

## **COMUNE DI GOSSOLENGO**

# *Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione on line di istanze, dichiarazioni e segnalazioni*

(ai sensi dell'art 24 c 3bis DL 90/2014 – L 114/2014)

## Indice

<b>1- Quadro normativo .....</b>	<b>3</b>
<b>2- Scopo del piano.....</b>	<b>5</b>
<b>3- Il contesto.....</b>	<b>6</b>
<b>4- Valutazione dell'esistente .....</b>	<b>8</b>
<b>5- Piano di attuazione - azioni da intraprendere .....</b>	<b>12</b>
<b>6- Tempi di implementazione servizi .....</b>	<b>13</b>
<b>7- Monitoraggio attuazione .....</b>	<b>13</b>
<b>8- Revisione del piano .....</b>	<b>13</b>

## 1 - Quadro normativo

La norma principale di riferimento, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 c. 3bis DL 90/2014 (L 114/2014), qui sotto riportato:

*“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 on line 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.”*

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

D.L. 82 del 07 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale (CAD)

art. 3 c 1	Diritto all'uso delle tecnologie. 1. <u>I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni</u> , 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. 4	Partecipazione al procedimento amministrativo informatico. 1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 . 2. <u>Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.</u>
art. 65 c 1	Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica. 1. <u>Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell' articolo 38 , commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 , sono valide:</u> a) <u>se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata</u> , il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato; b) ovvero, <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi</u> , nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente; c) ovvero <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all' articolo 64, comma 2 , nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 ;</u> c-bis) ovvero <u>se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata</u> purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell' articolo 71 , e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell' articolo 6, comma 1 , secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.

art. 7	Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza. 1. 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 <u>preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese</u> , anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.
art. 45 c 1	Valore giuridico della trasmissione. 1. <u>I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico</u> o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, <u>soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.</u>
art. 63 c 2	Organizzazione e finalità dei servizi in rete. 2. <u>Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete</u> mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare <u>garantendo la completezza del procedimento</u> , la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell' articolo 71 . Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all' articolo 14, comma 3-bis .
art. 63 c 3bis	3-bis. <u>A partire dal 1° gennaio 2014</u> , allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, <u>utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici</u> , ivi inclusa la posta elettronica certificata, <u>per l'utilizzo dei propri servizi</u> , anche a mezzo di intermediari abilitati, <u>per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti</u> e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.
art. 63 c 3quater	3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, <u>almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore</u> , pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.
art. 64	Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni. 1. <u>La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi</u> erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica. 2-bis. <u>Per favorire la diffusione di servizi in rete</u> e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il <u>sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)</u> . 2-ter. Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies, 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, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

## 2 - Scopo del piano

Scopo del presente documento è la definizione organica dell'iter attuativo del processo di informatizzazione dell'Ente, volto alla messa in atto degli obblighi prescritti 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.

Il piano si riferisce all'attuazione delle procedure di gestione per la fruibilità dei servizi on line da parte di cittadini e imprese, relativi alla presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

L'attuazione dello stesso deve prevedere la completa informatizzazione degli adempimenti, sia dal punto di vista dei servizi di front-office utilizzabili dal portale dell'Ente sia delle procedure di back-office ad uso interno degli uffici per la presa in carico, gestione e definizione delle intere attività amministrative.

Durante l'attuazione del piano si andrà a costituire una vera e propria "Banca Dati dei Procedimenti Amministrativi" che costituisce l'elemento fondamentale del Piano stesso.

Nell'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi ogni Struttura che ha in capo il singolo procedimento amministrativo parteciperà alla definizione dei procedimenti di propria competenza, identificando i relativi riferimenti normativi, il termine di conclusione del procedimento, le strutture competenti e il responsabile del procedimento.

Nella definizione e nell'attuazione del Piano dovranno essere garantite i minimi vincoli normativi riportati nel paragrafo "Quadro normativo".

Dello stesso si riportano in sintesi i requisiti fondamentali:

- diritto all'uso delle tecnologie da parte di cittadini e imprese (richiedere e ottenere);
- ogni documento può essere trasmesso alla PA con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- le istanze e le dichiarazioni sono presentate per via telematica valide se sottoscritte con firma digitale oppure quando l'autore è identificato dal sistema informatico oppure se trasmesse a mezzo PEC (se la stessa è stata rilasciata con identificazione del titolare);
- servizi in rete erogati a seguito di preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese con valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, soddisfano il requisito della forma scritta e non deve essere seguita da quella del documento originale;
- le PA progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente;
- a partire dal 1° gennaio 2014 devono essere utilizzati esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze ...;
- per favorire la diffusione dei servizi in rete e agevolarne l'accesso da parte di cittadini e imprese è istituito il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

### 3 – Il Contesto

La [Community Network](#) è il contesto, il quadro interistituzionale, all'interno del quale, sulla base degli strumenti di governance messi a disposizione, è possibile consolidare una progettualità condivisa con gli enti (che diventano quindi protagonisti sin dalle prime fasi dello sviluppo delle azioni di eGovernment), coordinata a livello regionale e presidiata a livello locale. E' finalizzata a porre tutti gli enti della regione in condizione di disporre degli stessi strumenti e opportunità nello sviluppo della società dell'informazione e nel dispiegamento dei processi di e-government.

La CN-ER è un sistema di servizi, standard e modelli di scambio, si avvale di una rete infrastrutturale (Lepida) e permette agli enti la cooperazione, la condivisione di applicativi e servizi infrastrutturali e lo sviluppo di progetti condivisi. Essa nasce ed opera per garantire questo fondamentale principio di equità, per valorizzare le vocazioni specifiche e diffondere le eccellenze maturate nei singoli territori.

Progetti e azioni di dispiegamento sono contenuti nella programmazione regionale in materia, il [PITER: Piano Telematico dell'Emilia-Romagna](#). La CN-ER costituisce pertanto l'ambito entro il quale dare attuazione agli obiettivi contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna (che rappresenta l'Agenda digitale regionale) e nelle Agende digitali locali, nonché per realizzare, porre in esercizio e gestire politiche di sistema.

Per ogni Comune è presente un censimento dei servizi online interattivi (che consentono cioè l'avvio e spesso la conclusione online del servizio) su Emilia-Romagna Digitale al link "[Servizi per i cittadini](#)" e [Servizi per le imprese](#)" mentre i dati di sintesi sullo sviluppo dell' [e-government](#) sono reperibili alla sezione dedicata su Emilia-Romagna Digitale.

#### Il Modello di Amministrazione Digitale

Un aspetto fondamentale di un modello di servizi è il suo grado di apertura alla fruizione. A tal fine il modello elaborato nell'ambito della CNER, ossia il MAD (Modello di Amministrazione Digitale), prevede che all'interno della singola PA si possano implementare le applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, ma è richiesto che i servizi di fruizione delle anagrafi, delle componenti documentali e territoriali ed i servizi specifici funzionali all'erogazione dei servizi on line siano resi disponibili in modo standard.

Il MAD si configura quindi come un modello distribuito e basato sulla cooperazione applicativa come elemento abilitante per la fruizione dei servizi; come un modello che introduce il concetto di dominio di responsabilità ed una serie di criteri e regole comuni che dovranno essere condivise e rispettate in fase di implementazione al fine di bilanciare e garantire al tempo stesso sia la trasparenza dell'operato della PA che la tutela dei dati definita dalla normativa sulla privacy; come un modello, infine, che sposa la logica incrementale anche nei canali di fruizione possibili: il canale web, il canale mobile, il canale Web Service e canali su protocolli dedicati.

L'interconnessione, l'interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di back-end, sono disponibili sul nodo regionale.

Uniformare l'accesso ai servizi del modello significa definire un "linguaggio comune" che ha una

duplice finalità:

- consentire un accesso standard al singolo servizio (stessa interfaccia di accesso) che rende quindi il servizio indipendente dalle applicazioni e dalle entità informative sottostanti;
- permettere alle applicazioni integrate con il modello di utilizzare un unico linguaggio, indipendentemente dall'Amministrazione che lo applica.

Il modello prevede la presenza di:

- applicazioni verticali che interagiscono direttamente con le banche dati; si tratta propriamente dei Back Office che agiscono direttamente sui dati certificati;
- applicazioni interne alla PA che interagiscono con le interfacce del modello fruendone di fatto i servizi; si tratta di applicazioni che interrogano i dati certificati attraverso i servizi del modello, integrandoli nei propri processi di business;
- servizi on line multi canale che interagiscono con le banche dati attraverso i servizi di back end;
- applicazioni di ricerca avanzate che fanno leva sulla standardizzazione del modello a livello regionale per fornire ricerche trasversali sui dati certificati.

Si possono individuare le seguenti macro tipologie di utenza:

- Utenti interni allo specifico Ente
- Utenti di altre PA
- Cittadini ed utenti che rappresentano imprese ed intermediari

Gli utenti interni hanno un accesso completo ai servizi dell'Ente a cui appartengono, in quanto tali servizi sono fisicamente erogati al proprio interno; di conseguenza è possibile accedere ai dati certificati nelle diverse modalità:

- accesso diretto ai dati certificati attraverso le applicazioni interne collegate alle banche dati certificanti, ma che non offrono servizi per il modello integrato;
- accesso ai servizi del modello attraverso le applicazioni interne che concorrono alla implementazione dei servizi integrati;
- accesso a servizi on line o multicanale o alle funzionalità di ricerca avanzate al pari di un utente esterno all'Ente.

Nel caso di utenti di altre PA l'accesso ai dati certificati di un'altra Amministrazione può avvenire esclusivamente attraverso i servizi da essa esposti; conseguentemente i livelli di accesso possibili sono:

- accesso ai servizi condivisi esposti da altre PA (regionali e non) attraverso i servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa e autenticazione federata;
- accesso ai servizi on line e alle funzionalità di ricerca avanzate.

Infine i cittadini e gli utenti che rappresentano imprese ed intermediari possono avere accesso esclusivamente ai servizi on line ed alle funzionalità di ricerca avanzate, fruendo così esclusivamente delle informazioni che le diverse PA mettono loro a disposizione.

Nell'ambito delle attività della Community Network Emilia-Romagna, per favorire la realizzazione di un'architettura cooperativa fra gli Enti, è stato inoltre definito un processo di qualificazione dei prodotti software rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale. Per qualificazione, si intende l'attestazione che una determinata soluzione, in una specifica versione e rilascio, rispetti una delle

specifiche di conformità definite nell'ambito della Community Network dell'Emilia-Romagna: l'oggetto di qualificazione è pertanto la tripla ordinata composta da soluzione, versione, specifiche di conformità.

#### 4 - Valutazione dell'esistente

Il censimento dei servizi on line già attivi e di quelli nuovi da attivare assume particolare rilevanza, in quanto oltre a descrivere lo stato dell'arte permette di dare evidenza all'analisi e allo sforzo da intraprendere per la razionalizzazione e predisposizione in digitale dei nuovi processi.

Sono state analizzate le aree e i procedimenti fondamentali e potenzialmente coinvolti nella riorganizzazione del presente Piano, censite sinteticamente nel seguente elenco:

##### Elenco aree coinvolte

Area	Già on line
Servizi Generali	
Servizi demografici	
Servizi cimiteriali	
Tributi	
Servizi sociali	
Edilizia Residenziale Pubblica	
Ambiente e paesaggio	
Servizi scolastici	
Urbanistica	
Edilizia	
Attività produttive	

##### Elenco istanze, dichiarazioni, segnalazioni coinvolte

Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione	Già on line
Generale	Conferimento di rappresentanza a presentare o ritirare documenti	
	Richiedi il PIN della tua CRS e della tua TS-CNS	
	Richiesta di accesso agli atti e ai documenti amministrativi	
	Richiesta di annullamento e archiviazione istanza presentata	
	Richiesta sterilizzazione gatti randagi	
	Segnalazione cani randagi, reati contro animali	
	Richiesta iscrizione / cancellazione / rinuncia cane anagrafe canina	
	Richiesta accesso all'archivio storico	
	Richiesta utilizzo sala consiliare	
	Richiesta utilizzo beni comunali	
	Trasmissione di segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA	
	Richiesta certificato stato di servizio all'ufficio personale	
	Modulo richiesta atti fascicolo personale	
	Richiesta restituzione deposito cauzionale (contratti, ecc)	
Servizi demografici	Richiesta attribuzione numero civico	
	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari	
	Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari	
	Autentica di copia	
	Autentica di firma	
	Autentica di firma del passaggio di proprietà di veicoli	
	Cambiamento del nome composto da più elementi	



Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione	Già on line
	Trasferimento della residenza all'estero	
	Cambio abitazione	
	Certificati anagrafici	
	Certificato atipico	
	Certificato di iscrizione alle liste elettorali	
	Certificato di leva militare	
	Certificato storico di famiglia e di residenza	
	Consultazione e copia delle liste elettorali	
	Copia integrale atto di stato civile	
	Dichiarazione di residenza	
	Dichiarazione o denuncia di nascita	
	Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà	
	Dichiarazione sostitutiva di certificazione	
	Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile	
	Iscrizione all'albo dei giudici popolari	
	Iscrizione all'albo presidenti di seggio	
	Iscrizione all'albo scrutatori	
	Iscrizione temporanea nel registro della popolazione	
	Legalizzazione di fotografia	
	Pubblicazioni di matrimonio	
	Raccolta e autenticazione firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste	
	Rettifica dati anagrafici	
	Rettifica dati di stato civile	
	Ricerca storica	
	Rilascio carta d'identità	
	Richiesta duplicato tessera elettorale con contestuale autocertificazione smarrimento	
	Rilascio della tessera elettorale	
	Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari	
	Segnalazione di irreperibilità	
	Dichiarazione di ospitalità ai fini garanzia D.Lgs n. 286/1998	
	Dichiarazione di ospitalità D. Lgs. n. 286/1998 e ss.mm.ii.	
	Dichiarazione assenso per l'accompagnamento minori	
	Dichiarazione assenso rilascio C.I.	
	Liberatorie per assegni non riscossi	
	Autocertificazione per separazione / divorzi davanti all'ufficiale dello stato civile	
	Modulistica passaporti (Questura)	
	Richiesta acquisto cittadinanza 18nni stranieri nati in Italia	
Servizi cimiteriali	Richiesta allaccio luce votiva	
	Richiesta concessione loculo /area per deposito privato	
	Richiesta concessione celletta ossario	
	Richiesta alla tumulazione in loculi in cappelle private	
	Richiesta per cremazione	
	Richiesta affidamento urna cineraria	
	Richiesta autorizzazione dispersione ceneri	
	Richiesta autorizzazione all'estumulazione / esumazione per trasferimento in altro cimitero/comune/altra sepoltura stesso cimitero	
	Richiesta autorizzazione trasporto salma/resti in altro Comune	
	Richiesta apposizione lapide su area privata	
	Richiesta area per costruzione cappella di famiglia	
	Richiesta rimborso per anticipata retrocessione loculo /area/celletta	
Tributi	Dichiarazione IMU	
	Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà per immobili inagibili/inabitabili ai fini IMU ed altri argomenti simili ?	

Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione	Già on line
	Dichiarazione TARSU/TARES/TARI	
	Istanza di riduzione tariffaria e/o superficie per utenza non domestica	
	Modulo per attivazione compostaggio domestico	
	Dichiarazione TASI	
	Richiesta concessione occupazione di suolo pubblico (permanente)	
	Ravvedimento operoso - comunicazione	
	F24 editabile per pagamenti	
	Richiesta riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento	
	Richiesta rimborso/compensazione	
	Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito	
	Richiesta rateizzazione avvisi di accertamento	
	Accertamento con adesione	
Servizi sociali/biblioteca	Assegni per la maternità	
	Assegni per nucleo numeroso	
	Bonus energia	
	Bonus gas	
	Bonus fondo idrico	
	Iscrizioni Nido d'infanzia	
	Iscrizioni Centro Educativo	
	Istanza per agevolazioni diritto allo studio	
	Utilizzo locali biblioteca	
	Istanza per assistenza domiciliare	
	Istanza per richiesta assegno di cura	
	Istanza per ingresso strutture residenziali e semi-residenziali	
	Istanza per richiesta contributi economici assistenziali	
	Istanza per richiesta integrazioni retta di ricovero	
	Istanza per accesso servizi educativi disabili adulti	
	Richiesta attestazioni frequenza servizi socio-educativi	
	Richiesta attestazioni per servizi socio-sanitari	
	Domanda partecipazione bando Servizio Civile	
Edilizia Residenziale Pubblica	Aggiornamento anagrafe utenza per alloggi ERP	
	Ampliamento del nucleo familiare in alloggi ERP	
	Assegnazione autorimessa o posto auto per alloggi ERP	
	Assegnazione di alloggi ERP	
	Fondo sostegno affitto	
	Mobilità degli assegnatari di alloggi ERP	
	Ospitalità temporanea in alloggi ERP	
	Rateizzazione del canone di affitto e delle spese di locazione degli alloggi ERP	
	Ricalcolo del canone d'affitto degli alloggi ERP a seguito di peggioramento della condizione economica	
Ambiente e paesaggio	Abbattimento e potatura alberi e arbusti	
	Autorizzazioni attività estrattiva	
	Esposto ambientale (abbandono rifiuti, scarichi idrici, inquinamento dell'aria, molestie olfattive, inquinamento acustico, presenza di amianto)	
	Ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata	
	Ritiro rifiuti ingombranti	
	Autorizzazioni AUA	
	Procedure VIA-SIA-SCOPING	
	Autorizzazioni acustiche	
	Autorizzazione pozzi	
	Autorizzazione / rinnovo allo scarico in fognatura	
	Parere installazione antenne	
	Servizio igiene urbana	
	Servizio di disinfestazione e derattizzazione	

Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione	Già on line
Servizi scolastici - culturali	Istanza per servizio refezione scolastica	
	Rinuncia servizio refezione scolastica	
	Istanza per agevolazione tariffaria ristorazione scolastica	
	Istanza per gestione diete speciali	
	Istanza per servizio trasporto scolastico	
	Istanza per rinuncia servizio trasporto scolastico	
	Delega per ritiro alunno trasportato	
	Istanza per agevolazione tariffaria servizio di trasporto scolastico	
	Trasporto per uscite didattiche	
	Istanza per servizio di accoglienza/prescuola	
	Rinuncia servizio accoglienza	
	Istanza per concessione contributo/finanziamenti Istituto Comprensivo	
	Richieste attestazioni per servizi scolastici	
	Istanza per partecipazione progetti	
	Istanza per contributi associazioni culturali	
Urbanistica	Certificato di destinazione urbanistica	
	Certificato di presenza di vincoli sovracomunali	
	Deposito di frazionamento	
	Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica	
	Piano attuativo	
	Programma integrato di intervento	
	Visura catastale	
Edilizia	Pratiche edilizie (CIL, SCIA, PdC)	
	Comunicazione inizio lavori	
	Pratiche cemento armato	
	Certificato d'idoneità alloggiativa	
	Agibilità / Abitabilità	
	Autorizzazioni (scavi, insegne)	
	Richiesta Certificato Destinazione Urbanistica	
	Segnalazione / denuncia inizio attività	
Attività produttive	Segnalazione / denuncia inizio attività (accesso piattaforma Suap)	
	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive (accesso piattaforma Suap)	
	Comunicazione avvio attività artigianali (accesso piattaforma Suap)	
	Procedimenti attività di intrattenimento (accesso piattaforma Suap)	
	procedimenti attività di somministrazione (accesso piattaforma Suap)	
	Procedimenti vendita in sede fissa (accesso piattaforma Suap)	
	Domanda partecipazione fiera commercio ambulante	
	Domanda partecipazione mercatino riuso	
	Domanda partecipazione alle manifestazioni hobbisti creativi	
	Domanda manifestazioni (tombole, pesche o banchi di beneficenza, lotteria) – accesso alla piattaforma Suap	
	Domanda patente per l'impiego di gas tossici	
	Domanda licenza fochino	
	Procedimenti vendita su aree pubbliche itinerante e a posteggio fisso (accesso alla piattaforma Suap)	
	Richiesta rilascio certificazione commerciale (certificati inizio, cessazione, sospensione, modifiche, variazioni)	
	Domanda autorizzazione strutture sanitarie (studi medici, veterinari, dentistici, odontotecnici)	

Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione	Già on line
	<b>Procedimenti altre attività</b> Domanda vendita prodotti proprio fondo produttori agricoli (accesso piattaforma Suap) Domanda Agriturismi – bed and breakfast (accesso piattaforma Suap) Domanda distruzione carcasse animali Distributori carburanti (accesso piattaforma Suap) Domanda detenzione c/o distributori bombole gas liquido Domanda depositi generi alimentari (accesso piattaforma Suap) Notifiche sanitarie (accesso piattaforma Suap)	

## 5 - Piano di attuazione – azioni da intraprendere

Nel corso dei prossimi mesi si provvederà a completare la rilevazione di cui al paragrafo “Valutazione dell’esistente”.

Verranno così censite e aggiornate le informazioni relative alle istanze/dichiarazioni/segnalazioni, andando a costituire una vera e propria Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi con tutte le informazioni che li caratterizzano (adempimenti, modulistica, tempi, responsabili procedimento ...).

Entro tale termine verrà istituito un servizio Web per la rilevazione anonima delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese.

Ciò permetterà di analizzare preventivamente le reali aspettative e i reali bisogni dell’utenza.

Parallelamente verrà effettuata una prima indagine atta a verificare le soluzioni di mercato per la gestione delle istanze on-line e la conformità e compatibilità delle stesse con i sistemi informativi esistenti.

La verifica della bontà delle nuove componenti dei sistemi informativi dovrà prevedere l’implementazione della modulistica collegata a ciascun provvedimento; dovrà essere prevista la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale (SPID) di cittadini e imprese.

Per ogni processo di interesse saranno censite le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line da parte del richiedente, cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
  - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
  - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
- possibilità di apporre la firma digitale sulle istanze da parte del richiedente;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

Al fine di una corretta e comparativa valutazione, per ciascun intervento saranno identificate e raccolte tutte le informazioni essenziali relative al minimo all’impatto organizzativo, alle implicazioni tecniche e tecnologiche necessarie nonché all’impegno economico richiesto.

Al termine delle sopra citate indagini, saranno identificati i procedimenti principali che saranno completamente digitalizzati secondo una scaletta di priorità definita in base alle priorità maturate e alle risorse professionali ed economiche disponibili.

Gli interventi di verifica saranno attuati sia sulle procedure informatizzate già esistenti che su quelle di nuova implementazione nonché sulle dotazioni tecnologiche esistenti e su quelle di futura dotazione.

Il processo di verifica e di digitalizzazione dei procedimenti sarà occasione di razionalizzazione, ottimizzazione e uniformazione, nei limiti del possibile, della modulistica, degli standard e degli iter adottati; il tutto perseguendo azioni di semplificazione dei rapporti con i propri utenti nonché dei processi interni al proprio Ente.

Inoltre, in materia di documenti informativi, ci si dovrà dotare inevitabilmente di un sistema di gestione delle istanze on line fortemente integrato con il sistema di Conservazione documentale, atto a garantire integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici.

L'intera attività di censimento, verifica e scelta dei procedimenti/aree da informatizzare on line, dovrà essere compiuta entro dicembre 2015.

L'attività di rilevazione dei sistemi informativi avrà luogo a partire dal secondo semestre 2015 e si concluderà nel primo semestre 2016.

## 6 - Tempi di implementazione servizi

L'implementazione della digitalizzazione di tutti i procedimenti sopra identificati verrà compiuta con attuazione progressiva entro la fine del 2017; un primo insieme di processi verrà realizzato entro la fine del 2016.

## 7 - Monitoraggio attuazione

Sono previste attività di verifica in capo al responsabile del Piano, atte a controllare l'attuazione dello stesso, sia in fase di definizione del Piano stesso sia per quanto concerne la relativa attuazione.

Il piano di monitoraggio verrà definito analiticamente al termine della successiva fase di verifica.

## 8 - Revisione del piano

Il presente Piano è soggetto a revisione periodica con cadenza minima annuale e ogni qual volta incorrano variazioni relative a:

- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad aggregazioni di comuni / Unioni di Comuni / Fusione di Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- aggiornamento normativo in materia;
- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- aggiornamento tecnologico / cambio risorse e dotazioni tecniche dell'Ente;
- modifiche nelle procedure informatiche oggetto del Piano, tali da modificarne l'impianto;
- attuazione parziale e/o totale del Piano stesso.