



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

**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 ed imprese.**

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

## SOMMARIO

<b>1. Cronologia revisioni</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. Riferimenti normativi e documenti correlati</b>	<b>pag. 4</b>
<b>3. Introduzione, inquadramento e finalità</b>	<b>pag. 5</b>
<b>4. Azione organizzativa preliminare</b>	<b>pag. 6</b>
<b>5. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti</b>	<b>pag. 6</b>
<b>6. Realtà del sistema informativo comunale</b>	<b>pag. 8</b>
<b>7. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line</b>	<b>pag. 8</b>
<b>8. Adeguamento del parco software gestionali</b>	<b>pag. 10</b>
<b>9. Modellazione schemi di “workflow”</b>	<b>pag. 11</b>
<b>10. Sistema di conservazione documentale</b>	<b>pag. 11</b>
<b>11. Documenti e fascicoli informatici</b>	<b>pag. 12</b>
<b>12. Idea di struttura</b>	<b>pag. 12</b>
<b>13. Formazione e affiancamento personale</b>	<b>pag. 13</b>
<b>14. Informazione all’utenza</b>	<b>pag. 13</b>
<b>15. Risorse umane e “cambio gestionale”</b>	<b>pag. 14</b>
<b>16. Cronoprogramma</b>	<b>pag. 14</b>
<b>17. Risorse finanziarie</b>	<b>pag. 15</b>
<b>18. Revisione del piano</b>	<b>pag. 15</b>
<b>19. Conclusioni</b>	<b>pag. 15</b>



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

## 1. Cronologia Revisioni

Data	Versione	Provvedimento di approvazione	Descrizione
	01.00.00		Versione iniziale

Sintesi delle modifiche rispetto alla revisione precedente



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

## 2. Riferimenti normativi e documenti correlati

- D.lvo 82/2005 – 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



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

## 3. Introduzione, inquadramento e finalità

Il piano viene redatto in ottemperanza a quanto disposto dal comma 3 bis dell'art. 24 del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014 (Decreto PA), che oltre all'obbligo ormai passato di comunicazione delle banche dati all'AgID, ha sancito altri obblighi per le Pubbliche amministrazioni, in tema di piani di informatizzazione e di catalogo dei dati in loro possesso.

Secondo tale norma "le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 dello stesso art. 24 del DL 90/2014 (Amministrazioni statali, regionali ed enti locali) 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.

Tali 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".

Alla sopracitata disposizione si affiancano le norme contenute:

- nel DPCM 13/11/2014 contenente le regole tecniche sul documento informatico che completa le regole che permettono una effettiva attuabilità del CAD e che impone alle pubbliche amministrazioni l'adeguamento dei sistemi di gestione informatica dei documenti entro diciotto mesi dall'entrata in vigore del decreto stesso (cioè entro l'11 agosto 2016).
- nel D.P.C.M. 24/10/2014 di definizione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) che unitamente agli strumenti previsti dal CAD (Carta di identità elettronica, Carta nazionale dei servizi e strumenti diversi che consentano l'identificazione del richiedente), consentirà l'accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni da parte di cittadini ed imprese.

Con la pubblicazione in GU n. 285 del 9/12/2014 del DPCM del 24/10/2014 sono state definite: caratteristiche, tempi e modalità di adozione del sistema SPID, la prima fase di questo progetto partirà ad aprile 2015 con l'obiettivo di realizzarlo entro dicembre 2016. Le Pa che forniscono servizi devono consentire l'identificazione degli utenti attraverso lo SPID e devono aderire allo SPID secondo le modalità stabilite dall'AgID entro 24 mesi dall'accreditamento del primo gestore di ID digitali. (art. 14 del DPCM).

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare (attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) 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. I cittadini, i professionisti e le imprese dovranno essere accompagnati, nel prossimo futuro, verso tale cambiamento, offrendo loro dei sistemi di semplice utilizzo, che,



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

attraverso l'utilizzo di procedure guidate, possano facilmente interagire con l'Ente.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa gli adempimenti, le azioni e le risorse necessarie per la realizzazione di una piattaforma per la presentazione delle pratiche on line oltre che dei conseguenti interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi e documentali dello stesso.

## 4. Azione organizzativa preliminare

In base a quanto sopra espresso 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.

Poiché le operazioni sopra descritte e tutte quelle derivanti dalla pratica attuazione del presente piano coinvolgono, in modo profondo, sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale e che l'attività in argomento ha natura multisetoriale, sarà necessario che questa azione sia quindi condotta da un gruppo di lavoro di primo livello che, con la supervisione del Segretario Generale, con il coordinamento del Responsabile del Servizio Ced (per gli aspetti informatici) e del Responsabile degli Affari Generali (per gli aspetti procedurali, documentali e di protocollo) e composto, ovviamente, anche da tutti gli altri Responsabili di Settore. Sarà, altresì, opportuno che un gruppo di lavoro di secondo livello, composto dal personale del servizio Ced e da almeno due referenti "operativi" per ogni Settore e individuati da ciascun Responsabile di Settore, sia messo in condizione di operare per la pratica attivazione e realizzazione di quanto concordato dal gruppo di primo livello.

## 5. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti

La norma individua come oggetto del "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 S.p.i.d. (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 primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di revisionare l'elenco esistente, ormai obsoleto, dei procedimenti e fare un censimento dettagliato, ufficio per ufficio, di quali sono tali procedure, indicare il Responsabile del procedimento, e ove possibile specificare i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Tale operazione dovrà essere condotta a cura dei Responsabili di ciascun Settore che dovranno produrre un elenco con tutti i procedimenti passibili di istanza di parte e tutta la correlata modulistica suddivisa per ciascun procedimento. Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio e della successiva introduzione della piattaforma web per la presentazione delle pratiche online per la gestione dei nuovi



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

procedimenti elettronici, i Responsabili di Settore, dovranno provvedere alle necessarie modifiche di tutti i regolamenti di competenza dei loro servizi (es. il Settore Affari Generali dovrà provvedere alla modifica del Regolamento del Protocollo (Atti di Protocollo) e alla redazione del Manuale di Conservazione Documentale Sostitutiva (Atti Amministrativi quali Determine, Delibera, Decreti ecc.).

Successivamente, l'elenco complessivo di tutti i procedimenti sarà oggetto di esame ed analisi da parte del Responsabile del servizio Ced e di tutti i Responsabili di Settore interessati, questo al fine di definire un crono programma operativo effettuando delle scelte e indicando da quali procedimenti si dovrà/potrà iniziare. In tale fase si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità sarà possibile collegare i relativi software gestionali in uso agli uffici, con la piattaforma web per la presentazione delle pratiche online. Un ruolo fondamentale in questa fase sarà quello dei referenti "operativi" incaricati dai Responsabili di Settore, in quanto saranno loro, in collaborazione con il personale del ced e l'assistenza della software house, a realizzare tutte le fasi successive del processo, fino a giungere all'attivazione del procedimento/istanza sulla piattaforma web. In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale implementazione di software gestionale compatibile con la piattaforma web per la presentazione delle pratiche online.

Di pari passo con l'attivazione di nuovi iter procedurali con relativa attivazione sulla piattaforma web sarà necessario che i Responsabili di Settore diano incarico ai propri servizi di provvedere ad aggiornare quanto pubblicato in "Amministrazione trasparente" nella sezione "Attività e Procedimenti" uniformandoli a quanto presente sulla piattaforma web per la presentazione delle pratiche online.

Un secondo passo consisterà nel far convergere i numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente. Sulla base di tali schemi i vari uffici dovranno eventualmente provvedere ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

Tenuto conto che la piattaforma per la gestione delle pratiche on line deve garantire oltre alla presentazione delle pratiche on line, anche il sistema di monitoraggio, si prevede di realizzare due grandi famiglie di schemi di workflow:

- un prima famiglia di schemi che prevede una stretta interazione tra la piattaforma web per la presentazione delle pratiche online e i software gestionali di back office 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;
- una seconda famiglia di schemi per cui non è possibile o non è conveniente attivare una interazione tra la piattaforma per la presentazione delle pratiche on line con il back office, 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.



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

Nella fase di realizzazione degli schemi di workflow si dovrà porre particolarmente attenzione a quei procedimenti che avranno natura “extraservizio” o “extrasettoriale”; in ogni caso, indipendentemente dalle due tipologie di workflow come sopra descritte, una volta attivata una procedura sulla piattaforma web per la presentazione delle pratiche online, l’ufficio competente (es. Anagrafe per Richiesta cambio via oppure Tributi per Richiesta variazione utenza acquedotto) dovrà seguire e gestire autonomamente l’iter completo. Dal ricevimento delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni fino al completamento della pratica stessa.

Per entrambi le famiglie di schemi dovrà essere prevista la possibile interazione tra la piattaforma per la presentazione delle pratiche online con un sistema informatizzato di pagamento ancora da valutare.

## 6. Realtà del Sistema Informativo Comunale

Il Comune di Darfo Boario Terme è dotato di un sistema informatico gestionale principale denominato Sic@web (realizzato dalla software house Saga del gruppo Maggioli S.p.A.) lo stesso copre le necessità di automazione di una buona parte dei servizi dell’Ente (Affari Generali, Demografici, Tributi, Finanziari). In particolare è presente sia il sistema di protocollo informatico che quello di gestione del workflow documentale. Al momento il sistema di workflow consente la completa gestione in formato digitale delle Determine, Delibere di G.C. e C.C., Ordinanze e Decreti con pubblicazione automatizzata sull’Albo on line. Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione di procedure e di una piattaforma web per la presentazione delle pratiche online, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l’utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell’Ente. Oltre al gestionale principale Sicr@web sono presenti altri gestionali “minori”, la cui integrazione con la futura piattaforma sarà oggetto di una futura valutazione tecnica. All’interno del sistema informativo, sono presenti, seppur in numero limitato, alcuni servizi che non utilizzano nessun gestionale specifico per la gestione dei loro procedimenti ma applicativi “generici” quali excel, word, access etc..

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei “documenti informatici”. Allo stato attuale il Comune di Darfo Boario Terme, avendo già realizzato per molti tipi di atti amministrativi (Delibere di G.C. e C.C., Determine, Ordinanze, Decreti) un’azione di digitalizzazione degli stessi ha anche già attivato un servizio di C.O.S. (Conservazione Obbligatoria Sostitutiva) dei “documenti digitalizzati” attraverso la piattaforma Docpa Enterprise. Attualmente su questa piattaforma vengono conservati i documenti informatici (Delibere, Determine, Decreti, Ordinanze e Pec), attraverso delle azioni automatizzate di export dal principale gestionale del Comune denominato Sicr@web.

## 7. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line

In base a quanto previsto nel comma 3 bis dell’art. 24 del D.L. 90/2014, in linea generale tutti gli





# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

Enti della Pubblica Amministrazione si troveranno quindi nella condizione di dover realizzare una piattaforma web che consenta l'interfaccia tra gli utenti e i propri software di gestione in uso ai vari uffici. Si renderà quindi necessario provvedere alla realizzazione o implementazione di una piattaforma nel caso di una preesistente struttura, al fine di informatizzare le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con lo S.p.i.d. (Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese). Ovviamente la creazione ex-novo di un framework rappresenterebbe forse, per un Ente, una possibilità di meglio modulare e adattare le proprie esigenze agli obblighi derivanti dalle nuove norme di legge, ma ovviamente significherebbe affrontare degli enormi costi di realizzazione. Il Comune di Darfo Boario Terme avendo aderito, nel recente passato, al progetto gratuito di riuso, denominato Polis, con ente capofila il Comune di Bergamo e partner la software house Saga del gruppo Maggioli S.p.A., potrà ora beneficiare di questa adesione andando a utilizzare la piattaforma Polis quale interfaccia tra gli applicativi gestionali in uso ai vari uffici del Comune di Darfo Boario Terme e il front office per i cittadini. Il vantaggio per il nostro Ente è che la piattaforma Polis è già predisposta per la presentazione/gestione delle pratiche online ed è ovviamente totalmente integrata con il gestionale Sicr@web in uso a buona parte degli uffici comunali.

Ovviamente tale piattaforma, dovrà essere implementata, adeguandola alle specifiche esigenze dell'Ente, alle nuove norme sulle modalità di accesso attraverso il sistema denominato S.p.i.d. e adattata per i futuri servizi di pagamento elettronici.

Al fine di dimensionare l'attività di convergenza che dovrà essere assicurata tra Polis e i sistemi informatici oggi in uso, si riportano qui di seguito i servizi dell'Ente che fruiscono del gestionale Sicr@web per l'automazione dei propri procedimenti:

- Servizio Messi/Albo;
- Servizi di Segreteria Generale;
- Servizio Protocollo;
- Servizio Tributi;
- Servizi Demografici;
- Servizi Finanziari;

Il Servizio Servizi Sociali e Scolastici attualmente utilizza il gestionale Icaro che essendo implementato dalla Maggioli S.p.a., si ritiene che, tramite opportuni adattamenti, potrebbe essere, in futuro, integrabile con la piattaforma per la presentazione delle pratiche online.

Il Settore Tecnico invece, allo stato attuale, non utilizza software gestionali specifici quindi i relativi procedimenti andrebbero gestiti manualmente direttamente nella piattaforma.

Il Settore VV.UU. utilizza, per la gestione dei verbali, il gestionale PolCity la cui integrabilità non dovrebbe costituire un problema insuperabile, dato che si è appurato che alcuni altri Enti utilizzano tale software ed è integrabile con la piattaforma Polis.

Per quanto riguarda le procedure Suap (ed eventualmente Sue se e quando verrà attivato) si resterà in attesa di una comunicazione della Comunità Montana di Valle Camonica circa l'eventuale adeguamento dei loro sistemi informativi alle norme. Successivamente, il nostro Ente dovrà valutare il livello di integrazione possibile con la piattaforma Polis.



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

Indipendentemente dal livello di interazione tra il gestionale in uso all'ufficio e Polis, quindi da un livello di automazione più o meno avanzato, gli uffici dovranno tenere conto che, una volta attivata la pubblicazione di un servizio/procedimento sulla piattaforma web per la presentazione delle pratiche online, la completa gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni sarà ovviamente in carico agli uffici stessi secondo la loro specifica competenza e in base alla natura del procedimento. Nel prossimo futuro, si tratterà quindi di programmare e attivare tutte le azioni di utilizzo della piattaforma Polis e della sincronizzazione con tutto lo "strato applicativo software" in uso al nostro Ente.

A tal fine si precisa che Polis ha già e comunque dovrà avere, tramite apposite integrazioni ed implementazioni, le seguenti caratteristiche architettoniche:

- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno 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
- Possedere caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (S.p.i.d.), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito S.p.c..
- Supportare ed eventualmente integrare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- Consentire il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale già in uso all'Ente;
- Supportare sistemi di riversamento dei documenti informatici in modo automatizzato e schedato su sistemi di Conservazione Obbligatoria Sostitutiva;
- Consentire, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.
- Supportare tutte le regole tecniche previste dalla normativa vigente;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;
- Permettere l'eventuale futura convergenza con il costituente "Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi" (S.g.p.a.).
- Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.

## 8. Adeguamento del parco software gestionali

Sulla base degli schemi di workflow e dei processi amministrativi censiti, potrebbe essere



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso, o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati.

Tali scenari dovranno essere trattati con la massima attenzione sia dal punto di vista della qualità del risultato ottenibile, che dal punto di vista dei tempi di realizzazione. In tal senso va tenuto in doveroso conto la possibilità di dover procedere ad attività di conversione e formazione del personale che potrebbero essere particolarmente onerose non solo dal punto di vista economico ma anche dal punto di vista del livello di funzionalità dei servizi erogati dall'Ente.

Per tali ragioni il Responsabile del Servizio Ced dovrà effettuare, con i Responsabili di ogni singolo Settore, un'analisi costi/benefici relativamente all'acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione, ed ai tempi necessari per tali tipologie di attività.

## 9. Modellazione schemi di workflow

Sulla scorta degli schemi di workflow individuati a seguito delle attività precedentemente esposti e sulla base delle caratteristiche di Polis, si dovrà procedere all'informatizzazione dei modelli che la piattaforma dovrà gestire. Nell'ambito di tale attività risulterà strategica un'azione di riorganizzazione del personale, con particolare attenzione al servizio Ced e alla formazione di tutto il personale (in particolar modo dei referenti "operativi" di ciascun settore). La disponibilità all'interno del Comune, di risorse umane in possesso del necessario "know how" garantirà infatti un buon livello di gestione e parziale indipendenza dai fornitori degli applicativi.

Nell'ambito dell'implementazione degli schemi di workflow su Polis, si procederà dando precedenza a quelle che comportino il minor impatto sulle funzionalità dei servizi erogati dall'Ente, passando poi a quelle che comportano, per impatto sulla struttura e sui servizi interessati (es. pagamenti elettronici, gestione dei workflow interni all'Ente), una maggiore difficoltà di realizzazione ed un maggior onere.

## 10. Sistema di conservazione documentale

L'adozione di Polis comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi. Il Comune di Darfo Boario Terme già implementa un "Sistema di conservazione" che garantisce autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) in collaborazione con la società I.S.S., del gruppo Maggioli S.p.a., la società è attualmente in attesa di accreditamento nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso Agid, come da Circolare Agid n. 65/2014. A tal proposito si evidenzia che, entro il termine del 10/10/2015 (Art. 5 e Art. 23 DPCM 3 dicembre 2013 – termine di 18 mesi dall'entrata in vigore del decreto) il Responsabile dell'ufficio Protocollo e Segreteria dovrà provvedere alla revisione del Manuale di Gestione del Protocollo e Archivio ed inviarlo entro il termine del 10.10.2015 alla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia; sempre entro il 10/10/2015 (Art. 5 e Art. 23 DPCM 3 dicembre 2013 – termine di 18 mesi dall'entrata in vigore del decreto) il Responsabile dell'ufficio protocollo e segreteria, dovrà provvedere anche alla redazione del Manuale di Conservazione Documentale Sostitutiva.

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

riversamento dei documenti nei sistemi di conservazione. Tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

## 11. Documenti e fascicoli informatici

La piattaforma Polis, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, dovrà essere del tutto compatibile con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014.

Il sistema dovrà inoltre essere compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

## 12. Idea di struttura

Volendo rappresentare una possibile idea strutturale del Piano ovvero la cornice nella quale si inquadrano tutte le attività di sviluppo e completamento previste nel presente piano e tralasciando le parti relative alla descrizione dei costituenti sistemi SPID e ANPR, gli elementi che la comporrebbero sarebbero:

- Presentazione moduli, pratiche, istanze – costituisce l'interfaccia online che permette al cittadino e alle imprese di presentare istanze e di ricevere risposte sotto forma di comunicazioni formali dell'Ente.
- Protocollo – è la finestra tramite la quale le istanze vengono acquisite dall'Ente ed è strutturato in modo da poter acquisire automaticamente le informazioni necessarie al protocollo direttamente dal modulo online ricevuto.
- Motore di workflow – per la gestione dei flussi documentali relativi alla gestione dei procedimenti e per il ritorno dell'informazione sullo stato al proponente (cittadino o impresa).
- Motore Pagamenti – costituisce l'interfacciamento con il sistema bancario e con sistemi di pagamento online.
- Applicativi verticali tematici – che interagendo con il motore di workflow contengono la logica specifica della materia e realizzano le fasi previste nel "workflow" amministrativo.
- Archiviazione sostitutiva – è il motore di archiviazione dei dati digitali.



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

## 13. Formazione e affiancamento del personale

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti, rappresenta un progetto di difficile realizzazione, sia da un punto di vista gestionale/organizzativo che informatico, e soprattutto un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente. Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo consistente 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 impiegato 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 cartacea, e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nel cambio del "modo di lavorare" dell'impiegato e nella comprensione che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico, 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 dovranno essere erogate numerose ore di 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: gestionali di back office, piattaforma web, firme digitali, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

## 14. Informazione all'utenza, competenze digitali e riduzione della "distanza digitale".

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza sarà affidato al livello di fiducia e alla semplicità che la piattaforma per la presentazione di pratiche on line riuscirà a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Si dovrebbe pertanto pensare ad azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. Oltre ad una estesa azione di pubblicizzazione attraverso i metodi consueti (comunicati stampa, conferenze, manifesti, pubblicazioni etc.). Specifiche azioni formative e informative potrebbero anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori potrebbero fare da tramite per trasferire il know how necessario all'utilizzo della futura piattaforma Polis per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line. Inoltre, al fine di mitigare il più possibile la "distanza digitale", che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potrà essere prevista, ad esempio, una postazione all'interno dell'U.r.p. o in Biblioteca, in modo da consentire a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei futuri servizi messi a disposizione dalla piattaforma Polis.



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

## 15. Risorse umane e “cambio gestionale”

Da quanto descritto nei paragrafi precedenti è evidente che se la sfida informatica relativa alla realizzazione di Polis 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 solo 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 una parte dei dipendenti, come oggi accade, ma bensì per tutto il personale.

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.

In relazione alla vastità e complessità degli interventi che si dovranno eventualmente effettuare, e in virtù dei cambiamenti di competenze degli impiegati, si dovrà, probabilmente, rivedere sia la dotazione organica di alcuni Settori che il potenziamento delle strutture informatiche, dato che il servizio sarà sottoposto a un notevole aumento dei carichi di lavoro dovuti all'introduzione di nuovi strumenti da gestire e controllare (riversamento nei sistemi di conservazione, attivazione sistemi di workflow, attivazione nuova piattaforma, 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 “cambio gestionale” sarà di fatto uno dei più importanti fattori di riuscita di tale operazione. Sarà pertanto fondamentale il lavoro svolto dai due gruppi di lavoro: sia quello di primo livello, supervisionato dal Segretario Generale, coordinato dal Responsabile dei Servizi Ced e composto da tutti i Responsabili di Settore, con l'obiettivo di dettare le linee guida del cambiamento e il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente. Così come sarà necessaria la fattiva azione del gruppo di lavoro “operativo” di secondo livello, con lo scopo di realizzare, progressivamente, le azioni individuate dal gruppo di primo livello.

## 16. Cronoprogramma

La normativa vigente (Art. 17 DPCM 13 novembre 2014 – termine di 18 mesi dall'entrata in vigore del decreto) prevede che l'adeguamento tecnologico delle componenti di sistema di front-end, finalizzate all'interfacciamento con l'utenza e all'interscambio informativo delle procedure attivabili su istanza di parte, dovrà concludersi entro l'11/8/2016. Per quanto riguarda la redazione di un cronoprogramma delle attività previste, considerata la vastità e complessità delle azioni previste nel presente piano, si demanda tale azione ad una fase successiva, ritenendo, al momento, concretamente inutile una mera indicazione di date, visto che non avrebbe nessun reale fondamento, in quanto l'effettiva realizzazione è fortemente vincolata alla disponibilità finanziaria dell'Ente per tutti gli indispensabili investimenti in termini di software, hardware, formazione e personale. Inoltre, si devono attendere ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, anche in relazione alla prossima attivazione di S.g.p.a.. E' opportuno pertanto ritenere che il presente piano potrà subire notevoli



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

modifiche e cambiamenti.

## 17. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie si rimanda il tutto ad una fase successiva, quando in base ad una più concreta definizione dei costi e in base alle reali disponibilità finanziarie dell'Ente, da destinare alla realizzazione del presente piano, si potrà procedere, in base a tale risorse, a definire gli obiettivi e quantificare i costi di implementazione della piattaforma, quelli di eventuali acquisti o personalizzazioni di altre applicazioni, le spese di formazione, di consulenza e per i servizi di supporto.

## 18. Revisione del piano

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:

- Interventute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, 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 piano in vigore.

## 19. Conclusioni

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione di una piattaforma 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, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni gestionali e di informatizzazione sino ad oggi condotte all'interno di un Comune.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di persone da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, renderanno complessa la realizzazione di quanto indicato nel presente piano. Se si aggiunge poi, che il progetto di creazione di una piattaforma per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni è solo l'ultimo dei numerosi progetti recentemente messi in campo dall'Agenzia per l'Italia Digitale (basti solo pensare alla complessità di realizzazione delle seguenti iniziative già istituite e definite con norme di legge: Nuova Anagrafe Popolazione Residente, Fatturazione Elettronica P.A., Pagamenti Elettronici P.A., Dematerializzazione P.A. , Sistema Pubblico di Identità Digitale ecc.) ci si rende conto dell'enorme difficoltà di realizzazione di tutti i sopra indicati adempimenti. Queste problematiche, sono ovviamente acute, dalla limitatezza delle risorse finanziarie destinabili dagli enti a: un'adeguata riorganizzazione e potenziamento degli organici (che hanno invece subito una progressiva e costante riduzione a causa della legislazione in materia



# Comune di Darfo Boario Terme

Provincia di Brescia

di assunzioni nella P.A.), l'acquisto e implementazione di hardware e software, l'assistenza tecnica e la formazione del personale dipendente che, tra le altre cose, nella stragrande maggioranza, non ha una formazione digitale e ha un'età media di quasi cinquantuno anni.

Per quanto sopra esposto, nelle successive fasi di sviluppo del presente Piano dovrà essere coinvolto tutto il personale dipendente (amministrativo, tecnico e vigili ecc.) e, soprattutto, le strutture di guida dell'ente, sia amministrative che politiche, questo al fine di collaborare in tutti i futuri passaggi e assicurare, per quanto possibile, il conseguimento di soddisfacenti risultati.