

Comune di Siziano

Provincia di Pavia

**Piano di sviluppo digitale e di  
informatizzazione delle procedure**

**(ai sensi dell'art. 24 c. 3 D.L. 90/2014 – convertito con L.**

**11 agosto 2014, n. 114 -**

**G.U. n. 190 del 18 agosto 2014)**

Il presente documento è distribuito in prima istanza alle seguenti persone:

<b>Lista distribuzione</b>	
<i>Nome</i>	<i>Funzione</i>
Sig.ra Donatella Pumo	Sindaco Pro-Tempore
Dott.ssa Fausta Nigro	Segretario Comunale
	Responsabile Trasparenza Amministrativa e Anticorruzione
	Responsabile del Settore Affari Generali
Rag. Franca Cordani	Responsabile del Settore Finanziario
Dott.ssa Patrizia Cornalba	Responsabile del Settore Servizi alla Persona e PDZ
Geom. Massimo Mauro Bertoni	Responsabile del Settore Urbanistica
Geom. Ziliano Fabbian	Responsabile del Settore Patrimonio
Com. Giancarlo Fazzini	Responsabile del Settore Polizia Locale

## 1. Glossario

<b>ENTE</b>	la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione
<b>PEC</b>	Posta elettronica certificata
<b>PEO</b>	Posta elettronica ordinaria
<b>PIANO</b>	il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE 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
<b>SPID</b>	Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale
<b>AgID</b>	Agenzia per l'Italia Digitale. con il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, allo scopo di favorire l'innovazione e la crescita economica.

## 2 Introduzione

### 2.1 Descrizione del programma di sviluppo

Il presente Piano indica quali sono le tematiche rilevanti per la modernizzazione e l'innovazione dei servizi al cittadino nonché il miglioramento dell'efficienza attraverso le nuove tecnologie informatiche e il riassetto organizzativo, in armonia con le indicazioni del Codice per l'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82) e s.m.i.

E' ritenuto obiettivo strategico la modernizzazione dei servizi al cittadino e il miglioramento dell'accesso ai servizi di front office secondo le indicazioni SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale) così come definito dal DPCM n. 285 del 9 dicembre 2014.

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) le

pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi; il sistema SPID è aperto a soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni.

## **2.2 Motivazione delle scelte**

Sul versante dell'innovazione tecnologica e informatica, le azioni che verranno intraprese hanno lo scopo di coniugare l'innovazione, lo sviluppo di nuove infrastrutture informatiche con le recenti normative di contenimento della spesa pubblica e di gestione dell'Identità Digitale.

Secondo il 90/2014 convertito in Legge 11 agosto 2014 n. 114, le Amministrazioni dovranno attuare il piano di informatizzazione entro 24 mesi dall'entrata in vigore dello stesso (11/08/2016).

## **2.3 Finalità da conseguire**

Il risultato finale del piano di informatizzazione sarà la realizzazione di uno *Sportello* che colletti tutte le istanze di parte provenienti dal cittadino utente.

L'attuazione del piano di informatizzazione dovrà avvenire in conformità a quanto previsto dal Manuale di Protocollo (come definito dal D.P.R. 445/2000 ed in particolare al processo di workflow documentale ivi definito) in corso di formazione.

Le indicazioni del presente Piano di informatizzazione del Comune di Siziano sono da considerarsi indicative, e, comunque, non vincolanti temporalmente, sulla base dell'evoluzione tecnologica delle soluzioni proposte, degli sviluppi normativi futuri e delle disponibilità finanziarie dell'Ente.

## **2.4 Riferimenti normativi**

**In primo luogo va citato il Codice dell'Amministrazione Digitale** che ha definito una roadmap per lo sviluppo digitale; di seguito si ritiene utile richiamare i punti di maggiore interesse ovvero gli artt. 3, 5, 6, 8, 10, 13, 15.

*Art. 3. Diritto all'uso delle tecnologie.*

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

*Art. 5. Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche.*

Le pubbliche amministrazioni consentono, sul territorio nazionale, l'effettuazione dei pagamenti ad esse spettanti, a qualsiasi titolo dovuti, fatte salve le attività di riscossione dei tributi regolate da specifiche normative, con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le pubbliche amministrazioni centrali possono avvalersi, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, di prestatori di servizi di pagamento per consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito o prepagate e di ogni altro strumento di pagamento

elettronico disponibile. Il prestatore dei servizi di pagamento che riceve l'importo dell'operazione di pagamento, effettua il riversamento dell'importo trasferito al tesoriere dell'ente, registrando in apposito sistema informatico, a disposizione dell'amministrazione, il pagamento eseguito e la relativa causale, la corrispondenza di ciascun pagamento, i capitoli e gli articoli d'entrata oppure le contabilità speciali interessate.

*Art. 6. Utilizzo della posta elettronica certificata.*

Per le comunicazioni di cui all'articolo 48, comma 1, con i soggetti che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo ai sensi della vigente normativa tecnica, le pubbliche amministrazioni utilizzano la posta elettronica certificata. La dichiarazione dell'indirizzo vincola solo il dichiarante e rappresenta espressa accettazione dell'invio, tramite posta elettronica certificata, da parte delle pubbliche amministrazioni, degli atti e dei provvedimenti che lo riguardano

*Art. 7. Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.*

Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Entro il 31 maggio di ciascun anno le pubbliche amministrazioni centrali trasmettono al Ministro delegato per la funzione pubblica e al Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie una relazione sulla qualità dei servizi resi e sulla soddisfazione dell'utenza.

*Art. 8. Alfabetizzazione informatica dei cittadini.*

Lo Stato promuove iniziative volte a favorire l'alfabetizzazione informatica dei cittadini con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire l'utilizzo dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni

*Art. 10. Sportello unico per le attività produttive*

Lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n.112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica.

*Art. 13. Formazione informatica dei dipendenti pubblici.*

Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

*Art. 15. Digitalizzazione e riorganizzazione.*

1. La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

2. In attuazione del comma 1, le pubbliche amministrazioni provvedono in particolare a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'articolo 71.
2. bis Le Pubbliche amministrazioni nella valutazione dei progetti di investimento in materia di innovazione tecnologica tengono conto degli effettivi risparmi derivanti dalla razionalizzazione di cui al comma 2, nonché dei costi e delle economie che ne derivano.
2. ter Le Pubbliche amministrazioni, quantificano annualmente, ai sensi dell'articolo 27, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, i risparmi effettivamente conseguiti in attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. Tali risparmi sono utilizzati, per due terzi secondo quanto previsto dall'articolo 27, comma 1, del citato decreto legislativo n. 150 del 2009 e in misura pari ad un terzo per il finanziamento di ulteriori progetti di innovazione.
3. La digitalizzazione dell'azione amministrativa è attuata dalle pubbliche amministrazioni con modalità idonee a garantire la partecipazione dell'Italia alla costruzione di reti transeuropee per lo scambio elettronico di dati e servizi fra le amministrazioni dei Paesi membri dell'Unione europea.

**Si citano inoltre il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 ad oggetto “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”**, che all'art.32 così prevede:

1. “Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standards di qualità dei servizi pubblici.
2. Le Pubbliche Amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:
  - a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;
  - b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

---

Si citano altresì:

**Il Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 3 aprile 2013, n.55, emanato di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e semplificazione ad oggetto: “Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244”** pubblicato in G.U. n. 118 del 22 maggio 2013.

**Il D. L. 90/2014 Art. 24 c.3 bis** che prevede che entro 180 giorni dall'entrata in vigore del Decreto, le Amministrazioni devono approvare 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 ed imprese (SPID). Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con identificazione 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.

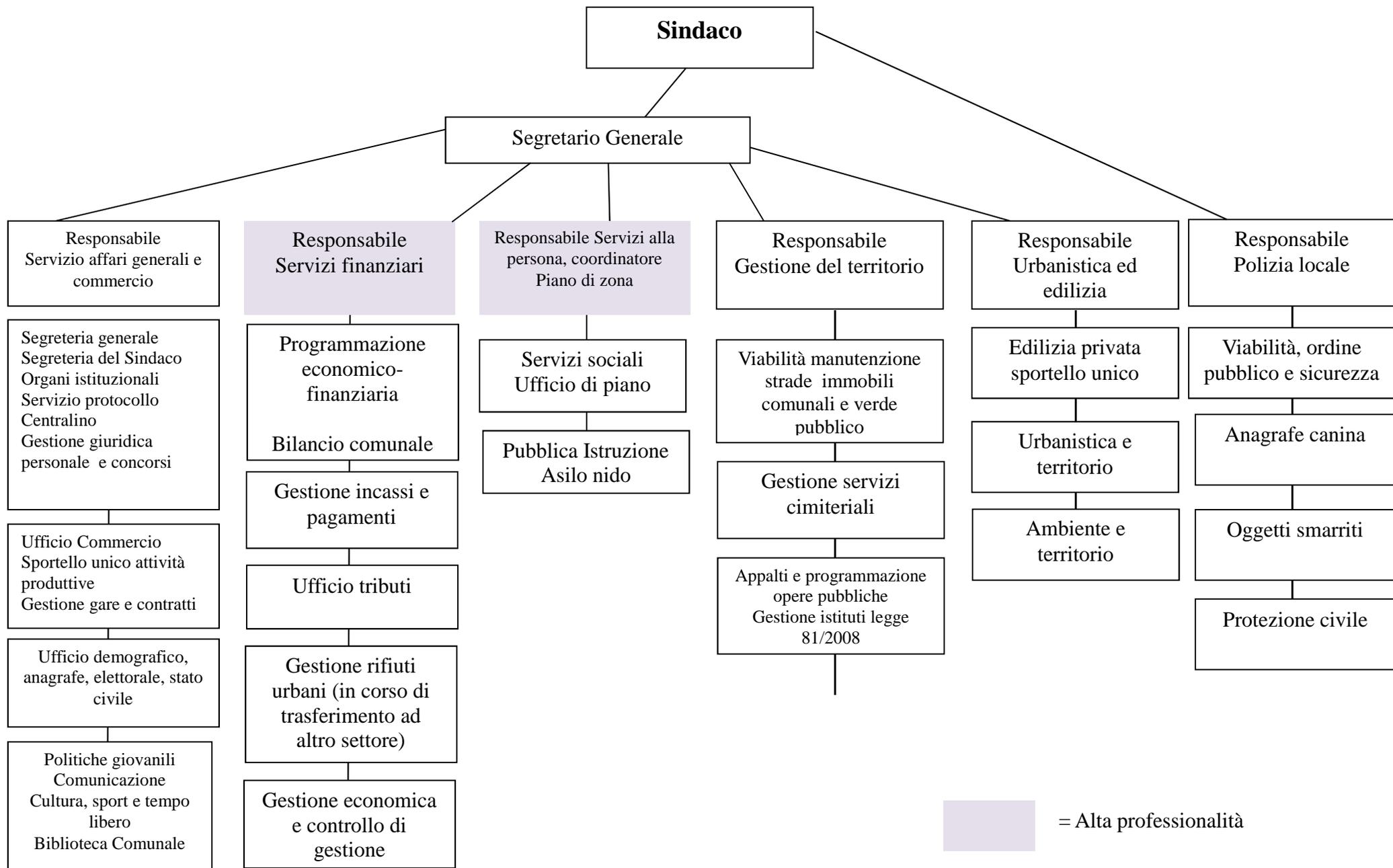
**Il DPCM 13 novembre 2014** che detta le regole tecniche per la *“formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni”*; la norma che rappresenta l'ultimo 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);

**Il DPCM 9 dicembre 2014 n. 285** che fornisce concreta attuazione al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) e trova il suo fondamento nel CAD.

### **3. Descrizione dell'Amministrazione, organizzazione e funzioni istituzionali**

Il Comune di Siziano è ente locale territoriale con funzioni in materia ambientale, di opere pubbliche, di assetto e governo del territorio, commercio, leva, elettorale, stato civile, anagrafe, statistica, cimiteriale, cultura, sport, istruzione, politiche sociali, mense scolastiche, tributi, bilancio, polizia locale.

L'organizzazione della struttura burocratica dell'ente, riconducibile agli organi di direzione politica (Sindaco, Consiglio Comunale e Giunta Comunale) e alla figura del Segretario, prevede la suddivisione in cinque macrounità come da organigramma sotto riportato.



Per ogni ulteriore dettaglio sull'operato dell'ente si rimanda integralmente alle funzioni istituzionali previste dal T.U.E.L. 267/2000 e s.m.i..

### **3.1 Descrizione dello stato dell'arte dei Procedimenti e delle Procedure informatizzate presso il Comune**

In questa sezione verranno analizzati i seguenti punti:

- ✓ Elencazione dei procedimenti rilevanti e loro livello di informatizzazione
- ✓ Analisi della modulistica in uso
- ✓ Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso.

#### **3.1.1 Elenco dei procedimenti rilevanti**

Si rinvia al documento all. sub A).

#### **3.1.2 Analisi della modulistica in uso**

Tutta la modulistica presente nel sito internet del Comune è di tipo PDF compilabile. Le normative vigenti prevedono la realizzazione di un sistema idoneo alla 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 ed imprese (SPID). Ci si attiverà in tal senso.

#### **3.1.3 Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso**

Il Sistema Informatico del Comune si compone di applicazioni software gestionali realizzate prevalentemente da un unico fornitore.

Le banche dati gestite da applicazioni SW basate su architettura applicativa client/server risiedono su un unico server collocato all'interno del Comune.

L'Ente dispone di un sito internet istituzionale, conforme agli art. 53 e 54 del CAD e accessibile attraverso al seguente indirizzo:

[www.comune.siziano.pv.it](http://www.comune.siziano.pv.it)

Dal sito è altresì possibile accedere ad una specifica sezione contenente la modulistica utilizzata per l'attivazione di numerosi procedimenti amministrativi nonché collegarsi all'Albo Pretorio online.

L'infrastruttura di comunicazione dell'Ente è costituita dall'insieme di strumenti elettronici, connessioni di rete e applicazioni software che permettono ai diversi uffici di fruire dei servizi applicativi messi a disposizione dal Sistema Informativo Comunale.

L'Ente con l'utilizzo della PEC istituzionale è organizzato per poter corrispondere al diritto dei cittadini e delle imprese nel richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni.

Il Protocollo è collegato alla PEC ai fini dell'assegnazione dei documenti ai vari settori dell'ente.

A partire da quest'anno saranno attivate opportune azioni per la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi e della relativa documentazione.

Il primo settore ad essere interessato sarà quello dei Servizi alla Persona. A breve quindi si procederà ad

adeguare l'attuale sistema di accesso ai servizi a domanda individuale, attualmente gestito mediante l'istruttoria di domande presentate in forma cartacea, introducendo la possibilità dell'iscrizione on-line.

Si valuta che tale innovazione comporterà modificazioni nei seguenti ambiti:

- a) organizzativo: occorre un'analisi dei procedimenti e sui processi di gestione degli stessi, al fine di renderli accessibili via web e facilmente monitorabili dal Comune e dai cittadini;
- b) documentale: in termini di variazione delle modalità di acquisizione, conservazione e gestione delle istanze;
- c) tecnologico: con necessità di adeguare il software gestionale inerente le anagrafiche utente e la gestione della registrazione delle presenze ai servizi e dei relativi flussi di pagamento;
- d) umano: con necessità di garantire agli operatori un addestramento formativo per l'acquisizione delle nuove modalità di gestione dei processi;

Si conta di disporre gli adeguamenti sopra descritti, finalizzati ad avviare le iscrizioni on-line ai servizi scolastici per l'anno 2016/17 entro il prossimo mese di giugno.

Si stima in presunti € 6.500,00 oltre IVA di Legge il costo per la riorganizzazione dell'accesso ai servizi a domanda individuale con iscrizione on line, dando atto che il nuovo sistema prevederà:

- moduli di gestione anagrafica, moduli pagamento e moduli rilevazione presenze anche attraverso PC/Tablet
- modulo web utenti in multilingua
- modulo comunicazioni tramite SMS, E-mail o cartaceo;
- modulo iscrizioni on line;
- gestione dei flussi di pagamento mediante MAV/SEPA;
- formazione e addestramento del personale

Completata tale procedura, si passerà ad altri settori dell'ente.

#### **4. Piano di sviluppo**

In questa sezione verranno presentate una serie di linee programmatiche da seguire per un futuro sviluppo in armonia con il dettato normativo vigente in materia, attraverso i seguenti punti:

4.1 Definizione della nuova modulistica compilabile online

4.2 Definizione delle soluzioni tecnologiche

4.3 Adesione a SPID

4.4 Evoluzione del portale del Comune

4.5 Realizzazione di un sistema di Business Continuity and Disaster Recovery

4.6 Cronoprogramma degli interventi

##### **4.1 Definizione della nuova modulistica**

Nel richiamare quanto già detto al precedente punto 3.1.3, si precisa che la nuova modulistica dovrà prevedere la realizzazione di un sistema idoneo alla 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 ed imprese (SPID).

Le procedure guidate dovranno permettere il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con identificazione del responsabile del procedimento, e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

La modulistica compilabile online (oltre che per i servizi a domanda individuale) dovrà essere predisposta per:

- ✓ Servizi alla Persona in generale
- ✓ Servizi demografici
- ✓ Servizio personale
- ✓ Servizio tributi
- ✓ Servizio ragioneria
- ✓ Servizio commercio
- ✓ Servizio tecnico (LL.PP. – Urbanistica – Ecologia - Ambiente)
- ✓ Servizi scolastici
- ✓ Servizio Polizia Locale
- ✓ Servizi cimiteriali

Per quanto attiene il servizio Edilizia Privata, si dà atto che nel corso del 2015 è stata adeguata la modulistica delle pratiche edilizie, in relazione alle modifiche normative intervenute ed alle disposizioni statali per l'unificazione nazionale dei procedimenti C.I.L., C.I.L.A. e S.C.I.A. attraverso l'approvazione della medesima con D.G.C. 73 del 21.05.2015 e con D.G.C. n. 97 del 30.06.2015.

Altresì, questo ufficio ha provveduto ad adeguare il formato di tutta la modulistica edilizia con nuovi modelli di seguito elencati:

- Comunicazione Attività Edilizia Libera;
- Comunicazione di Inizio Lavori per attività edilizia libera (C.I.L.);
- Comunicazione di Inizio Lavori Asseverata per attività edilizia libera (C.I.L.A.);
- Segnalazione Certificata Inizio Attività (S.C.I.A.);
- Denuncia di Inizio Attività (D.I.A.);
- Permesso di Costruire con relativa asseverazione tecnica;
- Permesso in Sanatoria;
- Inizio Lavori;
- Fine Lavori.

Successivamente si è proceduto alla pubblicazione sul sito internet comunale di tutta la nuova modulistica unificata in formato sovrascrivibile.

Il nuovo sistema di modulistica compilabile online da realizzare dovrà consentire la completa gestione dello Sportello del Cittadino e dovrà pertanto consentire un rapido accesso a tutte le attività dell'Ente ed essere in grado di garantire maggiore efficienza e rapidità nell'erogazione dei servizi.

## **4.2 Definizione delle soluzioni tecnologiche**

### **OBIETTIVI DA PERSEGUIRE**

- ✓ Costruzione di un'unica banca dati dei soggetti aventi rapporti con l'Ente.
- ✓ Realizzazione di un sistema di visualizzazione on line dei versamenti del contribuente relativamente ai tributi con calcolo dei tributi comunali on Line.
- ✓ Attivazione di sistemi di certificazione online.
- ✓ Utilizzo di procedure pienamente integrate con la firma digitale e con la posta certificata.
- ✓ Consultazione on line di tutte le informazioni che rendono trasparente la gestione dell'Ente.
- ✓ Possibilità di pagamento on line con carta di credito.
- ✓ Attivazione iter procedurali per consentire al cittadino/professionista/impresa di conoscere in qualunque momento lo stato di avanzamento di pratiche/istanze/pagamenti.

Le indagini condotte in materia evidenziano infatti:

- ✓ La crescente richiesta, da parte della popolazione in età lavorativa, di strumenti di conciliazione degli orari di lavoro con la necessità di acquisire documentazione e servizi;
- ✓ La necessità di snellire le procedure;
- ✓ La necessità di agevolare il processo informativo nei confronti di determinate fasce della popolazione (anziani, persone con basso livello di istruzione, ecc.);
- ✓ La necessità, più in generale, di favorire il raccordo con la cittadinanza nella conoscenza dei processi decisionali.

---

### **FINALITÀ**

L'integrazione con la firma digitale e con lo SPID consentiranno di attribuire validità giuridica ai documenti prodotti, proteggendoli da accessi non autorizzati.

Gli strumenti di misurazione delle performance, consentiranno all'Ente di valutare il proprio grado di efficacia ed efficienza nella risposta alle domande della cittadinanza, mediante un controllo sistematico del livello di soddisfazione manifestato dall'utenza finale.

Sarà favorito l'approccio partecipativo della cittadinanza al procedimento amministrativo, garantendo la trasparenza amministrativa.

### **TARGET**

Famiglie: con le forme dedicate di accesso ai servizi online saranno forniti strumenti che, rendendo compatibili sfera lavorativa e sfera familiare, possano consentire a ciascun individuo di ottimizzare la propria risorsa tempo.

Imprese: I benefici attesi per le imprese hanno la medesima natura dei benefici attesi per i cittadini, sebbene la componente economica e finanziaria possa assumere per i primi valenza maggiore. La capacità di assolvere alla richiesta in tempi brevi, infatti consente all'impresa di evitare rallentamenti o blocchi nelle

attività produttive.

### **4.3 Adesione a SPID**

Spid è il sistema che permette a cittadini e imprese di accedere con un pin unico a tutti i servizi online di pubbliche amministrazioni e imprese aderenti. L'identità Spid è costituita dalle credenziali erogate, previa richiesta ed identificazione dell'utente, dalle aziende in possesso delle caratteristiche definite dai regolamenti tecnici appositamente accreditate ad Agid.

La norma primaria di riferimento, dettata dall'articolo 64 del Cad (Codice dell'amministrazione digitale), risulta completata dal decreto del presidente del Consiglio dei ministri 24 ottobre 2014 e dai successivi decreti di natura regolamentare emanati da Agid lo scorso 28 luglio 2015.

Con decorrenza dal prossimo 1° luglio 2016, le modifiche che si stanno apportando al Cad con l'apposito schema di decreto legislativo, in corso di approvazione, attribuiscono ancora maggiore rilevanza al sistema Spid.

La relazione illustrativa allo schema precisa infatti al riguardo che Spid, unitamente all'Anagrafe nazionale della popolazione residente, permetterà a cittadini e imprese di accedere ai servizi pubblici - e a quelli degli operatori privati che aderiranno - attraverso la piattaforma unica di accesso Italia Login utilizzando un unico nome utente e un'unica password. Con le credenziali Spid si potrà accedere a qualunque servizio online con le medesime credenziali di autenticazione universalmente accettate.

Nel sistema attuale ogni servizio richiede invece credenziali specifiche per singolo ente; nel sistema futuro il cittadino potrà invece autenticarsi una sola volta presso uno dei gestori di identità digitali e utilizzare tale autenticazione con qualunque erogatore di servizi online, pubblico e privato, sia italiano sia dell'Unione europea.

Le identità digitali vengono rilasciate dai gestori su richiesta del soggetto interessato dietro presentazione di un modulo di richiesta di adesione, contenente tutte le informazioni necessarie all'identificazione del richiedente, distinte a seconda che si tratti di una persona fisica o di una persona giuridica.

Come già detto, per gli enti pubblici l'adesione al sistema pubblico di identità digitale è vincolante. Mentre per le imprese l'adesione allo Spid per fornire i propri servizi in rete è facoltativo.

Le p.a., inoltre, hanno 24 mesi di tempo, decorrenti dalla data di iscrizione nel registro Spid del primo gestore di identità digitale, per adeguare i sistemi di login dei propri siti all'accesso tramite Spid.

Le p.a., naturalmente, devono trattare i dati nel rispetto della disciplina sulla protezione dei dati personali: in particolare i fornitori di servizi devono informare l'utente che l'identità digitale e gli eventuali attributi qualificati saranno verificati rispettivamente presso i gestori dell'identità digitale e i gestori degli attributi qualificati.

Tra i servizi fruibili con il sistema Spid si elencano: servizi Anagrafici, 730 precompilato, incentivi alle imprese, certificazione Isee, iscrizione ad asili nido, domanda d'iscrizione alla gestione separata, sportello telematico Imu, Tari, Tasi, Sportello unico per le attività produttive (Suap), Sportello unico per l'edilizia (Sue) ecc..

L'identità Spid è costituita da credenziali con caratteristiche differenti in base al livello di sicurezza richiesto per l'accesso. Ci sono tre livelli di sicurezza, ognuno dei quali corrisponderà a tre diversi livelli di identità Spid.

Il primo livello si basa su sistemi di autenticazione informatica a un singolo fattore: per esempio l'autenticazione tramite identificativo utente (Id) e password scelta dall'interessato.

Il secondo livello di sicurezza prevede sistemi di autenticazione informatica a due fattori: per esempio tramite password e l'invio di un sms, liste-tabelle predefinite o applicazioni mobili per smartphone o tablet collegati in rete.

Infine il terzo livello è un sistema di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali e criteri di custodia delle chiavi private su dispositivi, come per esempio l'autenticazione combinata tramite password e una smart card.

Come già detto, l'identità Spid viene rilasciata dai Gestori di identità digitale (Identity Provider), soggetti privati accreditati da Agid che, nel rispetto delle regole emesse dall'Agenzia, forniscono le identità digitali e gestiscono l'autenticazione degli utenti.

Attualmente i gestori di identità digitale sono Poste italiane Id, Infocert Id e Tim Id.

Si legge sugli organi di stampa che verosimilmente il nuovo sistema partirà il 15 marzo p.v. con una sperimentazione su larga scala, che vede in primis l'adesione di alcune PA (Agenzia delle Entrate, Inps, Inail), alcuni grandi Comuni (Firenze, Lecce) e di alcune Regioni.

#### **4.4 Evoluzione del Portale del Comune di Siziano**

Alla luce delle vigenti disposizioni normative e nell'ottica di un processo di semplificazione e di dematerializzazione dei procedimenti, si procederà con la razionalizzazione e l'aggiornamento tecnologico del Portale del Comune di Siziano per il miglioramento e lo sviluppo di nuovi servizi al cittadino che permetta uno spiccato livello di interazione tra l'Amministrazione e l'utente come previsto dalla normativa vigente, tenuto conto della pubblicazione da parte dell'Agid della circolare in materia di accessibilità dei siti web e servizi informatici della P.A. in ordine alla quale è già stata avanzata richiesta di verifica all'attuale "gestore del sito" (ditta Proxime).

Per quanto attiene la consultazione delle informazioni da parte del cittadino e riferite ai suddetti servizi si invia al Piano Triennale della Trasparenza riportando qui di seguito un mero sunto delle procedure suddivise per macro aree.

- ✓ Affari Generali – Nel sito dovrà essere prevista e aggiornata tempestivamente la sezione dedicata alla consultazione di informazioni relative agli atti prettamente amministrativi quali: Delibere, Determine, Atti amministrativi, Atti di liquidazione, Ordinanze Dirigenziali e Sindacali, Notifiche, Albo Pretorio nonché alla consultazione delle informazioni e ai servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale e, in futuro, all'elaborazione dei certificati inerenti all'area demografica quali: Certificati Anagrafici e Certificati Stato Civile.
- ✓ Risorse Economiche - Nel sito dovrà essere prevista e aggiornata tempestivamente la sezione

dedicata alla consultazione delle informazioni economiche amministrative, quali ad esempio: Albo Debitori e Beneficiari, Documenti Contabili, Mandati, Reversali, Buoni Riscossione, Ordini Fornitori, nonché Anagrafica Contribuenti, Posizioni tributi.

- ✓ Territorio - Nel sito dovrà essere prevista e aggiornata tempestivamente la sezione dedicata alla consultazione delle informazioni di natura tecnica e territoriale relative ai procedimenti e agli iter amministrativi circa le Pratiche Edilizie e le pratiche dello Sportello SUAP, il catasto e le dichiarazioni DOCFA attualizzate dalla base dati dell'Agenzia del Territorio.
- ✓ Servizi alla Persona - Nel sito dovrà essere prevista e aggiornata tempestivamente la sezione dedicata sia al sociale (per il Comune e il Piano di Zona) che allo scolastico.

#### **4.5 Realizzazione di un sistema di Business Continuity and Disaster Recovery**

Occorrerà pianificare il potenziamento dell'infrastruttura di backup attraverso l'acquisizione di nuove apparecchiature dedicate, compatibilmente con le risorse finanziarie messe a disposizione dall'Amministrazione Comunale. Si prevede di intervenire in questi tre ambiti:

- Apparecchiature:
  - Installazione di nuovo sistema di backup (salvataggio dati) a supporto del server, composto da apparecchiatura NAS e 4 hard disk (installato il 29 dicembre 2015).
  - Installazione nuovo server dati (la consegna apparecchiatura è avvenuta il 3 febbraio 2016, l'inizio lavori è avvenuto in questi primi giorni di marzo 2016, il collaudo è previsto per il 4 aprile 2016) – il server era stato acquistato nel mese di dicembre 2015 giusta determina Servizio finanziario n. 90 del 14/12/2015.
- Software sicurezza:
  - In tutti i client sono stati installati software antivirus idonei e aggiornati (10/12/2015).
  - Il server sarà dotato di antivirus Endpoint, specifico per apparecchiature di salvataggio dati (concordata la data del marzo 2016 per tale operazione).
  - Sul server è installato il sistema Team Viewer per l'accesso da remoto al fine di interventi e verifiche immediate alle apparecchiature (ottobre 2015).
- Azioni :
  - La ditta Mogni, titolare dell'appalto di assistenza informatica, nell'ambito dell'incarico ricevuto, dedica 30 ore annue alla verifica, anche da remoto, della regolare funzionalità del sistema di salvataggio dati.

E' in corso di valutazione la messa in servizio di salvataggio dati su cloud esterno che consenta un ulteriore sicurezza anche dai punti di vista del recupero e ripristino in caso di attacchi informatici. Si sta valutando l'eventualità che il servizio possa essere acquisito in loco, rivolgendosi ad una multinazionale del settore di recente insediatasi sul territorio.

#### **4.6 Cronoprogramma di massima degli interventi da effettuare**

Già precedentemente abbiamo introdotto il concetto che gli interventi saranno pianificati in fasi.

In ragione delle necessità evidenziate, si prevede un aggiornamento del software applicativo di gestione connesso allo studio procedurale delle attività dell'Ente, con particolare riguardo a:

- analisi in chiave di semplificazione dei procedimenti;
- standardizzazione della metodologie di lavoro;
- riorganizzazione dei processi;
- reingegnerizzazione dei procedimenti;

Tutte le sopraindicate fasi di analisi saranno valutate contestualmente alla redazione di specifico Manuale di Gestione del Protocollo e di Work Flow documentale.

Dopo aver completato la mappatura andranno pianificati nel tempo gli interventi per il "completamento" dell'informatizzazione compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente.

L'orizzonte temporale è stimabile nel mese di dicembre 2017 per concludere l'informatizzazione dei procedimenti fermo restando che per rispettare tale termine non si può non tenere conto che nemmeno il D.Lgs.vo sulla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione indica in maniera precisa i tempi per l'applicazione della riforma.

#### **5 Soggetto responsabile dell'attuazione del piano di sviluppo digitale**

L'Amministrazione Comunale di Siziano identifica quale Soggetto Responsabile dell'attuazione del piano di sviluppo digitale informatizzazione ciascun Responsabile di settore in relazione alla propria competenza gestionale.

Si ribadisce che il Piano è uno strumento dinamico e va rivisto ogni qualvolta si verifichi almeno una delle seguenti situazioni:

- nuove norme legislative in materia;
- evoluzione tecnologica e sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano tali da modificarne l'impianto;
- nuove esigenze o problematiche attuative che emergano in relazione agli strumenti di programmazione annuale e pluriennale e relativi sistemi di monitoraggio attraverso cui il piano viene attuato.
- Variazione della situazione informatica (hardware e/o software) del Comune.

---

## **6 Customer satisfaction e valutazione**

### **6.1 Approccio metodologico**

Il livello di soddisfazione degli utenti è attualmente già rilevato mediante questionari distribuiti agli utenti di determinati servizi; si pensa di ulteriormente ampliarlo ad altri servizi utilizzando una procedura semplice sul portale web dell'ente; i dati saranno raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente

soddisfacente o negativo.

## 6.2 Percorso previsto

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire una semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction sarà reso noto sul sito web dell'ente.

## 7. SPC - Nodo dei Pagamenti (PagoPA)

L'art. 6 del decreto legge 9 febbraio 2012 n. 5 - "Semplifica Italia" ha introdotto, all'art. 5 del "Codice dell'Amministrazione digitale", l'obbligo per le amministrazioni di pubblicare sui siti istituzionali e sulle richieste di pagamento (bollettini, ecc.) i codici IBAN e le causali di versamento che consentano di effettuare pagamenti elettronici tramite bonifico.

La disposizione è stata poi successivamente modificata ed integrata per comprendere tutte le forme di pagamento che utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione ("Decreto crescita: 2.0", comma 1 dell'art. 15, D.L. 18 ottobre 2012, n.179, come modificato dalla legge di conversione 17 dicembre 2012, n.221).

Le Pubbliche Amministrazioni, inoltre, devono consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito (anche pre-pagate), ovvero di altri strumenti di pagamento elettronico disponibili, che consentano anche l'addebito in conto corrente.

Il progetto dei Pagamenti a favore delle PA (**PagoPA**) costituisce un ulteriore tassello della digitalizzazione dei pagamenti, completando quanto già realizzato per le amministrazioni centrali con il Sistema informatizzato dei pagamenti della PA (SIPA) e dall'Ordinativo Informatico Locale (OIL).

L'iniziativa "PagoPA" nasce – da un lato - per dare la possibilità a cittadini ed imprese di effettuare pagamenti in modalità elettronica a favore della PA e dei gestori di pubblici servizi favorendo la lotta al contante e riducendo l'uso del bollettino postale cartaceo.

Nel contempo ha lo scopo di velocizzazione della riscossione degli incassi da parte degli Enti (esito in tempo reale e riconciliazione certa e automatica), riducendo costi e tempi di sviluppo delle nuove applicazioni.

Per quanto riguarda i pagamenti al Comune, trattasi ad es. di multe, refezione scolastica, rette asili nido e scuole d'infanzia, tributi, etc..

L'Agenzia per l'Italia Digitale ha il compito di gestire, in base all'articolo 81 dello stesso CAD, l'infrastruttura di interconnessione tra pubblica amministrazione e prestatori di servizi di pagamento per consentire i pagamenti elettronici.

Tale infrastruttura, denominata **Nodo dei Pagamenti-SPC**, è già operativa. Infatti, l'ente, avendo l'obbligo di collegarsi al Nodo dei Pagamenti-SPC come disposto dall'articolo 15, comma 5-bis del DL 179/2012 entro il 31/12/2015, si è attivato in data 23/12/2015 tramite delibera di Giunta Comunale n. 231, con assegnazione a Maggioli S.p.A..