

COMUNE DI SILVI



Piano di informatizzazione ai sensi del D.L. 90/2014, art. 24 c. 3bis Revisione 1.1

Rif. int. : Revisione del Piano Informatizzazione assunto dal Comune di Silvi con D.G. nr. 46 del 24/02/2015
Creatore : Dottor Marco Di Filippo
Rev. : 1.1
Vers. Prec. :1.0

Revisioni

<i>Data</i>	<i>Versione</i>	<i>Autore</i>	<i>Descrizione</i>
03/02/15	01.00.00	Marco Di Filippo	Versione iniziale
08/11/16	01.01.00	Marco Di Filippo	Revisione 1

1- Primi risultati del Piano di Informatizzazione:

A tal proposito lo stato dell'arte per il Comune di Silvi è il seguente:

- I procedimenti SUAP e parte di quelli SUE sono già automatizzati, in quanto è già attivo un portale web che permette la presentazione on line delle istanze. Su questo fronte occorre procedere andando avanti sulla strada tracciata, anche se probabilmente a breve dovremo intervenire e modificare quanto fatto in attesa del lavoro della conferenza stato-regione, che sta uniformando i modelli a livello nazionale come da D.L. 24 giugno 2014, n. 90, art.24 comma 3:

“Il Governo, le regioni e gli enti locali, in attuazione del principio di leale collaborazione, concludono, in sede di Conferenza unificata, accordi ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 o intese ai sensi dell'art. 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, per adottare, tenendo conto delle specifiche normative regionali, una modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive. Le pubbliche amministrazioni regionali e locali utilizzano i moduli unificati e standardizzati nei termini fissati con i suddetti accordi o intese; (i cittadini e le imprese li possono comunque utilizzare decorsi trenta giorni dai medesimi termini.)”

- L'area Tributi, ha attivato il “Cassetto Tributario”. Questo servizio online consente di pagare, tramite una piattaforma web, i tributi relativi alla TARI (come prima sperimentazione; presto si implementeranno altri pagamenti dei tributi minori) dando la possibilità di ricevere tutte le comunicazioni direttamente tramite SMS, Email o PEC, di pagare i tributi on-line 24 ore su 24, ristampare i documenti ed i pagamenti ricevuti per posta controllando le richieste di pagamento e scadenze accedendo ad un'area riservata e consultando l'archivio dei pagamenti effettuati, richiedere assistenza on-line trasmettendo eventuali variazioni .

Per gli altri procedimenti la situazione è molto diversificata: ci sono ancora ambienti non informatizzati, altri hanno un software di gestione di back-office sviluppato solo sulle esigenze dell'ufficio, e che dovrà subire modifiche sostanziali.

Inoltre per queste tipologie di procedimento non sono stati annunciati modelli standard a livello nazionale e quindi abbiamo la facoltà di disegnare i procedimenti come meglio si adattano alle esigenze dei cittadini.

E' evidente che trattasi di un percorso che necessita di risorse sia finanziarie (per tutti gli interventi software da effettuare) che di personale (i servizi dovranno essere coinvolti fin dal processo di analisi dei vari ambiti, processo che potrebbe comportare la re-ingegnerizzazione delle procedure amministrative). Quanto sopra significa che il processo avrà durata pluriennale: non ci si aspetti soluzioni immediate o "senza aumento di costi" sia in termini di spese di investimento che di spese correnti.

2- Nuove implementazioni

A seguito dell'attività di censimento dei procedimenti e dello stato di informatizzazione dei processi dell'Ente, con particolare riferimento alle interazioni tra Ente e cittadino e nell'ottica di ottimizzare e razionalizzare i flussi informativi, è stata identificata una serie di interventi ed attività prioritarie per l'attuazione concreta del piano di informatizzazione.

Nel seguito vengono riportati i suddetti interventi e ne vengono descritte sinteticamente le linee guida e le caratteristiche tecnologiche.

a. Piattaforma di pagamento prestazioni e servizi online pagoPA

In ottemperanza alle linee guida relative ai pagamenti elettronici emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale, l'Ente dovrà dotarsi di una piattaforma software che consenta ai cittadini ed alle imprese di effettuare il pagamento elettronico dei servizi e delle prestazioni fornite dall'Ente. La piattaforma dovrà integrarsi completamente con il sistema tecnologico composto dal Nodo dei Pagamenti SPC e dalle infrastrutture del PSP scelto dall'Ente. La piattaforma dovrà essere accessibile al cittadino per mezzo di un comune browser web dotato di connettività Internet e dovrà consentire il pagamento dei servizi sia su base spontanea che per posizioni predeterminate dall'Ente. Il personale dell'Ente dovrà avere accesso ad un cruscotto di amministrazione che consenta di verificare lo stato dei pagamenti e le operazioni effettuate sul sistema dagli utenti.

b. Sistema di gestione delle richieste di erogazione del servizio mensa e trasporto scolastico

Per automatizzare il processo di gestione delle richieste di iscrizione al servizio mensa ed al trasporto scolastico ed offrire al cittadino la possibilità di inviare tali richieste e verificarne l'avanzamento per via telematica, l'Ente dovrà dotarsi di un sistema che consenta di compilare online il modulo di richiesta del servizio e di inviare tutte le informazioni necessarie alla corretta erogazione dello stesso. Le istanze presentate dal cittadino dovranno poi essere rese disponibili per l'elaborazione, sempre in forma informatizzata, da parte del personale dell'Ente. Il sistema di gestione, oltre a consentire la gestione delle richieste, dovrà integrarsi con il portale dei pagamenti telematici, per consentire il pagamento dei servizi per mezzo di sistemi digitali. In particolare il sistema dovrà:

- Consentire al cittadino di riempire un modulo online di richiesta del servizio;
- Inviare notifica della richiesta di iscrizione al personale dell'ente preposto all'elaborazione della stessa, rispettando il sistema di protocollazione in uso;
- Consentire al personale dell'Ente di verificare e validare le informazioni fornite dal cittadino, integrandole se necessario e gestendo l'iter approvativo previsto;
- Fornire al cittadino comunicazione tempestiva per mezzo dell'email circa l'esito della richiesta, indicando inoltre tutte le informazioni necessarie per una corretta erogazione del

- servizio;
- Mantenere un archivio facilmente consultabile delle richieste elaborate dal sistema.

c. Portale Servizi Demografici

Per fornire un efficace servizio ai cittadini, ottimizzando al contempo la gestione delle risorse interne, l'Ente dovrà dotarsi di un portale per l'accesso telematico ai servizi demografici.

In particolare dovrà essere consentito al cittadino di accedere a servizi quali:

- Residenza e cambio di indirizzo;
- Carta di identità - adulti e minori;
- Certificati anagrafici;
- Autenticazione di firma per atto notorio - copie di documenti e foto;
- Matrimonio, Unioni Civili, Convivenze di fatto;
- Separazione, divorzio e riconciliazione;
- Cittadinanza;
- Nascita e adozione;
- Morte;
- Testamento biologico;
- Italiani residenti all'estero;
- Cittadini immigrati;
- Voto ed elezioni.

Per garantire la corretta erogazione dei suddetti servizi, il portale accessibile al cittadino dovrà integrare un efficace sistema di autenticazione basato su piattaforma SPID e su credenziali rilasciate dall'Ente a seguito della verifica dell'identità del cittadino da parte del personale preposto. Per i servizi che necessitino di presentazione fisica del cittadino allo sportello, il sistema consentirà di effettuare una richiesta e di fissare un appuntamento, in modo da ridurre i tempi di erogazione del servizio razionalizzando l'impegno del personale. Il sistema dovrà inoltre consentire l'erogazione di certificati elettronici nel rispetto delle normative vigenti sulla dematerializzazione dei documenti.

d. Agenda digitale di prenotazione appuntamenti

Nell'ottica di razionalizzare i procedimenti che prevedano la presenza fisica del cittadino presso gli uffici dell'Ente, si dovrà realizzare una piattaforma online per la prenotazione e pianificazione degli appuntamenti tra cittadino e personale di sportello. La piattaforma dovrà consentire di gestire l'agenda degli appuntamenti tenendo conto degli orari di sportello, delle tipologie di servizio richieste e della disponibilità di personale, riducendo significativamente i tempi di attesa e distribuendo l'affluenza del pubblico negli uffici durante l'intero periodo di erogazione del servizio.

e. Dematerializzazione ed archiviazione elettronica dei documenti

In ottemperanza alle direttive del Codice dell'amministrazione Digitale in tema di dematerializzazione ed archiviazione elettronica dei documenti, il Comune dovrà dotarsi di un sistema per l'archiviazione documentale centralizzato che consenta una efficace memorizzazione dei documenti e delle informazioni, consentendone una efficiente ricerca e consultazione da parte del personale dell'ente. Tale sistema dovrà rispettare tutte le norme relative alla conservazione sostitutiva attualmente in vigore e fornire prestazioni e caratteristiche tecniche e di impiego atte a soddisfare le necessità presenti e future dell'Ente.