



COMUNE DI CRESSA

PROVINCIA DI NOVARA

**"PIANO INFORMATIZZAZIONE DEI
SERVIZI A CITTADINI E IMPRESE
NEL COMUNE DI C R E S S A"**

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 4 del 14.02.2015

INDICE

A) PREMESSA	3
B) LA SITUAZIONE ATTUALE	4
C) L'EVOLUZIONE	4

A) PREMESSA

Il D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014 n.114, imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa. In particolare l'art. 24 prevede entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge di conversione, che le PA provvedano all'approvazione **un 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. 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.

Si tratta di una norma che produrrà notevoli **impatti sulle strutture organizzative e sui processi di lavoro** in quanto le procedure dovranno consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete" ex art. 63 del CAD).

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Comune di CRESSA ha definito e sta attuando il Piano di informatizzazione dei servizi ai cittadini e alle imprese mediante le seguenti azioni:

- potenziamento della tecnologia e delle reti telematiche;
- coinvolgimento delle risorse umane con la definizione delle strategie/obiettivi;
- ridefinizione dei processi sostenendo l'integrazione e il coordinamento interfunzionale tra le unità organizzative;

Il Piano di informatizzazione dei servizi è un'opportunità per ridisegnare in modo organico i processi amministrativi ed organizzativi, conseguendo in tal modo la riduzione degli adempimenti, dei tempi procedurali e degli oneri per l'amministrazione, per i cittadini e le imprese.

B) LA SITUAZIONE ATTUALE

Nell'attuale portale comunale del Sito Istituzionale nella home page:

- sul Lato sinistro del sito web: alla voce "Eventi della Vita" è possibile consultare quasi tutti i procedimenti erogati dal Comune di CRESSA;

- sul Lato sinistro del sito web: alla voce "Eventi della Vita - Autodichiarazioni" il cittadino può compilare una serie di autodichiarazioni attraverso dei form online. Questi generano un pdf.

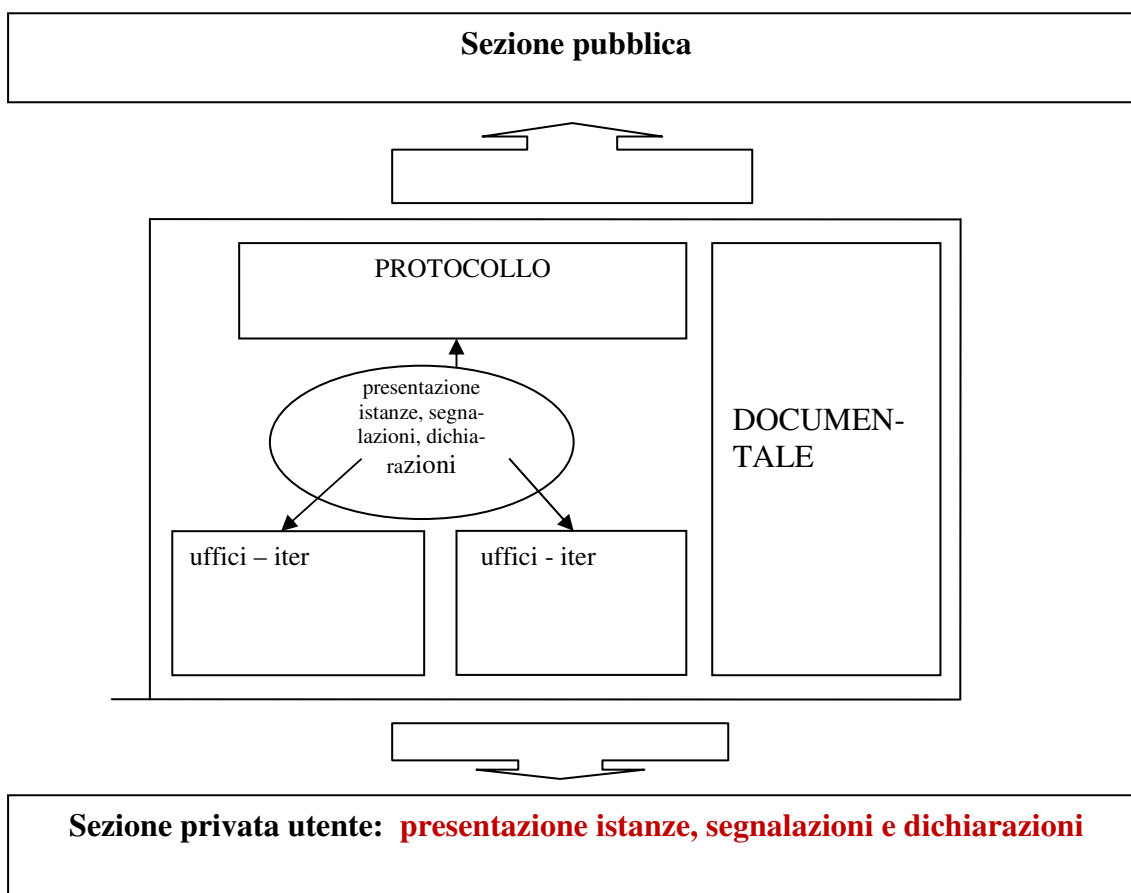
E' possibile raccogliere le dichiarazioni attraverso la posta ordinaria e/o elettronica ed elettronica certificata.

- sul Lato destro nella voce "linea diretta" è presente la voce "URP - Scrivi al Comune": questa sezione consente ai cittadini di inviare brevi comunicazioni e richieste all'Ente tramite un modulo da compilare.

- sul Lato sinistro del sito web: alla voce "Eventi della Vita" – servizi alle imprese – avere un'attività – è presente il collegamento con lo Sportello Unico di Borgomanero. Il servizio è svolto in convenzione con il Comune di Borgomanero, e permette di concludere i procedimenti gestiti in modo informatizzato.

C) EVOLUZIONE PREVISTA

Il Comune di CRESSA intende aggiungere a quanto in essere la parte di **presentazione istanze, segnalazioni e dichiarazioni**, come riportato nel seguente schema:



Il modulo "Portale dei Servizi al cittadino" consentirà di presentare online, qualsiasi pratica. Per poter attivare questo modulo è necessario che gli uffici coinvolti si attivino per le seguenti macro-attività:

- Scelta procedimenti da dematerializzare e definizione dei parametri
- Sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi
- Attivazione servizio presentazione pratiche on-line
- Assistenza utente del portale
- Formazione del personale interno

Tali attività dovranno essere svolte, in modo graduale, secondo tempi e modalità da definire in ciascun Piano degli Obiettivi e delle Risorse (P.R.O.) del relativo anno di competenza, con il coinvolgimento degli attuali fornitori del Software ed eventuali Società specializzate nel settore.

Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di fasi, che interagiscono fra loro nelle modalità di seguito elencate:

Scelta procedimenti da dematerializzare e definizione dei parametri

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

- analisi per la semplificazione del procedimento
- uniformità della metodologia di lavoro
- riorganizzazione del processo
- informatizzazione del procedimento
- automazione del processo

Sviluppo e dispiegamento di nuovi sistemi informativi

L'analisi di cui sopra consente di individuare le risorse necessarie all'automazione del processo, così sintetizzato:

- adeguamento informatico hardware e software
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente;
- adeguamento delle infrastrutture di rete, per consentire l'accesso via internet;

Attivazione servizio presentazione pratiche on-line

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

Assistenza utente del portale e Formazione del personale interno

Attività di informazione e formazione ai soggetti coinvolti interni e esterni all'Ente;

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

TEMPISTICA: si prevede nei prossimi tre mesi di procedere con la predisposizione dell'adeguamento della modulistica e alla definizione dei servizi che verranno totalmente informatizzati, entro 1 anno sarà possibile procedere alla **presentazione di istanze, segnalazioni e dichiarazioni per il 50% dei servizi, per arrivare alla totalità dei servizi entro 2 anni.**

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale - SPID che consentirà di avere un sistema unico nazionale di identificazione ai servizi, sarà integrato sul sito web del Comune nel momento in cui sarà reso operativo dall'Agenzia per l'Italia Digitale.