



N. 26 del 16.02.2015

OGGETTO: *Approvazione del Piano di informatizzazione per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line con procedure guidate con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID)*

L'anno duemilaquindici, addì sedici del mese di febbraio alle ore 9.00 nella sala delle adunanze della sede Comunale si è riunita la Giunta Comunale con la partecipazione dei Signori:

CAVARRA Alessio	Sindaco
RAVECCA Elisabetta	Assessore
ACCORSI Sara	Assessore
CHIATTI Giulia	Assessore
MICHELUCCI Juri	Assessore
Risultano assenti i Sigg.:	
BAUDONE Massimo	Assessore

Assume la presidenza il Sig. Alessio CAVARRA – Sindaco

Partecipa il Segretario Generale Dott.ssa Paola MICHELINI incaricato della redazione del verbale.

Il Presidente, dato atto della regolare costituzione della adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita gli intervenuti a deliberare in ordine all'argomento in oggetto.



## LA GIUNTA COMUNALE

Richiamati:

- i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità, trasparenza dell'azione amministrativa di cui all'articolo 1, comma 1, della Legge 7 agosto 1990 numero 241 e smi;

- l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e smi.

Premesso che:

- il comma 3-bis dell'art. 24 del DL 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto) dispone che *“entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione”* le amministrazioni approvino un *Piano di Informatizzazione*;

- il termine ordinario per ottemperare scade il 16 febbraio 2015;

- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;

- deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID);

- le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;

- il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure.

Premesso che:

- il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 9 dicembre 2014 n. 285;

- il DPCM 285/2014 ha il suo fondamento nel d.lgs. 82/2005 il *Codice dell'Amministrazione Digitale*; (CAD);

- il CAD individua la *“carta d'identità elettronica”* e la *“carta nazionale dei servizi”* quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;



- ciò nonostante, le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi *web* anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;

- proprio questa è la funzione del sistema SPID;

- pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID.

Premesso inoltre che:

- il DPCM 13 novembre 2014 detta le regole tecniche per la *“formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni”*;

- la norma che rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA;

- il DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016.

Ritenuto, pertanto, di approvare l'allegato *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* (All. 1), ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D. L. 90/2014 convertito nella legge 11.8.2014 n. 114.

Ritenuto altresì che il punto 8 - *Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del Piano*, potrà all'occorrenza essere aggiornato a cura del dirigente competente.

Visto l'allegato parere tecnico favorevole attestante la regolarità tecnica e la correttezza dell'azione amministrativa della proposta di provvedimento indicata in oggetto, espresso dall'ufficio competente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, dando atto che non è stato acquisito il parere del responsabile dell'area economico finanziaria, in quanto il provvedimento non comporta oneri contabili.



Accertata la competenza a provvedere ai sensi dell'art. 48 D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000.

Tutto ciò premesso, con voti unanimi favorevoli.

## **DELIBERA**

1. di approvare i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziale del dispositivo;
2. di approvare e fare proprio l'allegato *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* (All. 1), ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D. L. 90/2014 convertito nella legge 11.8.2014 n. 114; dell'art. 24 co. 3-bis del DL 90/2014;
3. dare atto che il punto 8 - *Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del Piano* potrà, all'occorrenza, essere aggiornato a cura del dirigente competente.

Con separata unanime votazione, resa e riscontrata nei modi e forme di legge

## **DELIBERA**

Di dare al presente atto immediata eseguibilità, stante l'urgenza di procedere, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 134, ultimo comma, del D.Lgs. n. 267/2000.



<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
1.0.0	14/02/2015	Prima versione.

## Indice

1 Glossario .....	2
2 Introduzione .....	3
3 Caratteristiche tecnologiche della soluzione S.I.M.E.L. ....	5
4 Architettura della soluzione S.I.M.E.L. ....	6
5 Sicurezza .....	8
6 Vantaggi Cloud Computing .....	10
7 Scenario operativo .....	11
8 Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano .....	12
9 Modellazione schemi di workflow .....	21
10 Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line P.P.P.O.L. ....	22
11 Sistema di conservazione dei documenti informatici .....	25
12 Nomina del Responsabile della Conservazione .....	26
13 Formazione e affiancamento del personale .....	27
14 Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide .....	28
15 Change management .....	29
16 Servizi On Line disponibili .....	29
17 Risorse finanziarie .....	32
18 Crono programma .....	32
19 Revisione del piano .....	34
20 Conclusioni .....	34
21 Principali Riferimenti Normativi .....	35
22 Crediti .....	37

# 1 Glossario

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale.
ANPR	Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005)
Ente	Il Comune di Sarzana
S.I.M.E.L.	Sistema Informativo Multicanale per gli Enti Locali
P.P.P.O.L.	Piattaforma per la Presentazione delle Pratiche On Line
ICT	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (in inglese <i>Information and Communication Technology</i> )
Piano	Il presente piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
SGPA	Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi
SPID	Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale



## 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”.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A..

Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

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

L'implementazione di una **Piattaforma per la Presentazione delle Pratiche On Line (P.P.P.O.L.)** necessariamente integrata nel **Sistema Informativo Multicanale per gli Enti Locali (S.I.M.E.L.)** avviato con la Determinazione n. 96 del 07.03.2012 avente ad oggetto “Attuazione e Manutenzione del Sistema Informativo Comunale S.I.M.E.L. – Attività connesse” ed in avanzata fase di implementazione), che permetta la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (**S.P.I.D.**) di cittadini e imprese, 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 eventualmente di corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la integrazione completa della Piattaforma **P.P.P.O.L.** all'interno del **S.I.M.E.L.** oltre che dei necessari interventi da intraprendere sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Il nuovo sistema informativo integrato **S.I.M.E.L.** presenta una infrastruttura tecnologica integrata ed omogenea in grado di affrontare e risolvere la criticità principale con cui si scontra l'attività dell'ente: la gestione e il flusso dei dati documentali e informativi, sia all'interno che all'esterno, nel rapporto dell'ente con le imprese, le famiglie e i cittadini.

Le caratteristiche principali che caratterizzano in novo Sistema **S.I.M.E.L.**, e lo rendono uno strumento di alto valore tecnologico e funzionale, sono la tecnologia WEB nativa, la Banca Dati Unica, l'univocità del dato, l'integrazione delle funzioni e delle informazioni tra le varie aree amministrative, la completa copertura funzionale, la piena interoperabilità applicativa, e il cruscotto direzionale di governo.

Il **S.I.M.E.L.** è dotato di un Workflow Management System che guidando i vari processi amministrativi evita al personale errori procedurali, tiene traccia di tutte le fasi del procedimento e

del suo autore, e per questa via fornisce indicazioni utili ad una re ingegnerizzazione o miglioramento dei processi che possano risultare efficaci nel raggiungimento degli obiettivi, ed efficienti in termini di razionalizzazione della spesa, elevando nel contempo la qualità dei servizi offerti ai cittadini e alle imprese.

**S.I.M.E.L.** prevede anche l'uso di un sistema di Document Management trasversale a tutte le aree funzionali, ed in particolare di funzioni che non solo permettono di archiviare e consultare documenti in forma digitale, ma di sostituire i processi basati sulla circolazione della carta con dei processi basati sulla circolarità delle informazioni digitali per realizzare appieno la dematerializzazione.

Il **S.I.M.E.L.** viene utilizzato dall'Ente in modalità **ASP** (Application Service Provider), abbattendo per questa via i costi di investimento per la manutenzione dei sistemi hardware necessari per le installazioni in locale.

Questa modalità, inoltre, si rivela una soluzione non solo economica, ma anche molto efficace nel rispondere alle esigenze di interattività e di sicurezza (Business continuity e disaster recovery) richieste dalla nuova Agenda Digitale.

L'elemento che deve sicuramente contenere il presente Piano è il crono-programma con cui si implementeranno i procedimenti informatizzati.

Il punto di partenza per individuare tali procedimenti da informatizzare è l'elenco dei procedimenti che gli enti locali hanno dovuto redigere e pubblicare nella sotto-sezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.Lgs. 33/2013 e, di conseguenza, tale elenco individua il confine di applicazione del presente piano.

Il crono-programma proverà ad indicare le scadenze di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line utilizzando il **Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale**, altrimenti denominato **SPID**.

Tale precisazione è importante, perché si lega all'art 14 del Decreto attuativo dello **SPID**, che specifica che "le pubbliche amministrazioni... aderiscono allo **SPID**... entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale".

Poiché i tempi di accreditamento previsti per il primo identity provider si stimano entro aprile-maggio 2015, l'orizzonte temporale che le PA locali devono prevedere per l'informatizzazione dei procedimenti non può andare oltre aprile-maggio 2017.

### **3 Caratteristiche tecnologiche della soluzione S.I.M.E.L.**

Il nuovo Sistema Informativo Comunale S.I.M.E.L., realizzato da PA Digitale S.p.A. e presente nel Catalogo Nazionale Programmi Riutilizzabili dell'Agenda per l'Italia Digitale (AGID), utilizza una base dati relazionale unica di semplice struttura.

E' un sistema informativo totalmente integrato, web nativo ed erogato in modalità Cloud Computing o, più precisamente, G-cloud (Government Cloud), il cloud computing per la PA.

Il sistema mette a disposizione degli stakeholder (Amministratori, funzionari, cittadini, imprese) evoluti strumenti di reporting in grado, sia di estrarre i risultati gestionali, sia di evidenziare i fattori che hanno determinato la composizione degli stessi.

La piattaforma applicativa, una volta a regime, permetterà di realizzare un sistema informativo comunale totalmente integrato, in cui la condivisione delle informazioni è affiancata alla disponibilità di automatismi per la validazione delle informazioni inserite e flussi di interazione fra le varie aree applicative che portano notevoli benefici in termini di:

- ^ Garanzia di affidabilità dell'informazione, in quanto il dato viene inserito nel sistema una sola volta e condiviso dalle altre aree;
- ^ Ottimizzazione dei processi, grazie alla presenza di automatismi che permettono di completare le attività in minor tempo e con un maggior controllo sulla correttezza del dato.

Il Sistema Informativo è organizzato in aree, ognuna delle quali mantiene le funzioni del contesto in cui opera e, contemporaneamente, condivide con le altre elementi di comune interesse ed implementa nativamente efficaci strumenti di workgroup e di cooperazione applicativa grazie ai quali potranno essere resi possibili automatismi anche tra settori differenti dell'ente. Le procedure applicative vengono costantemente allineate e aggiornate alla normativa vigente e a tutti gli adempimenti di settore, sollevando l'utente da qualsivoglia ulteriore incombenza.

# 4 Architettura della soluzione S.I.M.E.L.

L'architettura generale dell'intero sistema S.I.M.E.L. è caratterizzata dalla realizzazione di più livelli logici come di seguito schematizzato (vedi Fig. 1).

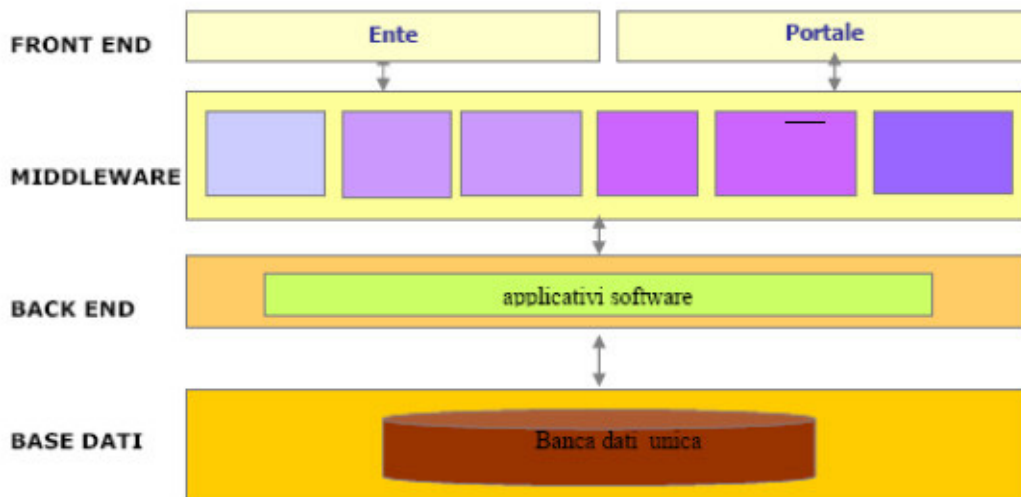


Fig. 1

## Livello di Front-end

Costituito dalle interfacce utilizzate per la gestione degli applicativi da parte degli Uffici Comunali (**Ente**) e dalla parte di comunicazione con tutti i cittadini (**Portale**). Per accedere alla sezione denominata Portale, sul Sito Istituzionale è presente una sezione denominata **Servizi On Line** (vedi Fig.2) che oltre ai servizi on line legati al nuovo Sistema S.I.M.E.L., permette di accedere anche a servizi esterni al S.I.M.E.L., garantendo in questo modo un unico punto di accesso per i cittadini.



Fig.2

## Livello di Middleware

Composto di un insieme di componenti applicative utilizzate dai vari software di back-end e/o di ausilio al portale. Rientrano in questo livello:

- ^ La componente unica di autenticazione e di gestione della sicurezza;
- ^ La componente unica di profilazione (identity manager);
- ^ Lo strumento di comunicazione fra gli utenti di Urbi;
- ^ Il sistema che permette l'attuazione del workflow (workflow management system);
- ^ Il sistema di gestione delle pratiche;
- ^ Il sistema documentale.

**Livello di Back-end**

Costituito dagli applicativi di amministrazione della base dati e dagli applicativi specifici delle singole aree dell'ente (demografici, tributi, ecc.);

**Livello Base Dati**

Relativo alla banca dati unica degli applicativi utilizzati dall'ente.

## 5 Sicurezza

Il nuovo Sistema **S.I.M.E.L.** del Comune di Sarzana, allo scopo di garantire la massima sicurezza e la massima qualità del servizio a minor costo, è ospitato presso il datacenter della Zucchetti a Lodi che garantisce un servizio di **Disaster Recovery** equivalente ad una soluzione **Tier 3**, come definito nelle **Linee Guida per il Disaster Recovery delle PA**, con **RPO (Recovery Point Objective)** di 1 gg ed **RTO (Recovery Time Objective)** di 1 gg.

Il datacenter alternativo è distante oltre 400 Km dalla sede principale garantendo in questo modo anche una significativa distanza tra le due sedi in caso di eventi disastrosi.

All'interno dell'Ente è installato un **Firewall** di ultima generazione per il controllo perimetrale in grado di gestire il failover (caduta della connessione internet principale).

In questo modo è possibile gestire un nuovo collegamento internet di backup (da attivare a breve) in modo automatico e questo garantirà la continuità del collegamento e di conseguenza l'utilizzo degli applicativi anche in caso di caduta del collegamento principale.

Su questa soluzione sarà richiesto il parere all'Agenzia per l'Italia Digitale attraverso lo Studio di Fattibilità Tecnica da redigere a cura dell'Ente.

Di seguito le caratteristiche principali del datacenter principale:

- ^ Il datacenter risiede in un caveaux blindato;
- ^ E' attivo un servizio di sorveglianza armata h24;
- ^ Sono attivi sistemi di sorveglianza elettronica contro l'intrusione, l'incendio e anomalie ambientali critiche;
- ^ Ciascun piano è dotato di sistemi automatici di videocontrollo (ai sensi T.U. Sulla privacy);
- ^ Rispetto delle misure minime di sicurezza (ai sensi T.U. Sulla privacy);
- ^ E' previsto un sistema ridondante di controllo del clima delle sale macchine con allarmi locali e remoti su valori critici;
- ^ E' previsto un sistema di alimentazione ridondante per ogni fila di armadi con prese e spine di sicurezza antistrappo e antifuoco;
- ^ L'impianto di sicurezza dell'alimentazione prevede un impianto di terra certificato conforme alla L. 626 e separazione galvanica delle sorgenti;
- ^ I locali sono dotati di sistema antincendio a gas con sensori a soffitto e a pavimento a saturazione ambientale;
- ^ Ogni piano ha doppie porte antincendio con dispositivo automatico di chiusura;
- ^ Il gruppo elettrogeno consente l'erogazione continuata di elettricità in mancanza di rete;
- ^ Tutti gli accessi alle aree di datacenter sono sottoposti ad identificazione e registrazione accessi;
- ^ La sicurezza di accesso ai componenti del sistema è garantita attraverso l'uso di password a criptazione forte;
- ^ L'accesso all'infrastruttura a scopo amministrativo avviene attraverso connessioni autenticate attraverso username/password e certificati digitali;
- ^ La disponibilità dell'infrastruttura presenta un uptime del 99.95%;
- ^ Sonde IPS (Intrusion Prevention System) che garantiscono una protezione perimetrale da attacchi, per esempio di tipo DDOS (Distributed Denial of Service).
- ^ Servizio di backup a due processi e precisamente archiviazione su disco e storicizzazione su nastro;
- ^ Il processo di storicizzazione su nastro sfrutta 3 unità library e le library sono delocalizzate in una Server Room esterna al Datacenter;

- ^ La policy di backup prevede un backup settimanale in modalità full ed un backup giornaliero in modalità differenziale con retention di 30 giorni con una granularità giornaliera e per un anno con granularità mensile;
- ^ Restore di test periodico per verificare la consistenza del dato archiviato su nastro;
- ^ I nastri di backup sono posizionati in sito secondario e delocalizzato rispetto al datacenter ed è previsto il monitoraggio della presa in carico dei nastri e della consegna presso il locale extra ced.
- ^ L'accesso ai dati avviene solo attraverso l'applicazione e i server di database sono protetti da un doppio sistema di firewall e da regole di routing che non consente la visibilità dall'esterno della rete;
- ^ Le password sono tutte crittografate con un algoritmo che è una implementazione dello standard AES (Advanced Encryption Standard) a 256 bit.

## 6 Vantaggi Cloud Computing

*Il "Cloud computing" rappresenta un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT. Attraverso tecnologie basate su internet, consente un accesso più agevole a un insieme di risorse configurabili e condivise (risorse fisiche di rete, di storage e di processamento, servizi e applicazioni finali). Questo sistema consente di migliorare l'efficienza operativa e, nel contempo, di raggiungere significative economie di scala per i costi IT.*

(Vedi sito web Agenzia per l'Italia Digitale, <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/cloud-computing>)

Concepito in modalità web nativa, il nuovo Sistema Informativo dell'Ente viene utilizzato in modalità cloud computing, più precisamente, G-cloud (Government Cloud), il cloud computing per la PA.

Tale modalità consente all'Ente di utilizzare soluzioni ad alto profilo tecnologico e costantemente aggiornate, protette ed in grado di facilitare notevolmente l'interazione con i cittadini, senza sostenere forti investimenti infrastrutturali e pesanti costi di gestione (acquisto di software, hardware e infrastrutture di rete, costi di personale specializzato per la gestione di infrastrutture complesse eccetera), ottenendo un servizio specializzato che consente il ripristino rapido e completo dei dati in caso di interruzioni impreviste dei servizi e la continuità operativa dei propri utenti.

Le applicazioni, infatti, alloggiano nella "nuvola informatica" (appunto, il cloud computing), sono in rete, non risiedono presso i server dell'Ente ma in server dislocati presso una Server Farm esterna "completamente italiana", di proprietà della software house Zucchetti spa e posta in un ex caveau bancario blindato a Lodi.

### **Numerosi e importanti vantaggi:**

- ⤴ Accesso immediato: non c'è bisogno di installazione e configurazione del software che è accessibile semplicemente attraverso Internet mediante il browser web;
- ⤴ Aggiornamenti semplici e veloci perché distribuiti via Internet; le applicazioni sono, dunque, sempre aggiornate;
- ⤴ Accesso multiutenza: utenti diversi possono utilizzare agevolmente il software nello stesso momento;
- ⤴ Accesso da diverse postazioni: l'utente è libero di svolgere il proprio lavoro dal luogo che ritiene più opportuno;
- ⤴ Accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- ⤴ Sicurezza dei dati: minori rischi di perdere i dati inseriti (ad es., a causa di virus) nonché back up automatico dei dati;
- ⤴ Scalabilità: è possibile richiedere, in qualsiasi momento, l'utilizzo di applicativi aggiuntivi;
- ⤴ Riduzione dei costi di gestione: alcuni costi di gestione, come ad es. quelli per le licenze d'uso, vengono abbattuti;
- ⤴ Forte interazione con cittadini, imprese, altri enti: è più facile e immediata la comunicazione anche con l'esterno dell'ente e quindi l'Ente è subito pronto ad adeguarsi ai nuovi adempimenti normativi richiesti dal Piano di Informatizzazione;



## 7 Scenario operativo

Il nuovo Sistema **S.I.M.E.L.** coprirà tutte le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

Attualmente alcuni servizi utilizzano software obsoleti che non interagiscono con i nuovi applicativi ma la cui migrazione è già stata pianificata e sarà completata nel corso del 2016.

In particolare è presente il sistema di protocollo elettronico ma ancora non integrato nel nuovo Sistema **S.I.M.E.L.** mentre quello di gestione del workflow documentale non è attualmente utilizzato.

Entro il mese di marzo 2015 è previsto l'avviamento del nuovo protocollo informatico integrato con il nuovo Sistema **S.I.M.E.L.** e l'attivazione dei Flussi Documentali

Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione della Piattaforma **P.P.P.O.L.**, in quanto nel Piano deve essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche verso i vari uffici dell'Ente.

Successivamente si procederà all'informatizzazione anche degli atti amministrativi che attualmente vengono gestiti in modo manuale.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei “documenti informatici”.

Il Comune di Sarzana nel 2015 ha attivato il servizio di Conservazione Digitale a Norma (**CDN**) dei “documenti informatici” integrato in **S.I.M.E.L.**

Tale soluzione naturalmente risulta più efficace/efficiente, sia per capienza che per “modalità di riversamento”, alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'adeguamento alle norme sulla dematerializzazione in atto rispetto ad una soluzione non integrata.

## 8 Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

La norma individua come oggetto del presente 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.

Il punto di partenza per individuare tali procedimenti è l'elenco dei procedimenti che gli enti locali hanno dovuto redigere e pubblicare nella sotto-sezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.Lgs. 33/2013.

Tale operazione è stata condotta dai componenti dell'Ufficio Unico Trasparenza istituito con Deliberazione di G.C. n. 11 del 29.01.2014 e di seguito viene fornito l'elenco anche se non esaustivo.

DENOMINAZIONE DEL PROCEDIMENTO	STRUTTURA ORGANIZZATIVA COMPETENTE SETTORE/SERVIZIO
Affidamento in concessione immobili (terreni/fabbricati) di proprietà comunale	Servizio Patrimonio
Affidamento in locazione immobili (terreni/fabbricati) di proprietà comunale	Servizio Patrimonio
Procedure alienazione beni immobili (terreni/fabbricati) di proprietà comunale	Servizio Patrimonio
COMMERCIO IN SEDE FISSA di Esercizi di VICINATO ai sensi della L.R. n. 1/2007 e s.m.i. e Deliberazione C.R. n. 21/2012 Par. n. 3 – apertura, trasferimento, subingresso, riduzione, ampliamento, concentrazione, accorpamento, modifica di settore	Servizio Commercio
COMMERCIO IN SEDE FISSA GRANDI ai sensi della L.R. n. 1/2007 e s.m.i. e Deliberazione C.R. n. 21/2012 Strutture - rilascio- trasferimento, ampliamento, variazione sett alim e non e MSV (medie strutture di vendita)	Servizio Commercio
COMMERCIO IN SEDE FISSA di MEDIE ai sensi della L.R. n. 1/2007 e s.m.i. e Deliberazione C.R. n. 21/2012 Strutture - rilascio- trasferimento, ampliamento, variazione sett alim e non	Servizio Commercio
COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE: gestione del <u>mercato settimanale</u> <b>subentri-affitti-cessione</b> di azienda; gestione posteggi.	Servizio Commercio
COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE: gestione del <u>mercato settimanale</u> <b>partecipazione</b> "spunta" (operatori a sorteggio)	Servizio Commercio
FORME SPECIALI DI COMMERCIO: es. Elettronico, a mezzo apparecchi autom, a domicilio	Servizio Commercio

Consuntivo e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE <u>fiere varie</u> con gestione delle graduatorie- posteggi - manifestazioni straordinarie, fiere promozionali, mercati natalizi ecc.	Servizio Commercio
COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE in <u>forma itinerante</u> sett. Alimentare e non, rilascio autorizzazioni anche su aree demaniali	Servizio Commercio
COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE posteggi fuori mercato (chioschi) Subingresso.	Servizio Commercio
ATTIVITA' ARTIGIANALI NON ALIMENTARI: <u>estetiste-tatuatori-parrucchieri</u> - rilasci trasf. subingr	Servizio Commercio
ATTIVITA' ARTIGIANALI ALIMENTARI: <u>piadinerie-rosticcerie Pizzerie da asporto-panificatori</u>	Servizio Commercio
SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE: rilasci, trasferimenti e variazioni	Servizio Commercio
SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE: <u>subingresso senza modifiche strutturali</u>	Servizio Commercio
SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE annessi ad <u>attività prevalente</u> (es. Sale giochi, stabilimenti balneari- locali di intrattenim ecc)	Servizio Commercio
SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE <u>In circoli privati riservati ai soci</u> : rilascio- trasferimento	Servizio Commercio
AUTORIZZAZIONI TEMPORANEE DI PUBBLICO ESERCIZIO in occasione DI FIERE E MERCATI	Servizio Commercio
STRUTTURE BALNEARI - rilascio- subingresso- ampliamento	SUAP-POLIZIA AMMINISTRATIVA
NULLA OSTA Dirigenziale <u>per svolgimento di manifestazioni natatorie e varie</u>	DEMANIO MARITTIMO
RILASCIO di LICENZE DI SUBINGRESSO ex art. 46 C.N.	DEMANIO MARITTIMO
AUTORIZZAZIONE <u>per affidamento ad altri soggetti delle attività oggetto della concessione ex art. 45 C.N.</u>	DEMANIO MARITTIMO
AUTORIZZAZIONI TRATTENIMENTI MUSICALI (in luogo completamente aperto privo di strutture per lo stazionamento del pubblico senza l'uso di palchi)	POLIZIA AMMINISTRATIVA
STRUTTURE PER L'INTRATTENIMENTO (cinema, discoteche, impianti sportivi etc..., giostre e circhi) art. 80 del T.U.L.P.S. - artt. 141-142 Regolamento di esecuzione del Tulps	POLIZIA AMMINISTRATIVA
AUTORIZZAZIONI -per <u>sale da gioco</u> ex art. 86 del TULPS -per <u>installazione di apparecchi e congegni</u> di cui all'art. 110, commi 6 e 7, del TULPS	POLIZIA AMMINISTRATIVA
SPETTACOLO VIAGGIANTE – licenza comunale - Richiesta codice identificativo attrazione (anche per subingresso per atto tra vivi o per causa di morte)	POLIZIA AMMINISTRATIVA
LICENZE di TAXI - subingresso	POLIZIA AMMINISTRATIVA
NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE	POLIZIA AMMINISTRATIVA

Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

RILASCIO/ RINNOVO di <u>Licenza di Direttore e/o Istruttore di tiro</u>	POLIZIA AMMINISTRATIVA
RILASCIO / RINNOVO di <u>Licenza di Fochino</u>	POLIZIA AMMINISTRATIVA
AGENZIA D'AFFARI - Segnalazione certificata di inizio attività e/o trasferimento di sede	POLIZIA AMMINISTRATIVA
COMMERCIO DI COSE ANTICHE e/o USATE - Segnalazione certificata di inizio attività	POLIZIA AMMINISTRATIVA
VIDIMAZIONE REGISTRI Agenzia d'affari Commercio di Cose antiche e/o usate, uve e Vini e Sostanze Zuccherine	POLIZIA AMMINISTRATIVA
RIMESSA DI VEICOLI Segnalazione certificata di inizio attività e/o subingresso	POLIZIA AMMINISTRATIVA
INSEDIAMENTO ed ESERCIZIO di ATTIVITÀ PRODUTTIVE (attività di produzione di beni e servizi commerciali ed agricoli, attività agrituristiche, turistiche-ricettive, socio assistenziali, sanitarie ed industriali) tramite procedure concertative necessarie per l'acquisizione di più pareri	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
PROCEDURE URBANISTICO EDILIZIE – ATTIVITA' PRODUTTIVE di cui all'art. 7, 8 e 9 della L.R. n. 10/12	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
PROCEDURE URBANISTICO EDILIZIE – ATTIVITA' PRODUTTIVE di cui all'art. 10 della L.R. n. 10/12	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
DISTRIBUTORI CARBURANTI IMPIANTI STRADALI <u>modifiche</u> ai sensi dell'art. 81 lett. A della L.R. 1/2007 e s.m.i., e <u>collaudi</u>	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
DISTRIBUTORI CARBURANTI IMPIANTI STRADALI <u>modifiche</u> ai sensi dell'art. 81 lett. B-c-e-f-g-h-i-j della L.R. 1/2007 e s.m.i., e <u>collaudi</u>	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
IMPIANTI AD USO PRIVATO – <u>apertura, modifiche e collaudo</u>	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
AUTORIZZAZIONI ASILI NIDI e SERVIZI della PRIMA INFANZIA di cui alla L.R. 6/2009 e D.G.M. 588/2009	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
PALESTRE di cui alla L.R. 6/2002	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
STRUTTURE RICETTIVE: procedimenti relativi a strutture ricettive alberghiere- strutture ricettive all'aria aperta, case per ferie affittacamere, B&B, case ed appartamenti per vacanze, appartamenti ad uso turistico, aree di sosta	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
PRESIDI SANITARI di cui alla L.R. 20/99 – D.P.R. 1997 ed altre strutture socio sanitarie	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
LAVANDERIA a secco e/o ad acqua – automatica self service – tintoria- stireria	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
A.U.A. Autorizzazione unica ambientale	ATTIVITA' PRODUTTIVE - SUAP
Iscrizione anagrafica per trasferimento da altro Comune	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Iscrizione anagrafica di cittadini UE per trasferimento di residenza dall'estero	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Iscrizione anagrafica di cittadini paesi terzi per trasferimento di residenza dall'estero	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Cambio abitazione/indirizzo	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe

Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

Reiscrizione per ricomparsa	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Cancellazione per trasferimento della residenza all'estero di cittadino UE e/o di paesi terzi	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Autentica foto	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Rilascio attestato di regolarità di soggiorno per cittadini UE	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Rilascio attestato di soggiorno permanente per cittadini UE	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Rinnovo dichiarazione dimora abituale cittadini paesi terzi – aggiornamento scheda anagrafica	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Rilascio certificazioni anagrafiche	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Autentica di firma e di copia	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Autentica di firma e di copia a domicilio	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Attribuzione/aggiornamento di numero civico	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Attribuzione nuovo toponimo	Servizi Demografici Ufficio Anagrafe
Ricerche d'archivio	Servizi Demografici
Rilascio carta d'identità	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Autentica di firma per passaggi di proprietà di beni mobili registrati	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Dichiarazione di morte	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Autorizzazione per esumazione e trasporto resti mortali/salme fuori Comune	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Permesso di seppellimento	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Trasporto salma fuori Comune	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Autorizzazione per trasporto salma e cremazione	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Autorizzazione all'affidamento delle ceneri	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Passaporto mortuario	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Dichiarazioni di nascita allo sportello (atti parte I serie A)	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Riconoscimento paternità e/o maternità	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Istanza art. 36 (Corretta indicazione del prenome sulla certificazione di Anagrafe e Stato Civile)	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Pubblicazioni di matrimonio	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Celebrazione di matrimoni civili	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Celebrazione di matrimoni civili in altro Comune	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Annotazione regime patrimoniale	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Acquisto cittadinanza al compimento del 18° anno d'età	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Acquisto cittadinanza jure sanguinis	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile
Rilascio certificazioni di stato civile	Servizi Demografici Ufficio Stato Civile

Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

Iscrizione lista aggiunta cittadini UE (esclusivamente per elezioni Parlamento Europeo e/o comunali)	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Rilascio copia liste elettorali	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Rilascio duplicato tessera elettorale	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Esercizio del diritto di voto per cittadini disabili (voto a domicilio)	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari (Corte d'Assise e Corte d'Assise d'Appello)	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Iscrizione all'Albo dei Presidenti di seggio	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Iscrizione all'Albo degli scrutatori	Servizi Demografici Ufficio Elettorale
Autorizzazione alla liberazione dei vincoli previsti dalle convenzioni L. 10/77	Settore Urbanistica
Autorizzazione alla eliminazione totale dei vincoli a cui sono sottoposti gli immobili in aree PEEP ed extra PEEP, successivi alla Convenzione di trasformazione ex L.	Settore Urbanistica
Risposte ad esposti, reclami, istanze, informazioni, richieste varie dei cittadini	Settore Urbanistica
Risposte a domande di ampliamento nucleo familiare (art. 5 L.R. 10/2003)	Settore Urbanistica
Dichiarazione di idoneità dell'alloggio per il ricongiungimento familiare di cittadini stranieri non comunitari, per il permesso di soggiorno CE	Settore Urbanistica
Denunce di inizio attività (DIA)/SCIA produttive (controlli prima dell'efficacia)*	Settore Urbanistica
Gestione SCIA, nei procedimenti con rilevanza edilizia (art. 5 e 6 DPR 160/2010)	Settore Urbanistica
Gestione dei procedimenti unici con rilevanza edilizia (art. 7 del DPR 160/2010)	Settore Urbanistica
Rimborso di somme indebitamente versate	Settore Urbanistica
Provvedimenti sanzionatori amministrativi conseguenti ad abusi edilizi aventi rilevanza penale (artt. 27 e 31 DPR 380/2001 e art.5 LR 16/2008)	Settore Urbanistica
Sanzioni amministrative di natura pecuniaria conseguenti ad abusi edilizi senza rilevanza penale	Settore Urbanistica
Titoli abilitativi in sanatoria, a seguito di domande di condono edilizio (L. 47/1985 e L.724/1994 e s.m.)	Settore Urbanistica
Richiesta contributi relativi alla L. 13/89 Eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati	Settore Urbanistica

Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

Accertamenti di conformità alle norme urbanistico-edilizie e provvedimenti di sanatoria, ai sensi della L.R. 16/2008, di opere abusive realizzate, per ottenere un titolo abilitativo in sanatoria (permesso di costruire in sanatoria, o DIA in sanatoria / SCIA in sanatoria)	Settore Urbanistica
Certificati di conformità edilizia e agibilità	Settore Urbanistica
Denunce di inizio attività (DIA) - Attività di controllo sulle DIA - (art. 31.7, comma 6, RUE)	Settore Urbanistica
SCIA - Attività di controllo sulle SCIA ( art. 19 L. 241/90)	
PAS (Procedura abilitativa semplificata) per impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili (art. 6 D. Lgs. 28/2011)	Settore Urbanistica
Certificati di destinazione urbanistica (CDU), ai sensi dell'art. 12, comma 3, L.R.23/2004	Settore Urbanistica
Mutamento di intestazione, o cointestazione di titoli abilitativi edilizi	Settore Urbanistica
Dichiarazioni attestanti il tipo di intervento edilizio ai fini dell'agevolazione fiscale	Settore Urbanistica
Dichiarazione attestante l'idoneità del titolo abilitativo alla realizzazione degli impianti di energia rinnovabile	Settore Urbanistica
Proroga al termine di inizio lavori e al termine di ultimazione lavori	Settore Urbanistica
Approvazione dl PUA di iniziativa privata	Settore Urbanistica
Volturazione di convenzioni urbanistiche	Settore Urbanistica
Permessi di costruire	Settore Urbanistica
Risposta ad esposti di contenuto tecnico e giuridico e verifica di regolarità delle procedure liberalizzate (art. 6 D.P.R. 380/2001) su istanza di parte e adozione dei provvedimenti conseguenti	Settore Urbanistica
Rilascio copie di progetti edilizi e relativi atti e documenti , nonché altra documentazione di competenza del Settore	Settore Urbanistica
Attestazioni e certificazioni di atti, fatti, situazioni, rilevabili dai documenti posti agli atti del Settore	Settore Urbanistica
Provvedimenti di autotutela, sia d'ufficio sia su istanza di parte, nei confronti dei titoli abilitativi edilizi e dei provvedimenti sanzionatori Provvedimenti di riesame ai sensi dell'art.24 L.R.31/2002	Settore Urbanistica
STIPULA ATTI IN FORMA PUBBLICA AMMINISTRATIVA: - contratti di appalto lavori forniture servizi; - convenzioni urbanistiche; - compravendite; - concessioni cimiteriali per tombe di famiglia; - ecc...	SERVIZIO CONTRATTI

Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

SOTTOSCRIZIONE SCRITTURE PRIVATE AUTENTICATE/PRIVATE: - Concessioni demaniali marittime; - Concessioni cimiteriali; - Locazioni; - Comodati; - Incarichi professionali; - Convenzioni con Enti Pubblici/privati - ecc..	SERVIZIO CONTRATTI
AUTORIZZAZIONE INSERIMENTO URNA CINERARIA O CASSETTINA OSSARIO	SERVIZIO CONTRATTI
AUTORIZZAZIONE RECUPERO POSTO SALMA	SERVIZIO CONTRATTI
Risarcimento danni da Responsabilità Civile Terzi Gestione frontale franchigia pari a € 13.00,00	Servizio Sinistra
Risarcimento danni da Responsabilità Civile Terzi Per importi superiori alla franchigia	Servizio Sinistra
Assicurazione tutela legale peritale	Servizio Sinistra
ISTRUTTORIA ISCRIZIONE ALBO COMUNALE ASSOCIAZIONI	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
ISTRUTTORIA BONUS ELETTRICO (Disagio economico e fisico)	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
ISTRUTTORIA BONUS GAS	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
CONTRIBUTI DANNI DA CALAMITA' NATURALI – SOGGETTI PRIVATI Sub-procedimento 1: SEGNALAZIONE	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
CONTRIBUTI DANNI DA CALAMITA' NATURALI – SOGGETTI PRIVATI Sub-procedimento 2: EROGAZIONE CONTRIBUTI	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
DIRITTO D'ACCESSO AGLI ATTI/DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
SEGNALAZIONE DISSERVIZI/ RECLAMI	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
IMMATRICOLAZIONE A CORSI DI LAUREA TRIENNALE E MAGISTRALE A CICLO UNICO AD ACCESSO LIBERO	INFORMAGIOVANI
RINUNCIA AGLI STUDI	INFORMAGIOVANI
RILASCIO CERTIFICATI UNIVERSITA' PISA	INFORMAGIOVANI
ACCETTAZIONE PRATICHE AMMINISTRATIVE relative a: iscrizioni laurea specialistica o magistrale, trasferimento ad altro ateneo, interruzione temporanea degli studi, ricongiunzione agli studi	INFORMAGIOVANI
Segretariato Sociale Professionale	ATS 69 – Servizi Sociali
Servizio Sociale Professionale	ATS 69 – Servizi Sociali



Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano  
Versione 1

Telesoccorso	ATS 69 – Servizi Sociali
Inserimenti lavorativi socioassistenziali	ATS 69 – Servizi Sociali
Assistenza domiciliare	ATS 69 – Servizi Sociali
Esenzioni TARES	ATS 69 – Servizi Sociali
Esenzione quote scolastiche	ATS 69 – Servizi Sociali
Contributi economici	ATS 69 – Servizi Sociali
Emporio alimentare	ATS 69 – Servizi Sociali
Inserimento in struttura	ATS 69 – Servizi Sociali
Microcredito: può essere richiesto per spese legali relative a procedimenti in materia di separazione giudiziale, divorzio, affidamento di figli minorenni, acquisto protesi e altri ausili non rimborsabili, spese per l'acquisto di mobilio, automezzi o elettrodomestici ritenuti essenziali, anticipi su spese che verranno rimborsate nel futuro attraverso altri bandi (assistenti familiari per familiari anziani e disabili, ausili, protesi dentarie o acustiche), anticipi su indennità previdenziali, spese di investimento iniziale per cominciare / accedere ad un lavoro (patente, acquisto motorino, corso di formazione...), eventi particolari della vita che comportano spese straordinarie (parti plurigemellari, matrimoni, funerali...), debiti contratti da parenti ed intestati al soggetto richiedente, che si trova dopo separazione od interdizione a dover pagare il debito (separazione, figli tossicodipendenti...)	ATS 69 – Servizi Sociali
Istruttoria per verifica requisiti e comunicazione telematica all'INPS per erogazione assegno maternità	ATS 69 – Servizi Sociali
Istruttoria per verifica requisiti e comunicazione telematica all'INPS per erogazione assegno al nucleo familiare con almeno tre figli minori	ATS 69 – Servizi Sociali
Iscrizione all'Albo dei volontari civici	ATS 69 – Servizi Sociali
Trasporto disabili	ATS 69 – Servizi Sociali
Residenzialità e semiresidenzialità anziani R.S.A./R.P. Sabbadini – Centro Diurno	Distretto Socio-sanitario n. 19 Val di Magra
Residenzialità disabili (partecipazione per la quota sociale all'Unità Valutazione Multidimensionale in collaborazione con la ASL, responsabile della quota sanitaria).	Distretto Socio-sanitario n. 19 Val di Magra

Servizio Civile Nazionale	Distretto Socio-sanitario n. 19 Val di Magra
Home Care Premium (in convenzione con l'INPS – gestione ex INPDAP)	Distretto Socio-sanitario n. 19 Val di Magra
Fondo Regionale per la non autosufficienza	Distretto Socio-sanitario n. 19 Val di Magra
Fondo Sclerosi Laterale Amiotrofica	Distretto Socio-sanitario n. 19 Val di Magra
Affidamento in concessione immobili (terreni/fabbricati) di proprietà comunale	Servizio Patrimonio
Affidamento in locazione immobili (terreni/fabbricati) di proprietà comunale	Servizio Patrimonio
Procedure alienazione beni immobili (terreni/fabbricati) di proprietà comunale	Servizio Patrimonio
RIMBORSO ICI/IMU	SERVIZIO TRIBUTI
RICHIESTA AGEVOLAZIONI IMU	SERVIZIO TRIBUTI
RICHIESTA RETTIFICA ACCERTAMENTO ICI/IMU	SERVIZIO TRIBUTI
DICHIARAZIONE IMU	SERVIZIO TRIBUTI
RICHIESTA COMPENSAZIONE VERSAMENTI	SERVIZIO TRIBUTI
CONCESSIONE SUOLO PUBBLICO	SERVIZIO TRIBUTI
RIMBORSO COSAP	SERVIZIO TRIBUTI
ISCRIZIONE/VARIAZIONE/CANCELLAZIONE TASSA RIFIUTI	SERVIZIO TRIBUTI
SGRAVI TARSU/TARES	SERVIZIO TRIBUTI
RIMBORSO TARSU/TARES	SERVIZIO TRIBUTI
RATEIZZAZIONI TARSU/TARES, ACCERTAMENTI ICI/IMU, COSAP	SERVIZIO TRIBUTI
RIMBORSO IMPOSTA DI SOGGIORNO	SERVIZIO TRIBUTI
Emissione Mandati	SERVIZI FINANZIARI

## 9 Modellazione schemi di workflow

I numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati in un numero, quanto più ridotto possibile, dovranno essere fatti convergere in schemi di workflow da modellare informaticamente.

Un prima famiglia di schemi è quella costituita dai procedimenti che prevedono una stretta interazione con i software gestionali di back end all'interno del Sistema **S.I.M.E.L.**, al fine di garantire i necessari collegamenti logici per il monitoraggio on line dello stato di avanzamento del processo e la produzione degli atti conclusivi del procedimento, che saranno oggetto di implementazione all'interno della Piattaforma **P.P.P.O.L.** integrata in **S.I.M.E.L.**.

Una seconda famiglia di schemi è costituita da quei procedimenti per cui non è possibile o non è conveniente attivare una interazione con il back end del Sistema **S.I.M.E.L.**, sia per il fatto che quel dato procedimento non è trattato con strumenti informatici, sia per le caratteristiche peculiari del procedimento e/o del sistema di gestione informatica. In tali condizioni l'aggiornamento dello stato di avanzamento della pratica dovrà essere condotto in modo manuale dall'ufficio interessato.

Per entrambe le famiglie di schemi dovrà essere prevista la possibile interazione del Sistema **S.I.M.E.L.** con il **Sistema informatizzato dei pagamenti della PA** realizzato in ambito **SPC**.

Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro che potrebbe coincidere con i componenti dell'Ufficio Unico Trasparenza e dal personale dei servizi informatici.

Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio e dell'integrazione della Piattaforma **P.P.P.O.L.** nel Sistema **S.I.M.E.L.** per la gestione dei nuovi procedimenti elettronici, i responsabili di area, dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti che si renderanno necessari.

## 10 Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line P.P.P.O.L.

La soluzione scelta del Comune di Sarzana per la gestione della Piattaforma P.P.P.O.L. è quella di riutilizzare il modulo utilizzato per la gestione delle **Tipologie di Procedimenti**, per la gestione degli art 35 c 1,2 e art 24 c 2 del Dlgs 33/2013, all'interno della sezione **Amministrazione Trasparente** del Sito Istituzionale.

Tale modulo, infatti, permette di mappare perfettamente tutti i tipi di procedimenti dell'Ente, sia ad istanza di parte che non, e permette una gestione più efficace ed efficiente degli adempimenti normativi oltre che a centralizzare, lato back-end, in un unico punto di inserimento tutti i procedimenti. Lato front-end, sarà possibile utilizzare il modulo in più punti di accesso e quindi sia direttamente dai **Servizi On Line** che all'interno di Tipologie di Procedimento all'interno di **Attività e Procedimenti in Amministrazione Trasparente**, come previsto dagli art 35 c 1,2 e art 24 c 2 del Dlgs 33/2013. Notare che tale modulo tra le altre voci presente una voce denominata **URL di collegamento al servizio on line** che ci permette di collegare già il procedimento all'eventuale servizio on line ad esso collegato (vedi Fig. 3).

### Inserimento Elementi Da Pubblicare Art. 35 Dlgs 33/2013

The screenshot shows a web form titled "Inserimento" for publishing elements under Art. 35 of the 33/2013 DLGS. The form is divided into several sections:

- DESCRIZIONE PROCEDIMENTO** and **OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**: Two large text input areas.
- RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO** and **RESPONSABILE DEL PROVVEDIMENTO FINALE**: Two identical sections for defining the responsible party. Each includes a dropdown for "STRUTTURA ORGANIZZATIVA", and fields for "CODICE", "COGNOME", "NOME", "TELEFONO", "PEC", and "RUOLO RESPONSABILE".
- SETTORE DI COMPETENZA**: A dropdown menu with the option "- Seleziona -".
- TERMINE DI CONCLUSIONE** and **SILENZIO ASSENSO**: Text input areas.
- SOGETTE STRUTTURE COINVOLTE**: A table with a 2000-character limit.
- MEZZI E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**: A text input area with a 2000-character limit.
- URL DI COLLEGAMENTO AL SERVIZIO ON LINE**: A text input area with a 2000-character limit.
- PROCEDIMENTO AD ISTANZA DI PARTE**: A checkbox.
- GESTIONE ALLEGATI**: A section for managing attached documents, including fields for "DOCUMENTO COLLEGATO", "DESCRIZIONE", "NOME FILE", "DATA FINE VALIDITÀ", and "DOCUMENTO", along with "Sfoglia" and "Carica" buttons.

Fig. 3

Lato front-end, è possibile pubblicare tutte le informazioni relative a tutti i procedimenti anche in

formato aperto, il cosiddetto **Open Data** e quindi un ulteriore punto di accesso sarà all'interno della sezione **Open Data** sempre all'interno dei **Servizi On Line** del sito istituzionale.

Attualmente il modulo Tipologie di Procedimento non è ancora stato utilizzato perché attivato successivamente alla ricognizione fatta sui procedimenti dall'Ufficio Unico Trasparenza ma è obiettivo prioritario dell'Ente migrare i dati tabellari ottenuti dalla ricognizione e già disponibili, all'interno del nuovo applicativo, previa formazione dei componenti dell'Ufficio Unico Trasparenza da parte del servizio informatico per fornire il necessario know how per la gestione dei procedimenti in modo da garantire un buon livello di autonomia.

Successivamente, quindi, con la collaborazione del personale dei Servizi informativi e dei componenti dell'Ufficio unico Trasparenza, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestibili informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità.

I procedimenti individuati saranno successivamente fatti convergere in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente.

A settembre 2015 è pianificato il rilascio di un nuovo applicativo integrato nel Sistema **S.I.M.E.L.** e denominato **Gestione Istanze On line** che ci permetterà di implementare i workflow individuati precedentemente e di implementare completamente la Piattaforma **P.P.P.O.L.** una volta integrato anche il sistema **SPID**.

Per quanto riguarda infine la conservazione a norma delle istanze inoltrate, abbiamo già attivato, integrato nel Sistema **S.I.M.E.L.**, il sistema di **Conservazione Digitale a Norma**.

#### **Per un cittadino sarà così possibile:**

- ⤴ Inoltrare istanze telematiche avendo a disposizione un data entry strutturato, vale a dire strettamente connesso alla gestione dei soggetti presenti nel Sistema Informativo per garantire coerenza della banca dati unica ed impedire l'immissione di dati non controllati relativi ai soggetti coinvolti nell'istanza. Ovviamente essendo il servizio sottoposto ad autenticazione, il soggetto mittente (richiedente o procuratore) viene riconosciuto automaticamente;
- ⤴ Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema utilizzerà un sistema di autenticazione che garantisce l'univoca identificabilità dell'utente
- ⤴ Avere la garanzia che la sua istanza è riconosciuta dal momento di superamento di controlli sul codice fiscale/partita IVA e sui dati obbligatori senza i quali l'istanza non potrebbe essere inoltrata;
- ⤴ Gestire la possibilità di allegare documenti firmati digitalmente;
- ⤴ Consultare le pratiche istanziate e vederne l'eventuale presa in carico;
- ⤴ Ricevere corredata di protocollo una ricevuta contenente gli estremi dell'istanza.

#### **Per l'Ente sarà così possibile:**

- ⤴ Individuare in funzione del procedimento il responsabile di back-office che dovrà prendere in carico la pratica e procedere con l'istruttoria;
- ⤴ Qualificare quali documenti debbono essere presenti, gestendo l'eventuale obbligatorietà della presenza di allegati o di sottoscrizione digitale di essi;
- ⤴ Protocollare le istanze;
- ⤴ Ottenere l'istanza nella scrivania dell'operatore che la deve prendere in carico;
- ⤴ Verificare la presa in carico da parte dell'operatore;
- ⤴ Dare la necessaria trasparenza dei tempi di presa in carico. I tempi della durata del procedimento si potranno recuperare al momento della chiusura dell'istanza inoltrata;
- ⤴ Gestire la documentazione in entrata;

- ^ Conservare a norma le istanza inoltrate. Relativamente a questo ultimo punto ricordiamo, infatti, che le istanze sono documenti informatici e in quanto tali dovranno essere gestiti e conservati tramite un conservatore accreditato a norma.

## 11 Sistema di conservazione dei documenti informatici

L'integrazione della Piattaforma **P.P.P.O.L.** all'interno del Sistema **S.I.M.E.L.** comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici. E' quindi indispensabile procedere, avere a disposizione oltre alla Piattaforma **P.P.P.O.L.** in argomento, un **Sistema di conservazione** che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

In tale elenco è presente la ditta PA Digitale S.p.a di Pieve Fissiraga (Lodi) produttrice dell'attuale Sistema **S.I.M.E.L.** e il sistema di conservazione digitale a norma offerto dalla ditta è integrato negli applicativi e presenta quindi notevoli vantaggi in termini di efficacia ed efficienza.

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione.

Il Sistema **S.I.M.E.L.**, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti è compliant con il DPCM 13 novembre 2014 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2015 che detta le regole per la formazione l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici sia per i privati che per le pubbliche amministrazioni.

## 12 Nomina del Responsabile della Conservazione

Considerato che il Comune di Sarzana intende dare seguito all'applicazione delle norme relative alla conservazione dei documenti informatici secondo i principi e le regole tecniche attualmente vigenti, nel corso del 2015 sarà nominato il **Responsabile della Conservazione a Norma dell'Ente**.

Tale figura, all'art. 7, comma 3 del D.P.R. n. 3 dicembre 2013 viene così individuata: “ Nelle pubbliche amministrazioni, il ruolo del responsabile della conservazione è svolto da un dirigente o da un funzionario formalmente designato”.

Relativamente al profilo che deve possedere tale figura, in attesa di aggiornamenti ulteriori, si può ipotizzare valido il documento denominato “Il Responsabile della conservazione: proposte per un profilo” pubblicato da AgID.

In tale documento il profilo è così individuato:

- ▲ Laurea in discipline umanistiche (ad esempio, conservazione dei beni culturali) o economiche o giuridiche con successiva specializzazione e/o esperienza nell'utilizzazione delle tecnologie informatiche applicate alla gestione degli archivi e dei flussi documentali, nella gestione del cambiamento, nella conduzione di progetti innovativi
- ▲ Laurea in discipline scientifiche (informatica o ingegneria informatica) con successiva specializzazione in gestione degli archivi e dei flussi documentali, nella gestione del cambiamento, nella conduzione di progetti innovativi.

In generale, il Responsabile della Conservazione appone la sottoscrizione elettronica e la marca temporale ai documenti informatici e garantisce il corretto svolgimento della procedura di conservazione.

In particolare, egli definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione in funzione della tipologia di documenti da conservare digitalmente con l'unico vincolo che queste ultime siano documentate.



## 13 Formazione e affiancamento del personale

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una Piattaforma **P.P.P.O.L.** 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, i dipendenti 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). L'assolvere i propri compiti, per un dipendente di oggi, consiste nello smaltire il numero di documenti cartacei ad esso assegnati. E' quindi immediato immaginare che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee, e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nell'inculcare nel "modus operandi" del dipendente, che il documento informatico ha valore in quanto tale, e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo. Viceversa anziché lo snellimento delle procedure, si otterrebbe l'effetto esattamente contrario. Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovrà essere garantita una formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzazione, marche temporali, etc.. Un'altra fase delicatissima sarà quella legata all'entrata in produzione della Piattaforma **P.P.P.O.L.** sistema che in ogni caso verrà fatto gradualmente per servizi. Poiché spesso si tratta di attività completamente nuove dovrà essere prevista una notevole attività di affiancamento dei dipendenti almeno durante la fase di startup.

## **14 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 la Piattaforma **P.P.P.O.L.** riuscirà a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza per trasferire il know how necessario all'utilizzo della Piattaforma **P.P.P.O.L.**

Ove possibile dovrà essere prevista una hot line telefonica a servizio dell'utenza così da poter garantire il necessario clima di fiducia verso i nuovi strumenti di colloqui con la P.A.

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 **P.P.P.O.L.**

## 15 Change management

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti è evidente che se la sfida informatica relativa alla realizzazione appieno dell'integrazione della Piattaforma **P.P.P.O.L.** all'interno del Sistema **S.I.M.E.L.** 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 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.

Ciò, non solo per pochi dipendenti, come oggi accade, ma bensì per tutto il corpo dipendente.

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 dei dipendenti, dovrà essere rivista la redistribuzione del personale, e il potenziamento delle infrastrutture informatiche. Quest'ultime saranno sottoposte a particolari stress dovuti all'introduzione di nuovi strumenti da gestire e controllare (riversamento nei sistemi di conservazione, gestione dei sistemi di workflow, nuove problematiche legate alla sicurezza informatica, etc ) e una quantità enormemente superiore di assistenza informatica da erogare ai colleghi in merito all'utilizzo dei nuovi sistemi informatici.

Il change management è di fatto il maggiore dei "fattori critici di successo" di tale operazione.

## 16 Servizi On Line disponibili

Il nuovo Sistema **S.I.M.E.L.** permette già una gestione di back end e front end rivolta all'erogazione dei servizi on line al cittadino.

La sezione denominata **Servizi On Line** del Sito Istituzionale permette la consultazione di informazioni sia di natura pubblica che non necessitano di alcuna autenticazione da parte del richiedente che di natura privata, che necessitano di autenticazione da parte del richiedente.

Servizi On Line	Attivo	Descrizione	Cosa fare per attivarlo	Data attivazione
<b>Area demografica</b>				
Richiesta certificati anagrafici	No	Richiesta e consegna certificati anagrafici	Attivazione Timbro Digitale e definizione ANPR	Da pianificare
Richiesta certificati anagrafici per familiari	No		Attivazione Timbro Digitale e definizione ANPR	

Richiesta certificati anagrafici per delegati	No		Attivazione Timbro Digitale e definizione ANPR	
Certificati Anagrafici ad altre persone	No		Attivazione Timbro Digitale e definizione ANPR	
Variazione Titolo di Studio	Si			
Variazione Professione	Si			
Autocertificazione	Si			
Interrogazioni anagrafiche	Si			
<b>Area Servizi Sociali</b>				
Invia una richiesta ai Servizi Sociali	No	Consente di inoltrare una richiesta ai servizi sociali per fissare un colloquio o, eventualmente, segnalare una situazione di disagio.	Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo	Aprile 2015
Consultazione richiesta ai Servizi Sociali	No			
<b>Area Servizi a Domanda Individuale (avviamento da pianificare)</b>				
Postazioni di pagamento SDI	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
Disdetta Pasti	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
Situazione Contribuente Servizio a Domanda Individuale	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
Iscrizione OnLine Servizio a Domanda Individuale	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
Pre e Post scuola	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
Asilo Nido	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
Campi estivi	No		Da configurare dal back end successivamente all'avvio del relativo applicativo SDI	2016
<b>Area Tributi</b>				
Calcolo dovuto ICI/IMU	Si			
Calcolo dovuto TASI	Si			
Situazione contribuente Tassa sui Rifiuti (TaRi)	Si			
Stampa F24 TaRi	No			2015
Situazione contribuente ICI-IMU	No			2015
<b>Area Protocollo</b>				
Visione Protocolli	No			2015
<b>Area senza autenticazione</b>				
Codici IBAN e Causali di Versamento	Si	Elenco dei codici identificativi dell'utenza		

		bancaria sulla quale si possono effettuare pagamenti mediante bonifico oltre alle informazioni da indicare obbligatoriamente nella causale di versamento. Legge 35 del 4-04-2011 – Art.6/ter CAD		
Nuovo Albo OnLine	No		Configurato ma da attivare	2015
Tempestività dei pagamenti (tempi medi di pagamento delle fatture)	Si	In ottemperanza alle disposizioni di legge in merito alla trasparenza della pubblica amministrazione, il servizio consente la consultazione dei dati riguardanti i giorni medi di pagamento delle fatture calcolati su diversi periodi e gli importi riferiti all'ammontare delle stesse con corrispondente mandato.		
	No	Pubblica il risultato degli indicatori della tempestività dei pagamenti	Acquistare la Licenza di 2° Livello	
<b>Amministrazione Trasparente</b>				
Alberatura completa – DLgs 33/2013	Si		Da Caricare manualmente le varie sezioni;	
Provvedimenti di Spesa Art.23 D.Lgs. 33/2013	Si			
Bandi di Gara e Contratti L.190/12 - Art.37 DLgs.33/13	Si			
Movimenti a Credito/Debito e Fatture	Si			
Attività e Procedimenti Artt.24,35 D.Lgs. 33/2013	Si	In questa sezione il Comune deve pubblicare l'elenco dei procedimenti che hanno impatto con il pubblico e che è alla base del presente Piano		
<b>Fatture Fornitori</b>				
Movimenti a Credito/Debito e Fatture	Si	Consultazione dello stato delle proprie fatture		
Reperimento Codice univoco Ufficio per fatturazione elettronica	Si			
<b>Servizi Extra Sistema Informativo - Biblioteche</b>				
Pre iscrizione servizio prestito biblioteca	Si			
Consultazione catalogo della biblioteca	Si			
Prenotazione prestito libri	Si			
<b>Strumenti di Comunicazione – SMS Informa</b>				
Iscrizione a vari servizi informativi tramite SMS tra cui Allerta Meteo e	Si			

## 17 Risorse finanziarie

Gli applicativi che costituiscono il Sistema **S.I.M.E.L.** fanno parte del Catalogo Nazionale Programmi Riutilizzabili dell'Agenzia per l'Italia Digitale (**AgID**) acquisiti in convenzione e ciò ha permesso di annullare le spese di acquisto del software e di pagare solo canoni fissi di Manutenzione, Help Desk e i costi di formazione del personale e dei servizi di supporto.

Infatti i recenti aggiornamenti del Codice dell'Amministrazione Digitale relativi, in particolare, al Capo VI "Sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informatici nelle pubbliche amministrazioni", hanno dato nuovo impulso alla pratica del riuso:

- ^ estendendo l'istituto del riuso a "parti" di programmi informatici ed alle pratiche tecnologiche ed organizzative adottate dalle pubbliche amministrazioni;
- ^ obbligando le amministrazioni pubbliche a comunicare tempestivamente a **AgID** (ex DigitPA) l'adozione di applicazioni informatiche e delle pratiche tecnologiche ed organizzative adottate e dei risultati ottenuti anche per favorire il riuso;
- ^ prevedendo la definizione di linee guida da utilizzare nella redazione di capitolati per l'acquisizione di software riusabile da parte di altre amministrazioni;
- ^ prevedendo la verifica della presenza dei requisiti per il riuso di cui sopra in sede di redazione del parere degli atti di gara da parte di DigitPA;
- ^ allargando la valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le soluzioni disponibili sul mercato che le amministrazioni pubbliche devono eseguire prima della acquisizione di programmi informatici, ai programmi informatici appartenenti alla categoria del software libero;

**AgID** ha il compito di valutare e rendere note le applicazioni tecnologiche realizzate dalle pubbliche amministrazioni idonee al riuso.

Per evidenti motivi di integrazione e di efficienza/efficacia, si è scelto di utilizzare programmi non presenti nel catalogo del riuso, ma prodotti dalla stessa ditta produttrice del Sistema **S.I.M.E.L.**, per i soli Servizi Sociali e per il servizio di Conservazione Digitale a Norma.

Il Piano proposto potrebbe richiedere investimenti economici, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la progettazione delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale (in particolare **SPID**). In mancanza di tali risorse economiche il raggiungimento di tali obiettivi dovrà subire delle rimodulazioni.

Per il successo del Piano di Informatizzazione è fondamentale lo sviluppo di un piano formativo che informi e aggiorni i dipendenti dell'Ente ponendo l'accento sugli obiettivi condivisi e rafforzando la base di conoscenze digitali per un utilizzo più cosciente ed evoluto della tecnologia.

## 18 Crono programma

Sulla base delle attività previste, è possibile ipotizzare, nella tabella che segue, un crono programma di massima delle attività previste.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è vincolato a ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della

piattaforma, anche in relazione alla prossima attivazione del Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi (SGPA) presentato all'interno di Italia Login, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

Si ricorda inoltre che le scadenze di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line devono supportare obbligatoriamente il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, il sistema utilizzerà un sistema di autenticazione che garantisce l'univoca identificazione dell'utente.

In ogni caso, come precedentemente specificato, l'orizzonte temporale per l'informatizzazione dei procedimenti non può andare oltre aprile-maggio 2017.

Fase procedimento	2015		2016		2017	
	I	II	I	II	I	II
Verifica dei componenti dell'Ufficio Unico Trasparenza che ha individuato i procedimenti ad istanza di parte ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.Lgs. 33/2013, anche in funzione dei nuovi adempimenti del presente Piano	X					
Migrazione dei procedimenti individuati ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.Lgs. 33/2013 all'interno dell'applicativo Amministrazione Trasparente già attivo	X					
Analisi della modulistica dei procedimenti	X					
Definizione priorità procedimenti da informatizzare		X				
Integrazione Gestione Istanze On line nell'applicativo Amministrazione Trasparente che diventerà la Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line			X			
Integrazione con soluzione di protocollo			X			
Implementazione funzionalità per archiviazione e conservazione sostitutiva			X	X		
Gestione di documenti firmati digitalmente			X	X		
Implementazione consultazione pratiche istanziate e presa in carico			X	X		
Invio ricevuta corredata di protocollo con estremi istanza			X	X		
Analisi integrazione con SPID			X	X		
Valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione		X	X	X	X	X

Fase procedimento	2015		2016		2017	
	I	II	I	II	I	II
Stesura del progetto definitivo				X	X	
Realizzazione del progetto	X	X	X	X	X	X

## 19 Revisione del piano

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:

- ⤴ Intervenute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;
- ⤴ Modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (ad esempio adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- ⤴ Nuove norme legislative in materia;
- ⤴ Sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano tali da modificarne l'impianto di quanto contenuto nel presente piano.

## 20 Conclusioni

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della Piattaforma **P.P.P.O.L** accessibile tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (**SPID**) di cittadini e imprese, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno di un Comune.

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

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture apicali dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo.



## 21 Principali Riferimenti Normativi

- ^ Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale – 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
- ^ Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 4 gennaio 2005 - Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione;
- ^ Art. 68, comma 1, lettera b) e comma 2-bis, art. 70, comma 1 - Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale;
- ^ Artt.1-2 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 maggio 2005 - Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 92, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (Finanziaria 2005);
- ^ Artt. 192-195 - Legge 30 dicembre 2004, n. 311- Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2005);
- ^ Artt. 3, 5, 7 - Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie del 19 dicembre 2003 - Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni;
- ^ Art. 26, comma 2 - Legge 27 dicembre 2002, n. 289 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2003);
- ^ Art. 25 - Legge 4 novembre 2000, n. 340 - Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi”;
- ^ Art.2 - Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39 - Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle Amministrazioni pubbliche", a norma dell'art. 2, comma 1, lettera m), della legge 23 ottobre 1992, n. 421;

- ^ Art.1- Legge 7 agosto 1990, n. 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- ^ Art 11 - Legge 22 aprile 1941 n. 633 - Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio;

## **22 Crediti**

**Sistemi Informativi Comune di Sarzana** – Piazza Matteotti, 1 19038 Sarzana (SP)



Allegato alla deliberazione  
G.C. N. 26 del 16.02.2015

**OGGETTO:** Approvazione del Piano di informatizzazione per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line con procedure guidate con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID)

Il sottoscritto, Dott.ssa Franca Zanella in qualità di responsabile del servizio ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, esprime **PARERE FAVOREVOLE** di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa della proposta di provvedimento indicata in oggetto.

Sarzana, lì 14.02.2015

**IL RESPONSABILE**  
F.to Dott.ssa Franca Zanella