



**Comune di Frosinone**

# **Piano di Informatizzazione**

**ai sensi del D.L. 90/2014, Art. 24 c. 3bis**

**Segretario Generale: Dott. Angelo Scimè  
Responsabile ICT: Ing. Sandro Ricci**

**Rev.: 1.0 – 10/02/2015**



## 1. Introduzione

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014, che recita “ .....le amministrazioni ..... 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**”.

L'intento della norma è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A..

Preventivamente a tale attività l'Amministrazione deve rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi, provvedendo quindi non solo alla implementazione e gestione dei sistemi tecnologici necessari ma anche ad una ottimizzazione funzionale ed economica dei flussi informativi e gestionali che garantiscano l'interfacciamento informatico tra l'utenza e l'ente.

Fondamentale è chiaramente 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.

L'implementazione di una piattaforma per l'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 comporta necessariamente anche un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Infatti, imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, video tutorial ed eventuali seminari di sensibilizzazione e promozione.

Il piano ha come scopo principale quello di fornire una prima valutazione inerente le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti, e di indicare i necessari interventi da intraprendere sul preesistente sistema informatico dell'Ente e sull'organizzazione generale dei procedimenti collegati allo stesso.



## 2. Riferimenti Normativi e Documenti correlati

- D.L.vo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- D.L. 179/2012 - Pagamenti elettronici
- D.P.C.M. 3/12/2013 - Regole tecniche in materia di conservazione
- D.P.C.M. 3/12/2013 - Regole tecniche in materia di gestione documentale
- D.L. 90/2014 - Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa
- D.P.C.M. 24/10/2014 - Regole tecniche SPID
- D.P.C.M. 13/11/2014 - Regole tecniche sul documento informatico
  
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 388 del 21/08/2008: “Indirizzi per l’ulteriore sviluppo, ottimizzazione e standardizzazione delle procedure informatiche”
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 263 del 16/05/2009: “Verifica materie e procedimenti di competenza delle strutture organizzative dell’Ente – Assegnazione obiettivi”
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 453 del 07/11/2012: “Codice dell’Amministrazione Digitale – Costituzione gruppo di lavoro”
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 499 del 05/12/2012: “Codice dell’Amministrazione Digitale – Integrazione gruppo di lavoro”

## 3. Scenario operativo

Il Comune di Frosinone è attualmente dotato di:

- Un sistema informatico globale (**gestito dal CED**) che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente, che comprende in maniera integrata:
  - la gestione dei workflow procedurali dell’Ente: atti, deliberazioni, determinazioni, ordinanze, contratti e procedure specifiche d’ufficio
  - il protocollo elettronico con la gestione della movimentazione ed assegnazione degli atti
  - la PEC
  - i servizi demografici- elettorali
  - l’Albo Pretorio on-line
  - la gestione dell’Ufficio Notifiche ed affissioni
  - il S.U.A.P (solo back-office)
  - la rilevazione delle presenze



- Una piattaforma web (**gestita dal CED**):
  - Sito Internet istituzionale
  - Portale Amministrazione Trasparente
  - Portale eURP
  - Intranet - DMZ
  - Portale open-data (in fase di ultimazione)
  - Gestione “Social network”: Facebook, Twitter, Google+
  - Comunicazione: pannelli a messaggio variabile “Informacittà”, SMS massivi
- Un sistema informatico inerente i Servizi Finanziari (**gestito dal Servizio Ragioneria**)
- Un sistema informatico inerente la Gestione dei Tributi (**gestito dal Servizio Tributi**)
- Un sistema informatico inerente la Gestione delle contravvenzioni (**Servizio Polizia Locale**)
- Altri applicativi specifici utilizzati all’interno dell’Ente e/o su server esterni (Gestione paghe, Gestione sala radio e sinistri stradali Polizia Locale, Gestione Mensa e Scuolabus, Biblioteca Comunale, ..... )

In considerazione delle necessità gestionali e funzionali dei servizi oltre che degli obblighi normativi vigenti, risulta **estremamente urgente** la realizzazione delle seguenti funzionalità:

- Conservazione sostitutiva
- Gestione integrata della fatturazione elettronica (entro il 31/03 p.v.)
- Completamento dei Piani di Disaster Recovery e della Continuità Operativa

Inoltre, onde adempiere pienamente alle disposizioni vigenti integrando e completando gli aspetti informativi derivanti dalla normativa “Anticorruzione” ed “Amm.ne Trasparente”, già in parte implementati con appositi portali web e/o specifici applicativi, devono essere realizzate le seguenti attività:

- Realizzazione S.U.E. (Sportello Unico Edilizia)
- Integrazione SUAP con SUE e realizzazione interfaccia web pubblica
- Integrazione funzionale automatica tra le procedure documentali ed il portale Amm.ne Trasparente
- Dematerializzazione
- Pagamenti on-line
- Certificazione on-line
- Implementazione SIT-GIS con portale open-data
- Timbro Digitale

Onde poter realizzare quanto sopra evidenziato risulta necessario procedere ad una attività di convergenza ed unificazione nella gestione dei sistemi informatici oggi in uso onde conseguire ove possibile la massima integrazione tra gli stessi sia per l’implementazione delle interfacce web pubbliche che per il dimensionamento delle strutture atte a realizzare la “conservazione sostitutiva”, il “disaster recovery” e la “continuità operativa”.



Risulta quindi indispensabile ed indifferibile stabilire la gestione unificata, sia funzionale che economica, di tutti i sistemi informativi, operativi e software applicativi, onde eliminare eventuali ridondanze e/o duplicazioni, ottimizzare le risorse economiche e gestionali esistenti, realizzare flussi informativi gestibili con affidabilità, sicurezza e pienamente a norma.

Solo al termine di questa attività di unificazione in un unico centro di gestione e costo per l'informatica di tutti i servizi ed applicativi, sarà possibile procedere all'implementazione di quanto previsto dall'art. 24 c. 3bis del D.L. 90/2014, con la realizzazione di un portale dotato di tutte le funzionalità di presentazione e gestione delle pratiche on-line dell'Ente, a seguito di un'opportuna preventiva valutazione e verifica della compatibilità dello stesso con i requisiti tecnici dettati da tutte le normative in precedenza evidenziate.

#### **4. Rilevazione ed ottimizzazione dei procedimenti d'istituto**

Il Comune di Frosinone ha da alcuni anni iniziato le attività di rilevazione ed ottimizzazione delle procedure d'istituto e di attuazione delle disposizioni previste dal CAD - Codice dell'Amm.ne Digitale con l'emanazione di apposite deliberazioni e disposizioni elencate al punto 1.

E' inoltre tuttora esistente un gruppo di lavoro, denominato "gruppo CAD", composto da dipendenti appartenenti ad ogni settore/servizio dell'Ente, incaricato della realizzazione ed aggiornamento del portale "Amministrazione Trasparente" tra cui anche della verifica e costante adattamento dei procedimenti e della modulistica utilizzata.

A tale substrato informativo si aggancia la normativa oggetto del presente "Piano" che ha come fine, a completamento delle precedenti disposizioni di legge, l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con modalità che permettono la compilazione on-line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID di cittadini e imprese.

Le procedure da implementare devono permettere il completamento del procedimento, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

A tal fine, ogni responsabile di servizio/ufficio dovrà procedere a:

- Censire in modo sistematico e dettagliato tutti i procedimenti utilizzati eventualmente aggiornando quelli già inseriti nel portale "Amm.ne Trasparente"
- Individuare per ogni procedura il responsabile del procedimento ed i relativi riferimenti
- Standardizzare la modulistica da mettere a disposizione dell'utenza aggiornando quella già inserita nel portale "Amm.ne Trasparente"
- Stabilire ed indicare i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta

Considerando che la struttura comunale ha già elaborato in larga parte le informazioni di base dei procedimenti pubblicati nel portale istituzionale "Amministrazione Trasparente", risulta necessario procedere al completamento e/o approfondimento del lavoro già realizzato ma



soprattutto analizzare la fattibilità delle modalità di implementazione per rendere tutti i procedimenti gestibili on-line.

Successivamente, con l'apporto del personale del servizio CED, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche gestite con i software gestionali in uso agli uffici interfacciandoli sui portali web istituzionali.

In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale integrazione dei vari software gestionali con l'interfaccia web.

In considerazione del fatto che le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto anche dai responsabili dei servizi e dal personale del servizio CED, integrando opportunamente il "Gruppo CAD" già esistente e formalmente incaricato con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 453-2012 e 499-2012.

Sulla scorta della revisione ed ottimizzazione dei processi d'istituto di ogni Settore/Servizio/Ufficio e dell'implementazione dell'interfacciamento web per la gestione on-line, si dovrà procedere, a cura dei relativi Dirigenti, alle eventuali modifiche dei regolamenti esistenti.

## **5. Piattaforma web la gestione delle pratiche on-line**

Il Comune di Frosinone da alcuni anni si è dotato di una piattaforma Web-CMS particolarmente affidabile e versatile, già dotata di alcune funzionalità necessarie alla realizzazione delle tematiche del "Piano".

Inoltre il contratto in essere con la Società che gestisce tale piattaforma web garantisce l'aggiornamento costante evolutivo onde rispondere ai requisiti tecnici e normativi in precedenza evidenziati.

Risulta però necessario procedere ad un'elaborazione e realizzazione dei necessari interfacciamenti del portale con i vari applicativi utilizzati negli uffici; per tale motivo è strategicamente indispensabile creare una regia tecnico-informatica unica per poter gestire tali processi in un'ottica integrata.

Le caratteristiche architettoniche generali necessarie per l'implementazione delle funzionalità previste dalla normativa emanata, sono le seguenti:

- idonee caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;
- possibilità di aggiornare e rimodellare informaticamente le varie funzionalità in uso onde assicurare l'aderenza tempestiva alle future richieste normative e burocratiche;
- garantire l'erogazione di dati e servizi in interconnessione quanto più automatica con applicativi in dotazione all'Ente ed eventualmente con altre P.A.



- permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on-line e procedure guidate.
- possedere le necessarie caratteristiche di usabilità e completa “accessibilità”;
- supportare obbligatoriamente l’autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale (SPID), e nelle more dell’avvio a regime di tale sistema, garantire 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 SPC.
- supportare il collegamento con il sistema di protocollazione in uso all’Ente
- supportare ove possibile e necessario il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale già in uso all’Ente
- supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici mediante soluzioni univoche per l’intero Ente
- supportare nativamente, 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 ed in precedenza evidenziate
- garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all’Ente approfondendo la formazione di tutto il personale utilizzatore;

## **6. Adeguamento software gestionali in uso – Modellazione schemi workflow.**

Sulla base dell’analisi dei processi amministrativi censiti potrebbe rendersi 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

Sarà quindi necessario procedere con i responsabili di ogni singolo Settore/Servizio ad un’analisi inerente costi/benefici relativamente all’acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione, ed ai tempi necessari per tali attività relativamente all’impatto derivante all’ordinaria gestione e funzionalità degli uffici.

Nell’ambito dell’implementazione degli schemi di workflow si procederà dando precedenza a quelle più urgenti per scadenze normative previste e successivamente affrontando quelle che comportano il minor impatto sulle funzionalità dei servizi erogati dall’Ente, per passare poi a quelle con impatto maggiore sulla struttura e sui servizi interessati.



Nell'ambito di tale attività risulterà strategica la formazione e professionalità specifica del personale del CED dell'Ente e la disponibilità all'interno del personale, di risorse umane in possesso del necessario know how per la modellazione degli iter onde garantire negli anni futuri un buon livello di indipendenza nell'analisi, ottimizzazione ed implementazioni delle soluzioni richieste.

## **7. Conservazione dei documenti informatici**

L'adozione delle nuove funzionalità di gestione on-line dei procedimenti e la progressiva dematerializzazione da realizzare nei termini prescritti (agosto 2016), comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti ed atti informatici.

E' quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma in argomento, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

Di fondamentale importanza è anche in questo caso l'unificazione dei flussi informativi-documentali da gestire e riversare in un sistema pienamente aderente a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014, per garantire anche tutte le funzionalità obbligatorie relative al "Disaster Recovery" ed alla "Continuità Operativa" che l'Ente deve assicurare.

Inoltre la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici prodotti attraverso le nuove funzionalità gestionali che saranno realizzate dovrà essere del tutto aderente alle regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014 ed alle regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

## **8. Formazione 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 radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente ed uno sforzo in ambito informatico di notevole impatto.

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale 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).

E' quindi immediato immaginare che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee, e quelle invece completamente informatizzate.





Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nell'inculcare nel "modus operandi" dell'impiegato, che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico, e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo.

Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovranno essere erogate numerose ore di formazione non solo specifiche 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 necessari: Firme Digitali, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

## **9. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione digital divide.**

La semplicità e funzionalità che la piattaforma web per la presentazione di pratiche on-line riuscirà a garantire all'utenza, imprese, professionisti o semplici cittadini, sarà l'obiettivo principale da raggiungere per assicurare il giusto interfacciamento "amichevole" tra la PA e l'utenza.

Sono quindi da prevedere delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza.

In tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc.. che dovranno essere quanto più possibile coinvolte in questo processo evolutivo.

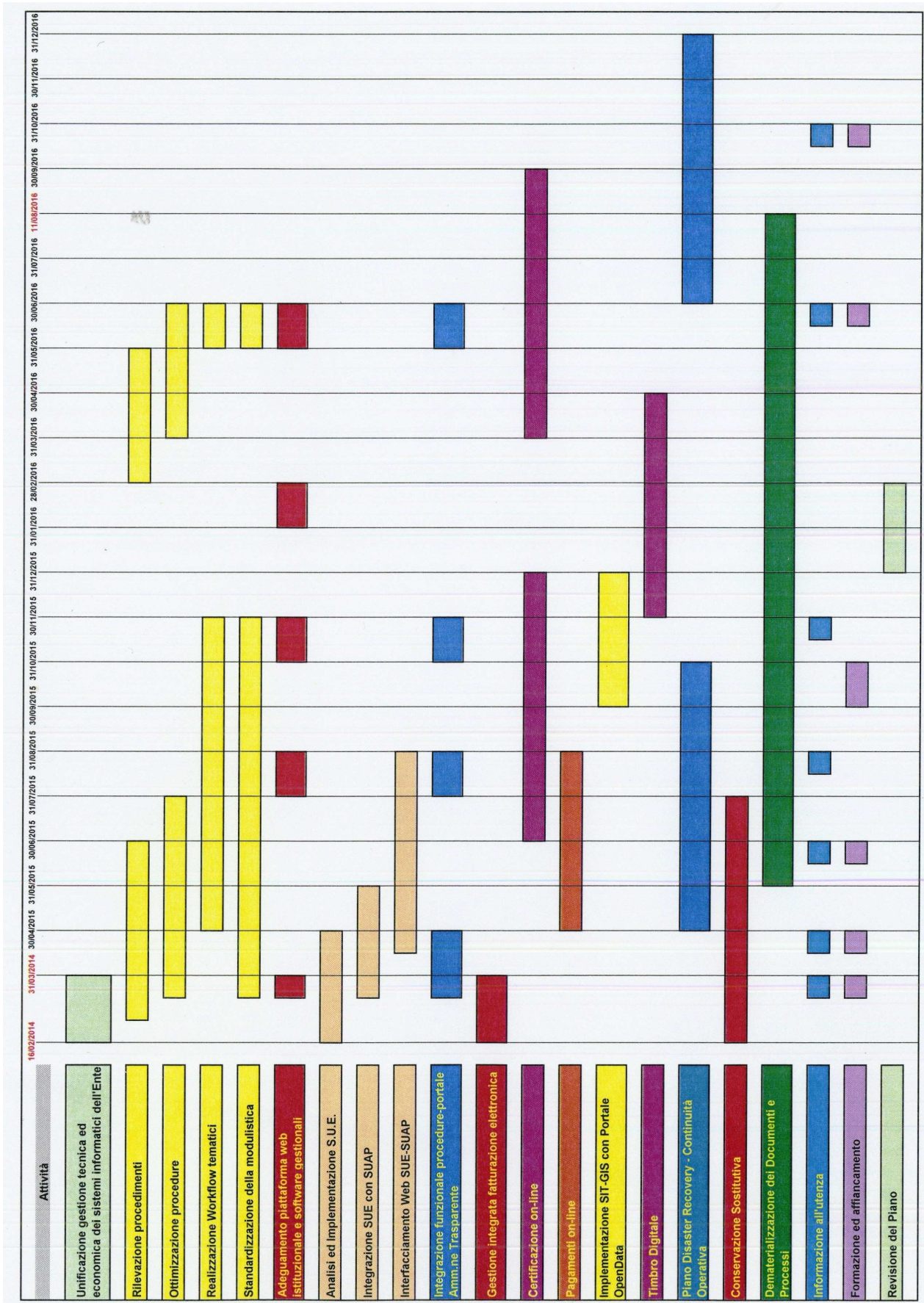
Risulta inoltre indispensabile prevedere una comunicazione multicanale con l'utenza, call-center, helpdesk, chat, per garantire il necessario clima di collaborazione e fiducia verso i nuovi strumenti cercando di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini; la realizzazione di azioni di tutoraggio e postazioni all'interno dell'URP consentiranno di agevolare ed aiutare coloro che non hanno la disponibilità di un computer o che non hanno le sufficienti conoscenze informatiche per poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma on-line.

## **10. Cronoprogramma**

Viene di seguito evidenziato il cronoprogramma di massima delle attività previste.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità finanziaria dell'Ente e dalle ulteriori disposizioni normative in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.





## **11. Risorse finanziarie**

La quantificazione delle risorse finanziarie necessarie risulta essere subordinata alle attività di ottimizzazione e successiva implementazione delle procedure e del portale web che permetterà di verificare in modo dettagliato i costi di predisposizione ed adattamento della piattaforma web istituzionale e quelli di eventuali acquisti e/o personalizzazioni di altre applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto.

## **12. Revisione del piano**

Il presente “Piano” è soggetto a revisione in caso di:

- nuove esigenze interne all’Ente;
- modifica dell’ordinamento strutturale e burocratico dell’Ente;
- 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.



## Indice

|     |                                                                           |         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.  | Introduzione                                                              | Pag. 2  |
| 2.  | Riferimenti Normativi e Documenti correlati                               | Pag. 3  |
| 3.  | Scenario operativo                                                        | Pag. 3  |
| 4.  | Rilevazione ed ottimizzazione dei procedimenti d'istituto                 | Pag. 5  |
| 5.  | Piattaforma web la gestione delle pratiche on-line                        | Pag. 6  |
| 6.  | Adeguamento software gestionali in uso – Modellazione schemi workflow     | Pag. 7  |
| 7.  | Conservazione dei documenti informatici                                   | Pag. 8  |
| 8.  | Formazione del personale                                                  | Pag. 8  |
| 9.  | Informazione dell'utenza – Competenze digitali – Riduzione digital divide | Pag. 9  |
| 10. | Cronoprogramma                                                            | Pag. 9  |
| 11. | Risorse finanziarie                                                       | Pag. 11 |
| 12. | Revisione del piano                                                       | Pag. 11 |
| 13. | Indice                                                                    | Pag. 12 |

