resp. Area:** *Dott.IANNELLI Fabio***Servizio:** *Tributi***Responsabile:** *Dott.IANNELLI Fabio*

Numero	Procedimento	Termine (gg)	Responsabile procedimento	Responsabile atto finale	Note
1.	Risposte ad istanze, comunicazioni, richieste di informazioni, opposizioni circa l'applicazioni di tributi comunali: - senza necessità di pareri; - con necessità di pareri e verifiche di uno o più uffici comunali o di altri enti o aziende (controllo dei pagamenti dei contribuenti, natura dell'area)	60	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
2.	Risposte ad istanze di interpello	60	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
3.	Risposte a richieste di accertamento con adesione	60	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
4.	Istanza di rateizzo di pagamento di tributi comunali da parte del contribuente	60	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
5.	Certificati relativi a posizioni tributarie	60	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
6.	Rimborsi I.C.I./IMU	180	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	

7.	Rimborsi TASI	180	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
8.	Rimborsi TARI	180	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
9.	Rimborsi di quote indebite e inesigibili altri tributi comunali	180	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	
10.	Sgravi di quote indebite di tributi comunali	60	Dott. Fabio Iannelli	Dott. Fabio Iannelli	

ALLEGATO A

**AREA TECNICA- MANUTENTIVA****Resp. Area:** Ing. ANACREONTE Rodolfo**Servizio:** Lavori Pubblici, Urbanistica, Servizi Territoriali**Responsabile:** Ing. ANACREONTE Rodolfo

Numero	Procedimento	Termine	Responsabile procedimento	Responsabile atto finale	Note
1.	SVINCOLO CAUZIONI E FIDEJUSSIONI CONTRATTI LAVORI, SERVIZI E FORNITURA	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
2.	DETERMINAZIONI A CONTRATTARE CONTRATTI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
3.	AGGIUDICAZIONE PROVVISORIA CONTRATTI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
4.	AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA CONTRATTI LAVORI, SERVIZI E FORNITURE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
5.	CERTIFICATO DI DESTINAZIONE URBANISTICA (ART. 30 DEL D.P.R.380/01)	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
6.	ALTRE ATTESTAZIONI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
7.	ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
8.	MONETIZZAZIONE STANDARDS URBANISTICI EX ART. 5.1.8 NTA DI PRGC VIGENTE E D.C.C. 63/2010	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
9.	PERMESSO DI COSTRUIRE	60	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
10.	ACCERTAMENTO DI CONFORMITÀ OPERE EDILIZIE, art. 22 C. 1 E 2 D.P.R. 380/01 SU ISTANZA DI PARTE	30	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
11.	SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	SILENZIO ASSENZO	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
12.	DENUNCIA DI INIZIO ATTIVITÀ (DIA)	SILENZIO ASSENZO	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	

13.	COMUNICAZIONE DI INIZIO LAVORI IN ATTIVITÀ EDILIZIA LIBERA	30	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
14.	PROROGA TERMINE DI FINE / INIZIO LAVORI SU PERMESSO DI COSTRUIRE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
15.	VOLTURA INTESTAZIONE DI PERMESSO DI COSTRUIRE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
16.	AUTORIZZAZIONE PAESAGGISTICA	90	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
17.	ACCERTAMENTO DI COMPATIBILITÀ PAESAGGISTICA	90	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
18.	AUTORIZZAZIONE PER INTERVENTI IN ZONA DI VINCOLO IDROGEOLOGICO	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
19.	UTORIZZAZIONE CARTELLI PUBBLICITARI A CARATTERE STABILE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
20.	AUTORIZZAZIONI DI AGIBILITÀ	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
21.	MONETIZZAZIONE PARCHEGGI ESERCIZI DI SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI / BEVANDE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
22.	ACCETTAZIONE DENUNCIA PER OPERE IN ZONA SIMICA	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
23.	PROVVEDIMENTO SANZIONATORIO PER OPERE IN ASSENZA O DIFFORMITÀ DA PERMESSO DI COSTRUIRE, SU SUOLO PRIVATO O SU SUOLO PUBBLICO (emissione ordinanza ingiunzione o diffida di demolizione)	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
24.	PROVVEDIMENTO SANZIONATORIO PER OPERE IN PARZIALE DIFFORMITÀ DA PERMESSO DI COSTRUIRE (ingiunzione di demolizione )	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
25.	ACCESSO AGLI ATTI SU ARCHIVIO STORICO E CORRENTE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
26.	CERTIFICAZIONI SU PRATICHE EDILIZIE (Silenzio assenso agibilità / dichiarazioni di avvenuta demolizione per agenzia territorio / dichiarazioni per gse	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
27.	SANZIONE AMMINISTRATIVA SCARICHI NON AUTORIZZATI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
28.	VERIFICHE COLLETTAMENTO RETE FOGNARIA E/O AUT. SCARICO	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	

29.	BONIFICA MANUFATTI IN AMIANTO	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
30.	RICONOSCIMENTO COLONIE FELINE COMUNALI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
31.	RILASCIO PARERI PRATICHE SUAP	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
32.	RILASCIO PARERI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
33.	VEICOLI ABBANDONATI E VEICOLI FUORI USO	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
34.	SERVIZIO IGIENE URBANA	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
35.	SERBATOI INTERRATI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
36.	BONIFICA AMBIENTALE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
37.	CAVE AUTORIZZAZIONE ALLA COLTIVAZIONE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
38.	AUTORIZZAZIONE DEROGA REGOLAMENTO ACUSTICA PER MANIFESTAZIONI E CANTIERI	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
39.	IMPATTO ACUSTICO/ CLIMA ACUSTICO/ REQUISITI ACUSTICI PASSIVI – RILASCIO PARERE	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
40.	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	30	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
41.	ACCESSO AGLI ATTI	30	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
42.	RICOGNIZIONI D'UFFICIO E SOPRALLUOGHI COLLEGATI AGLI ESPOSTI	30	P.E. MICHELE TARANTINO	ING. RODOLFO ANACREONTE	
43.	RILASCIO PARERE ASSOGGETTABILITA'	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	
44.	VALUTAZIONE AMBIENTALE STRATEGICA	30	ING. RODOLFO ANACREONTE	ING. RODOLFO ANACREONTE	

Allegato "B" - CRONOPROGRAMMA

	Febbraio 2015	Aprile 2015	Giugno 2015	Luglio 2015	Giugno 2016	Agosto 2016	Settembre 2016	Ottobre 2016	Aprile 2017	
Approvazione piano	■									
Completamento/aggiornamento rilevazione	■									
Verifica sistemi informativi				■						
Procedura implementazione piattaforma				■		■				
Change management						■				
Avvio processo di de materializzazione	■						■			
Autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale		■					■			