



COMUNE DI CESINALI

(Provincia di Avellino)

Piano di informatizzazione

Triennio 2019-2021

Revisione	Release	Emissione	Redazione
1	Primo rilascio	Ottobre 2019	Salvatore Iannelli

PREFAZIONE

Nel corso degli ultimi anni è decisamente aumentato l'uso delle nuove tecnologie da parte delle Pubbliche Amministrazioni italiane. Ciò per un duplice ordine di motivi: migliorare la performance e ridurre i costi, utilizzando appieno l'evoluzione dell'informatica e del web.

In questa materia sono stati numerosi gli interventi legislativi per rendere obbligatorie le tecnologie info-telematiche nei procedimenti amministrativi: basti pensare, ad esempio, al Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005), in base al quale tutti gli Enti devono svolgere la propria attività attraverso gli strumenti informatici e internet.

L'approvvigionamento di beni e servizi ICT, oltre che nel rispetto del Codice dei contratti pubblici, deve avvenire in conformità a quanto previsto dal Piano triennale per l'informatica nella P.A. 2019-2021 e dai provvedimenti adottati dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

In particolare, l'AgID ha adottato le Circolari nn. 2 e 3 del 2018 sull'approvvigionamento dei servizi cloud e le Linee Guida n. 115/2019 sull'acquisizione del software da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

La legittimità dei contratti pubblici ad oggetto informatico è subordinata al rispetto di questi documenti che, tuttavia, sono ancora poco conosciuti.

Scopo del documento

Il presente documento rappresenta il Piano di Informatizzazione del Comune di Cesinali da realizzarsi nel triennio 2019-2021 e finalizzato a dotare l'Ente di ulteriori applicazioni e servizi, in attuazione alle vigenti normative relative alla digitalizzazione dell'intera Pubblica Amministrazione ed al piano strategico nazionale.

Norme, Obblighi e Opportunità

La norma di riferimento principale, in ambito di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, è il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.L. 82/2005 e s.m.i.) integrato con le opportune regole tecniche:

- DPCM 22/02/2013 Firme Elettroniche
- DPCM 03/12/2013 Protocollo Informatico
- DPCM 03/12/2013 Sistema di Conservazione
- DPCM 13/11/2014 Documento Informatico
- DPCM 24/10/2014 SPID
- Linee Guida AgID sui Pagamenti Elettronici
- Linee Guida AgID per i Siti Web e il Design

Entrato in vigore il 01 gennaio 2006, il CAD è la disposizione che ad oggi regola i processi digitali per la Pubblica Amministrazione; al proprio interno vi sono due tipologie di norme relative a:

- l'efficacia giuridica probatoria del documento informatico;
- gli obblighi a contenuto informatico per la P.A., tra cui:
 - l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa;
 - comunicare tra P.A. e con imprese e cittadini che ne facciano richiesta, in forma digitale come mezzo esclusivo di comunicazione;
 - gestire l'archivio digitale (documenti originali e fascicoli informatici);
 - conservare digitalmente;
 - pubblicare documenti digitali accessibili;
 - permettere pagamenti elettronici;
 - permettere la presentazione di istanze on-line;
 - gestire il protocollo informatico;
 - produrre contratti digitali;
 - diritto all'uso delle tecnologie;
 - partecipazione al procedimento amministrativo;
 - accessibilità;
 - istanze telematiche;
 - domicilio digitale e comunicazioni elettroniche;
 - identità digitale (SPID);
 - pagamenti informatici (PagoPA);
 - servizi on line e siti web;
 - wi-fi negli uffici pubblici;
 - alfabetizzazione informatica dei cittadini;
 - partecipazione democratica elettronica;
 - Attuazione della circolarità anagrafica, tramite la fruizione dei dati presenti in ANPR da parte delle amministrazioni pubbliche, i gestori dei servizi pubblici e le società a controllo pubblico che hanno diritto di accesso ai dati ANPR.

La normativa è accompagnata, nel proprio percorso attuativo, dal piano strategico nazionale AgID, appena rinnovato con il “Piano Triennale per l’Informatizzazione nella Pubblica Amministrazione 2019-2021”.



Mappa del modello strategico

Tra gli elementi caratterizzanti del Piano si citano:

- Le infrastrutture: Cloud PA, Data Center e Connettività;
- Il Modello di interoperabilità;
- Le Basi dati della PA;
- Le Piattaforme: pagoPA, Siope+, NoiPA, SPID, CIE, SGPA, Poli Conservazione, ANPR

Alla luce delle normative vigenti, ricadono negli obblighi correnti di attuazione e non protraibili oltre il 2021, le seguenti gestioni:

- Art. 6 CAD - comunicare tra P.A. e con imprese e cittadini, in forma digitale come mezzo esclusivo di comunicazione, avvalendosi dei seguenti indici:
 - ✓ Indice dei domicili digitali della PA;
 - ✓ Indice nazionale dei domicili digitali (INI-PEC) delle imprese e dei professionisti;
 - ✓ Pubblico elenco dei domicili digitali delle persone fisiche
- Art. 40, 40 bis, 40 ter, 41 CAD - gestire l’archivio digitale (documenti originali e fascicoli informatici);
- Art. 43, 44 CAD - Conservare digitalmente fascicoli, serie e documenti, almeno una volta l’anno;
- Art. 3, 7, 50, 53 CAD – Disponibilità e pubblicazione di documenti digitali accessibili;
- Art. 5 CAD - Permettere pagamenti elettronici PagoPA (obbligatorietà da giugno 2013);

- Art. 12, 64 bis, 65 CAD - Uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa; Permettere la presentazione di istanze on-line;
- Art. 64 CAD - Autenticazione a mezzo SPID; l'accesso ai servizi in rete erogati dalle pubbliche amministrazioni che richiedono identificazione informatica avviene tramite SPID, CIE o CNS (obbligatorietà da marzo 2018);
- Art. 5 DPCM 03/12/2013 - Regolare con Manuale di Gestione e di Conservazione;
- Art. 51 CAD – Sicurezza e disponibilità dei dati; Le PA ..., predispongono, ..., piani di emergenza in grado di assicurare la continuità operativa delle operazioni indispensabili per i servizi erogati e il ritorno alla normale operatività. ...;
- DL 179/2012 (L. 221/2012) - Produrre contratti digitali
Con la conversione in legge del DL 18.10.2012 n. 179 con L. 17.12.2012 n. 221, è stato modificato il codice dei contratti pubblici (DL 163/2006) imponendo che i contratti relativi a lavori, servizi e forniture vengano stipulati esclusivamente mediante atto pubblico notarile informatico, ovvero, in forma pubblica amministrativa sempre in modalità elettronica a cura dell'Ufficiale rogante o mediante scrittura privata, autenticata o meno.
- Siope+;
- FatturaPA;
- ANPR

A fronte degli obblighi sopra citati, si evidenzia come la realizzazione di sistemi di digitalizzazione di processi amministrativi, di diffusione di servizi digitali e di interoperabilità, sia per il Comune un'opportunità per migliorare e governare in modo più efficace la propria azione amministrativa.

Benefici per cittadini e imprese:

- trasparenza e minori costi;
- possibilità di usufruire dei servizi pubblici in maniera più immediata senza doversi recare fisicamente presso gli uffici della PA;
- semplificazione dei processi di consultazione, di partecipazione attiva e di pagamento, usufruendo del maggior numero di canali e servizi possibili;
- standardizzazione dell'esperienza utente per l'interazione e per i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione;
- standardizzazione delle comunicazioni di avviso di pagamento, riconoscibile su tutto il territorio nazionale.

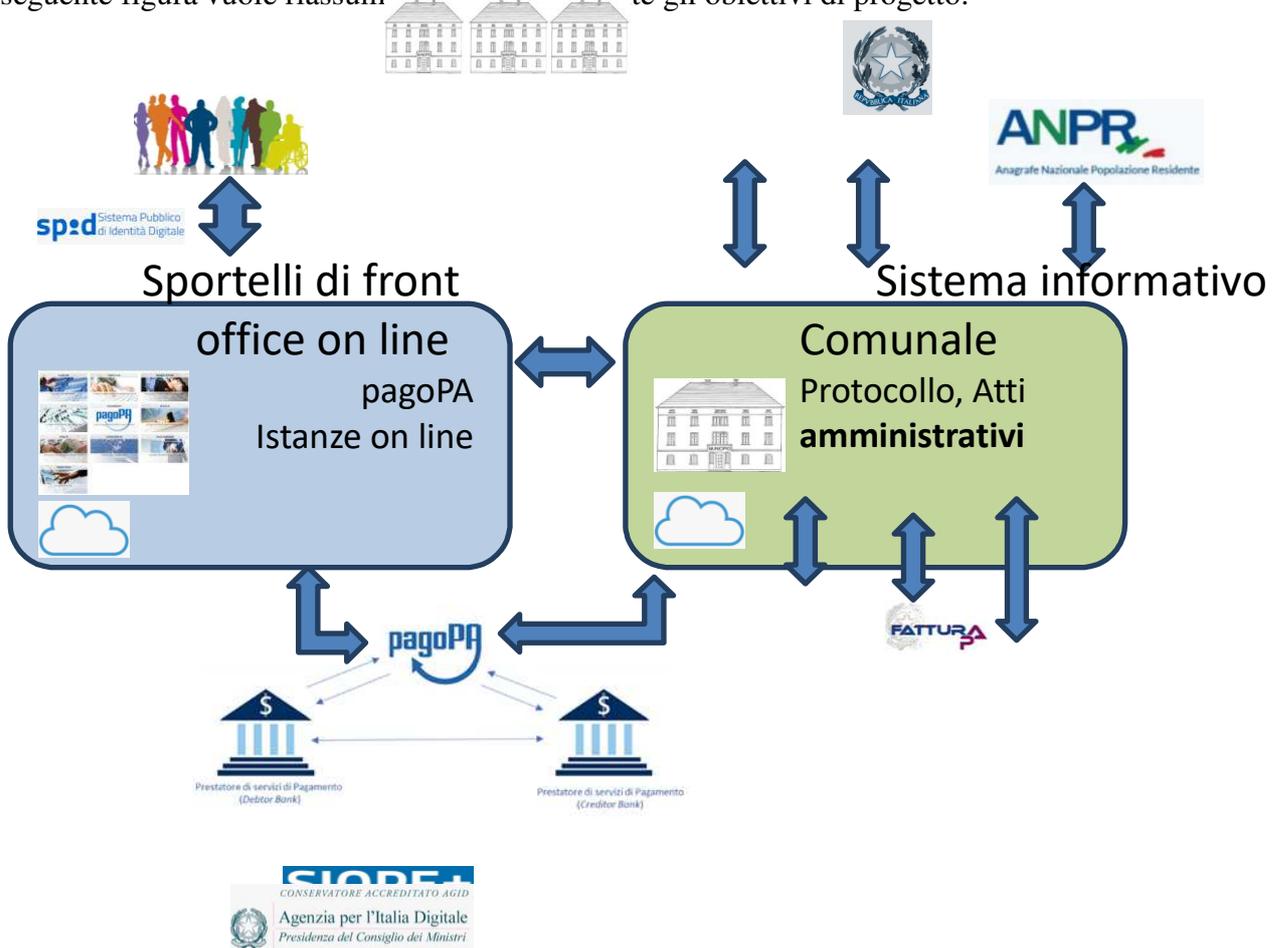
Benefici per la Pubblica Amministrazione:

- riorganizzazione dell'azione amministrativa, attuata in digitale, in modo più efficace;
- immediatezza nello scambio di informazioni e documenti tra PA e con soggetti privati;
- trasparenza amministrativa;
- minori costi di gestione;
- con PagoPA, riduzione dei tempi di incasso attraverso l'accredito delle somme direttamente sui conti dell'Ente Beneficiario entro il giorno successivo al pagamento;
- riduzione dei costi di gestione del contante;
- miglioramento dell'efficienza della gestione degli incassi attraverso la riconciliazione automatica;
- superamento della necessità bandire gare per l'acquisizione di servizi di incasso, con conseguenti riduzioni di inefficienze e costi di commissione fuori mercato;
- eliminazione della necessità di molteplici accordi di riscossione;
- maggiori controlli automatici per evitare i doppi pagamenti e le conseguenti procedure di rimborso.

Il modello del nuovo Sistema Informativo Comunale

In conformità all'attuazione degli obblighi normativi vigenti, in un'ottica di digitalizzazione dell'intera "Macchina Comunale" finalizzata ad introdurre modalità di lavoro più efficaci al passo coi tempi, aprendo un nuovo canale di relazione con i cittadini basato sull'interazione telematica, viene indicato un percorso attuativo di rivisitazione e implementazione del nuovo sistema informativo comunale.

La seguente figura vuole riassumere schematicamente gli obiettivi di progetto:



Il Comune utilizza software di back office per governare le attività dei propri uffici, utilizzando un'unica suite di prodotti integrati, in particolar modo per la gestione dei settori.

Il Comune implementa servizi di interoperabilità con i cittadini, gli altri enti della PA, le piattaforme abilitanti;

In particolare:

- ✓ Adozione PagoPA (pagamenti Spontanei) per tutti i servizi a pagamento
- ✓ Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)
- ✓ Carta d'Identità Elettronica (CIE)
- ✓ SPID
- ✓ Siope+
- ✓ Fattura Elettronica

Valutazione dell'esistente

Il censimento dello stato di informatizzazione dell'Ente assume particolare rilevanza nella fase di progettazione del nuovo sistema informativo, in quanto oltre a descrivere lo stato dell'arte delle dotazioni in essere, permette di dare evidenza all'analisi e allo sforzo da intraprendere per la razionalizzazione e predisposizione in digitale dei nuovi processi e servizi.

Applicazioni gestionali di back office in uso		
Descrizione	Fornitore/software house	Tecnologia (ambiente Windows / Web)
Anagrafe		Windows
Contabilità		Windows
Paghe		
Presenze		
Atti amministrativi		Windows
Protocollo		Windows
Contratti		Windows
Messi Pubblicazioni		Windows
Tributi Imu/Tasi		Windows
Tributi Rifiuti		Windows
Tributi Tosap		Windows
DGDOC		Windows
Sportello Unico per l'Edilizia - SUAP		Windows

Servizi di front office in uso		
Descrizione	Fornitore/software house	Note
Sito istituzionale		
Albo Pretorio		
Trasparenza		
Pagamenti Elettronici pagoPA		
Istanze on line		
Segnalazioni		
Sottoportale del genitore (servizi scolastici)	///	
Sottoportale del contribuente (tributi)	///	
Sottoportale demografico	///	
Sportello Unico Edilizia (SUE)- SUAP		
Servizi cimiteriali		
Servizi a domanda individuale	///	
APP del cittadino		

Piattaforme da attivare, relative a funzionalità fondamentali trasversali				
SPID	PagoPA	CIE	ANPR in fase di subentro	Siope+

Qui di seguito viene data evidenza dei livelli di integrazione delle componenti sintetizzate nelle precedenti tabelle; ciò permette di mettere in risalto la bontà delle soluzioni in essere, in funzione delle capacità delle stesse di interagire tra loro nello scambiarsi funzionalità e dati.

Integrazioni tra software e/o servizi
Integrazioni di back office in uso presso l'Ente

Sintesi delle tipologie documentarie già versate in conservazione:

Classi documentali	Reg. Protocollo	Protocolli	Delibere	Determine	Contratti	Pubblicazioni	Ordinativi	Fatture	AWisi	Ricevute	Pratiche Edil.	Registri				Fascicoli
	SI	SI	SI	SI	SI	SI	//	SI	//	//	//	SI				//

Attuazione del Piano

L'attuazione del presente Piano prevede il passaggio graduale dei software in cloud, ulteriori servizi ed eventuale implementazione di hardware se necessario.

Dotazioni software e servizi da acquisire

Il sistema informativo del Comune, costituito dalle soluzioni di back office, si basa su soluzioni tecnologiche d'attualità, in conformità alle prescrizioni di legge e al Piano Triennale per l'Informatica AgID.

In particolare le soluzioni che verranno implementate saranno conformi alle seguenti caratteristiche tecniche:

- 1) Sviluppate in tecnologia "cloud"
- 2) Fruibili senza installare nessun software sul device che lo utilizza
- 3) Responsive per il principio "mobile first"

Per la descrizione dei software e servizi si rimanda a " Schede Tecniche prodotti e servizi".

Applicazioni gestionali di back office da integrare in cloud (eventualmente comprese di attività di conversione banche dati e formazione al personale)	
Descrizione	Tecnologia (ambiente Windows / Web)
Servizi demografici	windows
Contabilità	windows
Atti amministrativi	windows
Protocollo	windows
DgDoc	windows
Contratti	windows
Messi Pubblicazioni	windows
Tributi	windows

Per rendere utilizzabili i servizi di front office su piattaforme multicanali (postazione PC, tablet, telefonini, ...), gli stessi saranno erogati via web in modalità “responsive”, nel rispetto dei principi di accessibilità e fruibilità.

Servizi di front office da acquisire (eventualmente comprese di attività di costituzione banche dati e formazione al personale)	
Descrizione	Note
Sito istituzionale	Servizio attivo
Albo Pretorio	Servizio attivo
Trasparenza	Servizio attivo
Pagamenti Elettronici PagoPA	Pagamenti Spontanei e obbligatori <ul style="list-style-type: none"> ○ IMU accertamenti ○ Carta d’Identità Elettronica ○ Mensa Scolastica ○ Trasporto Scolastico ○ Diritti di Rogito ○ Affissioni ○ Pubblicità ○ Utilizzo Strutture Comunali ○ Diritti SUE ○ Affitti ○ Lampade Votive ○ Concessioni Cimiteriali ○ Multe CDS Vigili ○ TOSAP/COSAP ○ Rifiuti TARI
Istanze on line – Sportello Polifunzionale Saranno implementate valutando le esigenze e le richieste della cittadinanza (elenco esempi)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Segnalazioni e/o richieste di appuntamento ○ Autocertificazione IMU abitazioni in comodato d’uso a parenti in linea retta di 1° grado ○ Autocertificazione IMU inagibilità ○ Autocertificazione IMU abitazione concessa in locazione ○ Rimborso IMU/TASI ○ Richiesta di Concessione Giardinetto ventennale a un posto ○ Rinnovo di Concessione Giardinetto ventennale a un posto ○ Richiesta di Inumazione Defunto ○ Richiesta prenotazione esumazione defunto ○ Richiesta prenotazione nuovi loculi cimiteriali ○ Richiesta autorizzazione esecuzione fotografie al cimitero ○ Richiesta di autorizzazione – classificazione acustica ○ Richiesta di autorizzazione per esecuzione lavori presso cimitero ○ Richiesta attestazione idoneità alloggiativa ○ Domanda per rilascio autorizzazione abbattimento pianta ○ Rilascio tesserino di riconoscimento per commercio su aree pubbliche ○ Richiesta autorizzazione occupazione temporanea suolo

	<p>pubblico per sosta di piattaforma/scala aerea (da attivare)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Richiesta rilascio autorizzazione per manomissione di suolo pubblico per taglio stradale per l'esecuzione dei lavori ○ Richiesta rilascio autorizzazione per installazione segnali stradali-freccie di indicazione-cartelli pubblicitari ○ Iscrizione a Servizi Scolastici (da attivare) ○ Richiesta riduzione tariffe servizi scolastici (da attivare) ○ Richiesta eliminazione alimenti dalla dieta per specifiche esigenze ideologiche/religiose (da attivare) ○ Richiesta eliminazione alimento/piatto dalla dieta (da attivare) ○ Domanda di iscrizione albo scrutatori ○ Richiesta Prenotazione Sale Comunali ○ Richiesta pubblicazione su pannelli a messaggio variabile
Segnalazioni (elenco esempi)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manutenzione strade e viabilità ○ Manutenzione parchi e giardini ○ Illuminazione pubblica ○ Sito Web, portale e servizi on line ○ Pulizia strade ○ Raccolta rifiuti ○ Informazioni e comunicazioni
Sottoportale del genitore (servizi scolastici)	
Sottoportale del contribuente (tributi)	
Sottoportale demografico	
Sportello Unico Edilizia (SUE) -SUAP	
Servizi cimiteriali	
Servizi a domanda individuale	
APP del cittadino	

Qui di seguito viene data evidenza dei livelli di integrazione delle componenti sintetizzate nelle precedenti tabelle; ciò permette di mettere in risalto la bontà delle nuove soluzioni, in funzione delle capacità delle stesse di interagire tra loro nello scambiarsi funzionalità e dati.

Integrazioni tra software e/o servizi
<p>Integrazioni di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Anagrafe-Tributi ● Protocollo-Contabilità ● Atti Amministrativi-Contabilità ● Ufficio Tecnico-Protocollo ● Tributi-Protocollo
<p>Integrazione tra front e back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Autocertificazione anagrafica ● Certificazione anagrafica ● Sportello del contribuente

Sintesi delle tipologie documentarie da conservare:

Classi documentali	Registro	Protocollo	Protocolli	Delibere	Determine	Contratti	Pubblicazioni	Ordinativi	Fatture	Avvisi	Ricevute	Pratiche edilizie	Registri				Fascicoli

Dotazione Hardware in uso

Nella tabella sottostante sono riportati i dispositivi hardware necessari e funzionali all'attuazione del progetto di digitalizzazione dei processi amministrativi, di servizi digitali e di interoperabilità:

Descrizione	Quantità
Sala Ced	
Personal Computer	
Multifunzioni/stampante/scanner/fax di rete	
Terminali di Rilevazione Presenze	

Piano di attuazione – azioni da intraprendere

Il presente documento ha un piano di attuazione della durata di tre anni considerando l'anno di riferimento della redazione.

Verrà effettuata una prima indagine atta a verificare le soluzioni di mercato per la gestione di quanto programmato, in conformità e compatibilità con il sistema informativo esistente.

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 originali in digitale, l'Ente dovrà perfezionare inevitabilmente il sistema di gestione già integrato con il sistema di Conservazione documentale, atto a garantire la totale integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici.

Risorse necessarie all'attuazione del piano

- Responsabile dei Sistemi informatici e Transizione Digitale
- Responsabile del trattamento dei dati personali

Tali soggetti, come pure tutto il personale coinvolto nei diversi procedimenti coinvolti, dovranno essere messi in condizioni di operare mediante un apposito piano formativo, specificatamente predisposto al fine di:

- Formare il personale dipendente negli ambiti normativi, tecnologici e gestionali;
- Coinvolgere gli stessi promuovendo l'utilizzo dei nuovi processi informatizzati, valorizzandone efficacia ed efficienza nel loro utilizzo.

Cronoprogramma attuativo

In fase esecutiva verranno pianificate al minimo le seguenti attività:

- Identificazione soluzioni tecniche appropriate;
- Affidamento forniture;
- Informativa preliminare del personale;
- Messa in esercizio;
- Formazione del personale;
- Consolidamento;
- Collaudo;
- Monitoraggio attività;
- Eventuale Revisione

Possibili criticità da non sottovalutare

Nel predisporre un percorso attuativo di processi articolati e complessi come quelli qui ipotizzati, che trovano implicazioni e limiti sia interni alla struttura dell'Ente (carenza di risorse tecnico professionali) che di carattere normativo e di mancata standardizzazione generale, si evidenziano fin da ora alcune possibili criticità da risolvere nei prossimi mesi; tra queste si citano:

- o Necessario coinvolgimento fattivo di tutti gli operatori dell'Ente, coinvolti a vario titolo nel processo di rinnovamento;
- o Incertezza sull'assetto organizzativo dell'intera attuazione del progetto, a causa di un nuovo approccio alla gestione dei procedimenti, alla loro rivisitazione e standardizzazione;
- o Assenza di indicatori sui tempi di attuazione dei piani;
- o Stabilizzazione attuativa delle nuove regole tecniche e degli standard di gestione, relativi alla gestione elettronica dei documenti.

L'attuazione del piano dovrà necessariamente tenere conto dell'evolversi e della risoluzione delle suddette questioni, ipotizzando e proponendo, per quanto di competenza, specifiche soluzioni ed evoluzioni.

Monitoraggio d'attuazione

Sono previste attività di verifica, in capo al responsabile del Responsabile Transizione Digitale, atte a controllare l'evoluzione del Progetto, sia in fase di definizione che di attuazione. Il piano di monitoraggio avrà cadenza semestrale.

Revisione del piano

Il presente documento è soggetto a revisione periodica con cadenza minima semestrale 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.);

- aggiornamenti normativi in materia;
- completamento o revisione totale o parziale degli obiettivi del piano stesso;
- aggiornamento tecnologico / cambio risorse e dotazioni tecniche dell'Ente;
- modifiche nelle procedure informatiche, tali da modificarne l'impianto;
- attuazione parziale e/o totale del piano stesso.