



COMUNE DI LECCE

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**PIANO DI
INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI
ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI**

AI SENSI DEL D.L. 90/2014 - ART. 24 - COMMA 3-BIS

REV. : 1.0
DATA REV. : 13.02.2015
VERS. PREC. : 1.0



COMUNE DI LECCE

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	GLOSSARIO	3
3.	QUADRO NORMATIVO	4
4.	OBIETTIVI	4
5.	ASSET DEL SISTEMA INFORMATIVO AUTOMATIZZATO COMUNALE (SIAC).....	5
6.	PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE	6
7.	ADEGUAMENTO DEL SISTEMA ORGANIZZATIVO ED INFORMATIVO.....	8
8.	CRONO-PROGRAMMA ATTUATIVO	9
9.	REVISIONI	9



COMUNE DI LECCE

1. PREMESSA

Il presente *Piano* viene redatto ai sensi dell'art. 24, comma 3 bis del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014. Secondo tale norma:

“Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione 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.”

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare - attraverso l'uso delle *Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT)* - le modalità di colloquio e di interazione 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.

La creazione di una piattaforma per l'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”*, comporta, oltre ad un forte impatto tecnico/organizzativo, un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza, che implica la semplificazione degli iter procedurali e la revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

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

2. GLOSSARIO

ACRONIMO	DEFINIZIONE
PIANO	<i>Il Piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'Amministrazione in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114</i>
AMMINISTRAZIONE	<i>Amministrazione Comunale di Lecce</i>
SIAC	<i>Sistema Informativo Automatizzato Comunale</i>



COMUNE DI LECCE

ACRONIMO	DEFINIZIONE
SPID	<i>Sistema Pubblico per la Gestione dell'Identità Digitale</i>
SPC	<i>Sistema Pubblico di Connettività</i>
CN-RUPAR-SPC	<i>Community Network – Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale della Regione Puglia – Sistema Pubblico Connettività</i>
ANPR	<i>Anagrafe Nazionale Popolazione Residente</i>
CNS-CIE	<i>Carta Nazionale di Servizi – Carta Identità Elettronica</i>
PEC	<i>Posta Elettronica Certificata</i>
WORKFLOW	<i>Sistema Informativo per la Gestione dei Flussi di Lavoro</i>
FRONT-OFFICE	<i>Sistema informativo di interazione con l'utenza esterna</i>
BACK-OFFICE	<i>Sistema informativo di gestione dei procedimenti interni</i>
CRM	<i>Citizen Relationship Management</i>

3. QUADRO NORMATIVO

- ✓ *D.Lgs. 82/2005 – “Codice dell'Amministrazione Digitale”*
- ✓ *D.L. 179/2012 - “Pagamenti elettronici”*
- ✓ *DPCM 3.12.2013 - “Regole tecniche in materia di conservazione”*
- ✓ *DPCM 3.12.2013 - “Regole tecniche in materia di gestione documentale”*
- ✓ *D.L. 90/2014 - “Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa”*
- ✓ *DPCM 24.10.2014 - “Regole tecniche SPID”*
- ✓ *DPCM 13.11.2014 - “Regole tecniche sul documento informatico”*

4. OBIETTIVI

Scopo del presente documento è quello di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione del *Piano* oltre che dei necessari interventi da intraprendere ai fini dell'adeguamento degli attuali asset, sia sul preesistente Sistema Informativo Automatizzato Comunale (SIAC) dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

L'Amministrazione adotta il presente *Piano* nel rispetto dei principi di trasparenza, semplificazione ed efficienza, come previsti dalla normativa esistente.

L'adozione di tali procedimenti terrà conto dell'evoluzione prevista per i piani ministeriali che concorrono alla realizzazione dell'amministrazione digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, «*Codice dell'amministrazione digitale*») e dei criteri attuativi (*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 13 novembre 2014*) che ne



COMUNE DI LECCE

prevedono la realizzazione (SPID, ANPR, Agenda Digitale, CNS-CIE, servizi di innovazione previsti dalla CN-RUPAR-SPC).

5. ASSET DEL SISTEMA INFORMATIVO AUTOMATIZZATO COMUNALE (SIAC)

L'Amministrazione è dotata di un Sistema Informativo Automatizzato che copre la maggior parte delle esigenze di informatizzazione dei propri servizi. Nello specifico, ed in relazione agli obiettivi del Piano:

- ⇒ **Servizi Online** erogati attraverso il Portale Istituzionale dell'Amministrazione tramite un sistema di autenticazione e accesso, da parte dei cittadini, con l'utilizzo di proprie credenziali rilasciate dallo Sportello e-Gov (coppia Userid, Password) oppure tramite CIE. L'Amministrazione è soggetto sperimentatore di SPID e pertanto attiverà, sempre attraverso il Portale Istituzionale, il sistema di autenticazione predetto entro i termini definiti dalla normativa vigente (Maggio 2015). Attualmente i servizi online attualmente erogati dal Portale Istituzionale dell'Amministrazione sono:
 - ✓ Istanza di accesso civico online;
 - ✓ Visure anagrafiche con dati aggiornati in tempo reale;
 - ✓ Certificazioni anagrafiche con apposizione di Timbro Digitale.
- ⇒ Disponibilità della casella di **Posta Elettronica Certificata Istituzionale** e di un adeguato numero di caselle di **Posta Elettronica Certificata** rilasciate a tutti i Dirigenti e Funzionari Responsabili di Procedimento.
- ⇒ Disponibilità di caselle di **Posta Elettronica Ordinaria** per ciascun dipendente dell'Amministrazione, con eventuale abilitazione al servizio di ricezione/trasmissione di fax.
- ⇒ **Sistema di Workflow documentale** a supporto della gestione dei flussi di lavoro e dei procedimenti amministrativi, tra cui:
 - ✓ Protocollazione della corrispondenza ricevuta via PEC (Pec Manager);
 - ✓ Determinazioni Dirigenziali con Firma Digitale e pubblicazione automatizzata sul Portale dell'Ente;
 - ✓ Atti di Liquidazione;
 - ✓ Pubblicazione Albo Pretorio online sul Portale Istituzionale dell'Ente.
- ⇒ **Sistema di Protocollo Informatico** della corrispondenza in Entrata/Uscita per i diversi Settori dell'Amministrazione.
- ⇒ **Certificati di Firma Digitale** rilasciati a Dirigenti e Responsabili di Procedimento.



COMUNE DI LECCE

- ⇒ Per quanto attiene le **componenti infrastrutturali**, l'Amministrazione è dotata di una propria Server Farm, ubicata presso P.zo Carafa (sede centrale), con dispositivi server di elaborazione dati e di storage dove sono ospitati applicazioni e banche dati a supporto degli applicativi legacy in esercizio (Servizi Demografici, Gestione del Personale, Contabilità e Bilancio, Gestione Procedimenti Amministrativi, ecc.). Il Portale Istituzionale ed il Portale dei servizi online sono collocati in cloud presso un IDC esterno. L'architettura della Server Farm si basa su piattaforma BladeCenter e Storage Area Network in tecnologia Fiber Channel, sulla quale è dispiegato un cluster virtualizzato che consente di erogare i servizi con alti livelli di affidabilità, ridondanza e continuità di servizio.
- L'amministrazione implementa politiche di Backup basate sul concetto di Macchina Virtuale e Repliche (in ambiente Veeam) per assicurare *Continuità Operativa* e prevenire il *Disaster Recovery*.
- ⇒ Per gli aspetti legati a **connettività, sicurezza informatica e cooperazione applicativa**, l'Amministrazione ha aderito - a far data dal 2009 - al Sistema Pubblico di Connettività (SPC) inteso quale framework nazionale per l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni. In tale ambito l'Amministrazione fruisce dei servizi di connettività (*Internet/Intranet/Infranet*), nonché di quelli connessi con la sicurezza perimetrale dell'infrastruttura di rete e di elaborazione dei dati. L'Amministrazione, inoltre, è attestata anche nell'ambito della *Infranet Regionale* implementata dalla *CN-RUPAR PUGLIA SPC*.

6. PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni per l'attuazione graduale del *Piano*, l'Amministrazione farà riferimento alla rilevazione dello stato di fatto dei procedimenti amministrativi rilevati e censiti secondo quanto stabilito dall'*art. 35, c. 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33*.

L'elenco completo di tali procedimenti è reperibile nella sezione "*Amministrazione Trasparente*" -> "*Attività e Procedimenti*" del Portale Istituzionale:

<http://www.comune.lecce.it/comune/amministrazione-trasparente/attivita%20e-procedimenti/dati-aggregati-attivita%20amministrativa> (inteso come parte integrante del *Piano*).

A partire da tale elenco, entro l'anno 2015, l'Amministrazione provvederà a selezionare quei procedimenti che, unitamente alle dichiarazioni, alle istanze e alle segnalazioni inoltrate da parte dell'utenza, saranno oggetto di una graduale, completa, informatizzazione.

La graduazione dell'intervento - affidata ad apposito "*Gruppo di Lavoro*" intersettoriale costituito con il compito di programmare, pianificare e dare attuazione alle prescrizioni del *Piano* - terrà conto di fattori contingenti legati alla frequenza con cui vengono presentate le



COMUNE DI LECCE

istanze o avviati i diversi procedimenti, alla loro complessità, agli aspetti normativi, nonché alla fattibilità del corrispondente intervento di informatizzazione.

In maggiore dettaglio, il predetto “Gruppo di Lavoro” si farà carico dell’espletamento dei seguenti adempimenti:

- ⇒ attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi di lavoro sulla base di una valutazione/revisione di possibili scenari organizzativi ed operativi finalizzati all’automazione completa o parziale del procedimento;
- ⇒ analisi di fattibilità, con individuazione dei costi e dei tempi, per realizzare l’integrazione tra la piattaforma di *front-office* (*Portale Istituzionale*) e sistemi applicativi di *back-office*;
- ⇒ collaborare alla realizzazione delle interfacce guidate per l’utente, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l’utente finale (cittadino/impresa);
- ⇒ aggiornamento della banca dati dei procedimenti di cui al citato *art. 35, c. 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33*;
- ⇒ revisione periodica del *Piano*.

La metodologia da applicare ai fini dell’informatizzazione della singola procedura, terrà conto dei seguenti fattori:

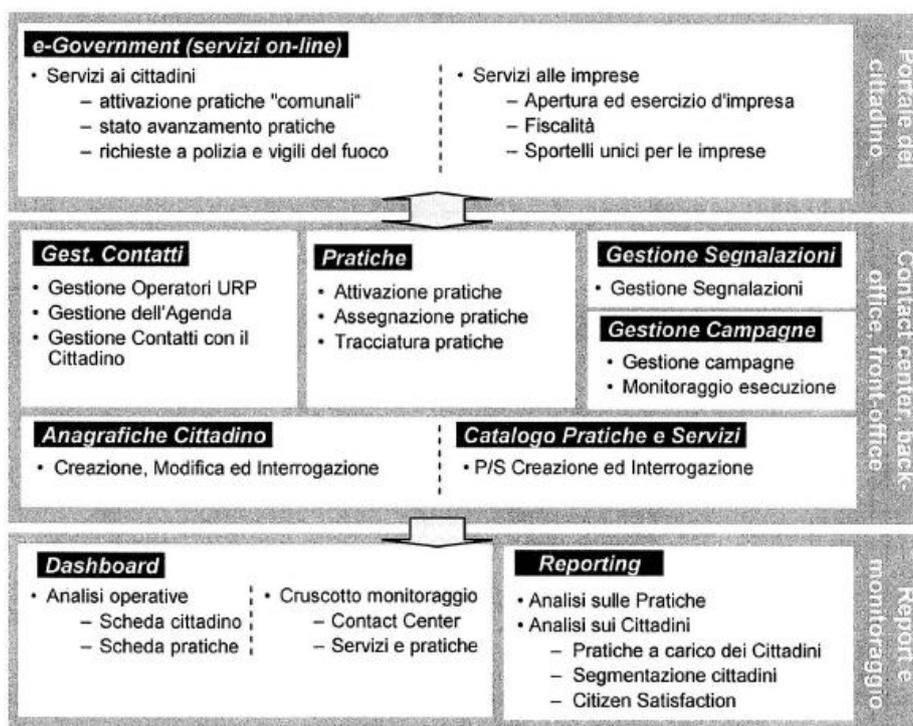
- possibilità di avviare l’istanza di un procedimento, ovvero trasmettere una dichiarazione/comunicazione, direttamente online attraverso apposita interfaccia utente predisposta sul Portale Istituzionale;
- autenticazione dell’utente integrata con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità online (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della necessaria modulistica in accordo alle seguenti modalità:
 - moduli compilabili off-line da inoltrare successivamente allegati come parte integrante dell’istanza;
 - *web form*, eventualmente già precompilati con i dati dell’utente ed associati all’istanza/dichiarazione/comunicazione, da compilare direttamente online.
- disponibilità delle informazioni sul responsabile del procedimento e sui tempi di conclusione dell’iter;
- modalità di tracciamento dello stato della procedura e di notifica all’utente del suo avanzamento/completamento;
- gestione completa dell’iter mediante integrazione con sistemi informativi di *back-office* eventualmente disponibili o da implementare ad hoc.



COMUNE DI LECCE

7. ADEGUAMENTO DEL SISTEMA ORGANIZZATIVO ED INFORMATIVO

Per il conseguimento degli obiettivi legati all'attuazione del *Piano*, l'Amministrazione procederà con interventi di adeguamento del proprio sistema Organizzativo ed Informativo nell'ottica di realizzare un sistema integrato di gestione delle relazioni con il cittadino, ovvero un sistema di *Citizen Relationship Management (CRM)*:



Lo schema offre una rappresentazione sintetica delle principali macro-aree funzionali sulle quali si andrà ad intervenire:

- ⇒ **Portale Istituzionale**: sono previsti interventi di implementazione ed adeguamento di tutte le componenti di *front-office* verso l'utenza dell'attuale portale istituzionale dell'Amministrazione. Gli interventi saranno finalizzati alla realizzazione di un "Portale del Cittadino" che permetterà di integrare, in un'unica interfaccia utente, tutte le funzionalità di accesso ai servizi online e le metafore di comunicazione ed interazione con gli Uffici e le strutture di *back-office*;
- ⇒ **Back-Office**: le attività dei diversi Uffici saranno riorganizzate funzionalmente con interventi di reingegnerizzazione e razionalizzazione delle procedure, sostenuti dall'introduzione di sistemi di automazione dei flussi di lavoro, integrati con la gestione documentale, capaci di gestire l'attivazione e l'intero iter di avanzamento delle pratiche e delle istanze da parte dell'utenza. A questo livello saranno implementate anche le necessarie integrazioni con i sistemi informativi di *back-office* del SIAC.



COMUNE DI LECCE

- ⇒ **Sistema di Monitoraggio**: la governance del nuovo modello organizzativo ed informativo di cui intende dotarsi l'Amministrazione sarà assicurata da adeguati servizi e funzionalità di monitoraggio e reporting. L'analisi operativa con sistemi di indicatori incentrati su classi di utenza e/o procedure, consentirà di valutare i livelli di efficienza/efficacia dell'azione amministrativa e suggerire eventuali correttivi sull'organizzazione delle procedure e del *back-office*.

Il *Piano* richiede, dunque, percorsi di riprogettazione dei processi che portino ad utilizzare nuovi e molteplici canali di accesso ai servizi e ad una crescente personalizzazione dei servizi stessi centrati sulla base delle esigenze degli utenti.

Un approccio completamente nuovo basato sul ripensamento delle modalità di gestione delle esigenze e del rapporto con gli utenti, non considerati semplicemente come fruitori di servizi, ma soprattutto come fonte di informazioni e punti di vista grazie a cui pianificare ed elaborare servizi migliori e meglio erogati, nonché elaborare nuove politiche di governo.

8. CRONO-PROGRAMMA ATTUATIVO

- 31.03.2015** - Designazione componenti e costituzione del Gruppo di Lavoro Intersettoriale responsabile dell'attuazione del *Piano*.
- 30.09.2015** - Analisi dei costi e predisposizione del piano di spesa preventivo necessario per l'adeguamento e l'implementazione delle componenti applicative del Sistema Informativo Automatizzato dell'Amministrazione.
- 31.12.2015** - Predisposizione dettagliata della "*Road Map*" attuativa del *Piano* per il triennio 2016-2018.

9. REVISIONI

Il *Piano* sarà soggetto a revisione in caso di:

- ⇒ aggiornamento della banca dati delle procedure (secondo quanto stabilito dall'*art. 35, c. 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33*);
- ⇒ a fronte dell'introduzione di nuove norme legislative in materia o di aggiornamento di quelle esistenti;
- ⇒ introduzione di sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate, tali da alterarne l'impianto.

Il *Piano* sarà comunque oggetto di revisione, con cadenza annuale, al fine di verificarne l'effettiva applicazione ed introdurre possibili implementazioni.