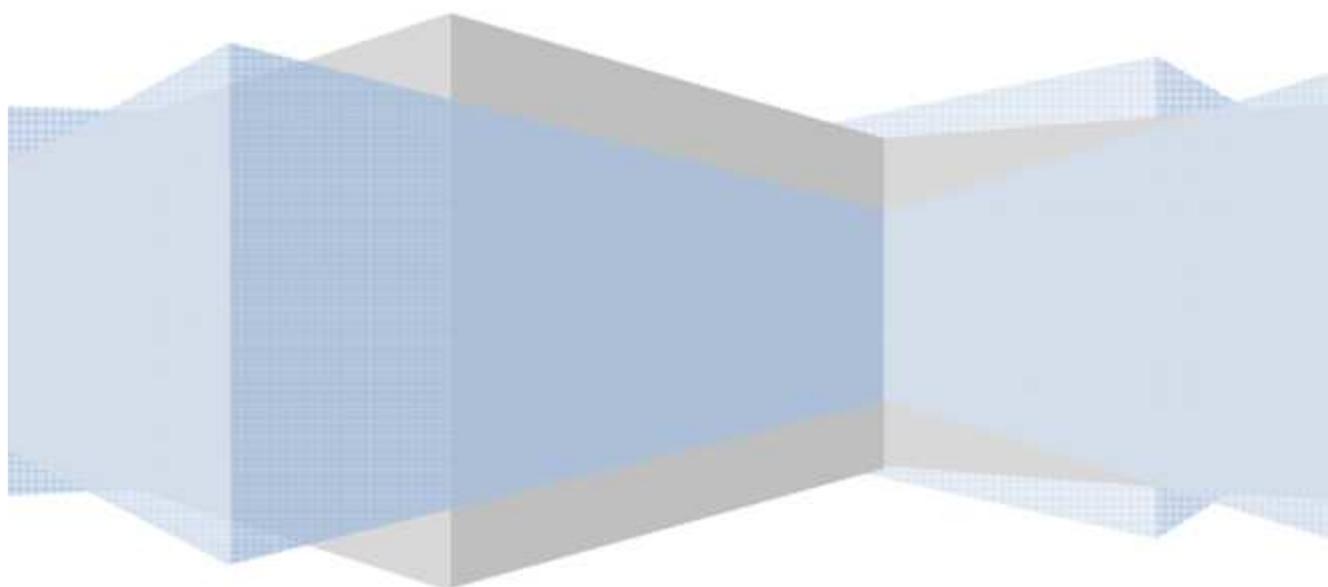




**Piano di informatizzazione delle procedure  
per la presentazione di istanze, dichiarazioni e  
segnalazioni  
2015-2017**



## Sommario

<b>1 INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Obiettivi del Documento .....</b>	<b>4</b>
<b>2 INFORMAZIONI GENERALI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Descrizione dell'Amministrazione, organizzazione e funzioni istituzionali .....	5
<b>3 CENSIMENTO E MAPPATURA DEI PROCEDIMENTI .....</b>	<b>6</b>
<b>4 ANALISI DELLO STATO DI INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI.....</b>	<b>6</b>
<b>5 AZIONE NECESSARIE PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE PER LA PRESENTAZIONE E IL MONITORAGGIO DELLE PRATICHE ON LINE .....</b>	<b>7</b>
<b>6 ANALISI DELLO STATO DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI .....</b>	<b>8</b>
<b>7 PIANO DI FORMAZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>8 AZIONI DI COMUNICAZIONE.....</b>	<b>9</b>
<b>9 TEMPI E MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL PIANO .....</b>	<b>9</b>
9.1 Tempi .....	9
9.2 Criticità.....	10
<b>10 INDICATORI DI RISULTATO .....</b>	<b>10</b>
<b>11 MONITORAGGIO.....</b>	<b>10</b>
<b>12 REVISIONE DEL PIANO .....</b>	<b>11</b>

# 1 INTRODUZIONE

Cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di diritti di cittadinanza digitale e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati.

Chiunque deve attendersi dalla pubblica amministrazione - Stato, Regioni ed autonomie locali - un livello minimo in termini di qualità, accessibilità e disponibilità di servizi online, accessibilità e riusabilità dei dati in formato aperto, alfabetizzazione digitale e partecipazione con modalità telematiche ai processi di decisione delle amministrazioni pubbliche.

Gli strumenti tecnologici possono supportare il cittadino e l'amministrazione nello svolgimento della procedura, nella comunicazione, nello scambio documentale consentendo di effettuare i medesimi passaggi procedurali che caratterizzano il procedimento amministrativo svolto con modalità cartacee.

L'amministrazione intende utilizzare le tecnologie ICT per affiancare al più tradizionale svolgimento del procedimento amministrativo anche la modalità informatica consentendo di effettuare le medesime operazioni necessarie nei processi attuati con modalità cartacee.

## 1.1 Obiettivi del Documento

Il presente piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni viene redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014 contenente misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa.

Obiettivo del piano è la progettazione di una completa informatizzazione della presentazione e del monitoraggio delle varie tipologie di pratiche gestite dalla P.A.: le procedure devono permettere *“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”*.

Altri riferimenti normativi vigenti:

- D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013
- Regole tecniche per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013

Il documento è strutturato nei seguenti punti:

- Censimento e mappatura dei procedimenti
- Analisi dello stato di informatizzazione dei procedimenti
- Azione necessarie per la realizzazione del portale per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line
- Analisi dello stato del sistema di conservazione dei documenti informatici
- Piano di formazione e comunicazione
- Tempi e modalità di realizzazione del piano
- Indicatori di risultato

## 2 INFORMAZIONI GENERALI

Città Metropolitana di Genova

Sede Centrale	Genova
Settore di attività	Città Metropolitana
AOO (Area Org. Omog.)/ENTE	Città Metropolitana di Genova
Indirizzo PEC per le comunicazioni	pec@cert.cittametropolitana.genova.it
Data Compilazione	13/02/2015

### 2.1 Descrizione dell'Amministrazione, organizzazione e funzioni istituzionali

In data 8 aprile 2014, è entrata in vigore la legge 7 aprile 2014, n. 56, recante "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni".

Tra le dieci città metropolitane previste vi è ricompresa quella di Genova.

Le città metropolitane sono enti territoriali di area vasta con le seguenti finalità istituzionali generali:

- cura dello sviluppo strategico del territorio metropolitano;
- promozione e gestione integrata dei servizi, delle infrastrutture e delle reti di comunicazione di interesse della città metropolitana;
- cura delle relazioni istituzionali afferenti al proprio livello, ivi comprese quelle con le città e le aree metropolitane europee.

Alla città metropolitana sono attribuite le funzioni fondamentali delle province e quelle attribuite alla città metropolitana nell'ambito del processo di riordino delle funzioni delle province, nonché, le seguenti funzioni fondamentali:

- a) adozione e aggiornamento annuale di un piano strategico triennale del territorio metropolitano, che costituisce atto di indirizzo per l'ente e per l'esercizio delle funzioni dei comuni e delle unioni di comuni compresi nel predetto territorio, anche in relazione all'esercizio di funzioni delegate o assegnate dalle regioni, nel rispetto delle leggi delle regioni nelle materie di loro competenza;
- b) pianificazione territoriale generale, ivi comprese le strutture di comunicazione, le reti di servizi e delle infrastrutture appartenenti alla competenza della comunità metropolitana, anche fissando vincoli e obiettivi all'attività e all'esercizio delle funzioni dei comuni compresi nel territorio metropolitano;
- c) strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici, organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano. D'intesa con i comuni interessati la città metropolitana può esercitare le funzioni di predisposizione dei documenti di gara, di stazione appaltante, di monitoraggio dei contratti di servizio e di organizzazione di concorsi e procedure selettive;

- d) mobilità e viabilità, anche assicurando la compatibilità e la coerenza della pianificazione urbanistica comunale nell'ambito metropolitano;
- e) promozione e coordinamento dello sviluppo economico e sociale, anche assicurando sostegno e supporto alle attività economiche e di ricerca innovative e coerenti con la vocazione della città metropolitana come delineata nel piano strategico del territorio di cui alla lettera a);
- f) promozione e coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano.

### **3 CENSIMENTO E MAPPATURA DEI PROCEDIMENTI**

La Città Metropolitana di Genova pubblica i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza, nel rispetto dell'art. 35 del D.Lgs. n.33/2013, nella sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio sito istituzionale: <http://dati.cittametropolitana.genova.it/dataset/tipologie-procedimento>.

Ogni procedimento di competenza pubblicato in internet raccoglie tutte le informazioni (competenza, termine del procedimento, ecc) e gli allegati (modulistica) necessari.

La sezione, in un'ottica di open data fornisce l'elenco dei procedimenti liberamente scaricabile in formato aperto XML.

I direttori/dirigenti, garantiscono, per i singoli procedimenti di competenza:

- il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge;
- l'accesso civico
- Il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza dei dati personali relativamente ai dati personali messi a disposizione sul sito istituzionale, contenuti anche in atti e documenti amministrativi (in forma integrale, per estratto, ivi compresi gli allegati).

I procedimenti di cui sopra saranno soggetti a revisione/aggiornamento nel primo semestre 2015 poiché entro tale termine dovranno essere definite le nuove funzioni della città metropolitana, e la nuova organizzazione dell'Ente.

### **4 ANALISI DELLO STATO DI INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI**

Attualmente i procedimenti di competenza dell'Amministrazione pubblicati nella sezione "Amministrazione Trasparente" sono 146. Il livello di informatizzazione di detti procedimenti non è omogeneo.

Per le autorizzazioni/concessioni di competenza, l'amministrazione, già a partire dal 2010, ha riorganizzato completamente il lavoro degli uffici, ha uniformato la modulistica, rendendola tutta in formato elettronico e scaricabile dal sito istituzionale e ha messo a punto il sistema "Sportello Semplice" che consente la gestione via internet dei processi di autorizzazione. Da esso cittadini, professionisti ed imprese possono ricevere informazioni sui procedimenti di competenza provinciale, scaricare i moduli, conoscere le normative e monitorare lo stato di avanzamento della propria pratica/domanda, dal momento in cui entra allo sportello fino a quando l'autorizzazione, concessione o parere viene completato ed erogato. Il tutto in piena trasparenza, in sicurezza e senza costi aggiuntivi.

Lo "Sportello Semplice" svolge le funzioni primarie di semplificare al massimo i rapporti tra l'ente ed i cittadini, professionisti ed imprese; migliorare le interfacce di comunicazione; rendere trasparenti le diverse fasi di procedimenti anche complessi.

67 (circa il 46%) dei 146 procedimenti di cui sopra sono stati strutturati all'interno del sistema e per 47 (circa il 32%) è già garantita la tracciabilità da parte dell'utenza.

12 (circa l'8%) procedimenti relativi alla tematica "Formazione e Lavoro" sono gestiti da software dedicati.

I restanti 66 (circa il 46%) procedimenti non sono ad oggi informatizzati neanche a livello di back office (o il loro livello di informatizzazione è limitato ad una gestione con strumenti di office automation).

Per nessun procedimento è ad oggi possibile avviare l'istanza in modalità telematica.

## **5 AZIONE NECESSARIE PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE PER LA PRESENTAZIONE E IL MONITORAGGIO DELLE PRATICHE ON LINE**

Per procedere alla realizzazione di tale piano si rendono necessarie una serie attività:

- a) azioni di revisione, aggiornamento e integrazione, anche alla luce della trasformazione dell'Ente Provincia in Città Metropolitana avvenuta in data 01/01/2015, nel seguito elencate
  - o Revisione/aggiornamento dei procedimenti di competenza
  - o Revisione/aggiornamento della relativa modulistica di competenza
  - o Revisione/aggiornamento delle istruzioni operative previste nel sistema di qualità dell'Ente
  - o Aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale
- b) messa a punto di un portale per la compilazione on line delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedure guidate accessibili tramite autenticazione per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (e con il Sistema pubblico quando disponibile). Sarà reso possibile 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
- c) realizzazione della misura "Informatizzazione dei procedimenti" prevista nel Piano Triennale dell'anticorruzione 2015-2017 a partire dal secondo semestre 2015 per i procedimenti appartenenti alle seguenti aree di rischio organizzativo/corruptivo:

- Area provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari privi di effetto economico diretto ed immediato per il destinatario;
  - Area provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario.
- d) realizzazione dell'interfacciamento tra il portale di cui al punto b) e i sistemi di gestione dei procedimenti presenti nell'Amministrazione
- e) realizzazione dell'interfacciamento con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese

Le attività di cui ai punti a) e c) sono trasversali a tutta l'amministrazione e, pertanto, vedranno il coinvolgimento di tutte le Direzioni.

Le attività di cui ai punti b) ed e) sono di prevalente competenza del Servizio Sistemi Informativi.

## **6 ANALISI DELLO STATO DEL SISTEMA DI CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI**

La Città metropolitana di Genova ha affidato la conservazione dei propri documenti informatici, nel rispetto delle norme di legge e delle delibere CNIPA, all'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna ("IBACN"), individuandolo come responsabile della conservazione dei documenti trasferiti in base ad un accordo di collaborazione siglato nel 2014.

L'attività di conservazione svolta dall'IBACN si ispira ai principi indicati dall'art. 29 del D.Lgs. n. 42/2004 (codice dell'amministrazione digitale).

In base a tale accordo ad oggi è previsto l'invio in conservazione delle PEC e dei contratti firmati digitalmente.

E' previsto che tutti i documenti che saranno gestiti con il nuovo sistema di gestione informatica dei documenti siano inviati nel sistema di conservazione a norma.

## **7 PIANO DI FORMAZIONE**

Il programma di formazione prevede azioni mirate per formare il personale coinvolto nell'informatizzazione dei procedimenti, negli ambiti normativi, tecnologici e gestionali.

La formazione sarà strutturata sull'utilizzo di casi concreti e gestita, prioritariamente, da docenza interna qualificata.

Il Servizio Organizzazione e sviluppo, dovrà, pertanto, per il 2016

- progettare nel dettaglio le azioni mirate, complete di contenuti, metodologie didattiche e durata;
- definire le docenze (interne qualificate ed esterne specialistiche).

Il livello di attuazione dei processi di formazione sul tema dell'informatizzazione sarà sistematicamente monitorato nell'ambito della verifica degli stati di avanzamento del PEGP.

Il monitoraggio sarà realizzato anche attraverso questionari rivolti ai soggetti destinatari della formazione.

## 8 AZIONI DI COMUNICAZIONE

Al fine di garantire, alle differenti tipologie di portatori d'interesse, un adeguato livello di conoscenza del contenuto del Piano sono previste iniziative di comunicazione.

In particolare, il Piano:

- sarà presentato alla stampa e all'opinione pubblica attraverso i lanci d'agenzia da parte dell'agenzia di stampa dell'amministrazione.
- sarà il soggetto di alcuni servizi del programma TABLOID - strumento di informazione televisivo dell'Ente.

L'Amministrazione, inoltre, in occasione della "Giornata della trasparenza" informerà i cittadini sull'organizzazione, sui procedimenti della Città metropolitana e sullo stato di avanzamento dell'informatizzazione dei procedimenti stessi in modo da fornire loro gli strumenti idonei per presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni *on line*.

Con la *customer satisfaction* prevista dal sistema della qualità, l'amministrazione potrà valutare la qualità relativa all'informatizzazione dei procedimenti percepita dai cittadini.

## 9 TEMPI E MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

### 9.1 Tempi

Azioni	Soggetti responsabili	2015 (semestri)		2016 (semestri)		2017 (semestri)	
		1°	2°	1°	2°	1°	2°
Azioni di revisione, aggiornamento e integrazione, anche alla luce della trasformazione dell'Ente Provincia in Città Metropolitana avvenuta in data 01/01/2015	Tutte le Direzioni						
Messa a punto di un portale per la compilazione on line delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedure guidate accessibili tramite autenticazione per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese	Servizio Sistemi informativi						
Realizzazione della misura "Informatizzazione dei procedimenti" prevista nel Piano Triennale dell'anticorruzione 2015-2017	RPCT - Direzioni responsabili dei procedimenti e Servizio Sistemi informativi						
Formazione	Direzione Risorse umane						
Realizzazione dell'interfacciamento tra il portale e i sistemi di gestione dei procedimenti presenti nell'Amministrazione	Servizio Sistemi informativi						
Realizzazione dell'interfacciamento con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese	Servizio Sistemi informativi						

## 9.2 Criticità

Come già detto, la normativa relativa alla definizione delle Città metropolitane non è ancora conclusa (legge 56/2014) e pertanto non è possibile l'individuazione, in modo definitivo, dei procedimenti amministrativi collegati alle funzioni dell'ente.

Il progetto, pur concentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze, richiede – necessariamente – la rivisitazione dei procedimenti amministrativi in termini di processo poiché sarà necessario tenere monitorato il processo stesso per renderne conto al cittadino che ha presentato l'istanza.

La realizzazione del Piano in oggetto è di per sé un progetto “trasversale” a tutta l'amministrazione e di forte impatto organizzativo. Si ritiene, pertanto, fondamentale la fase di sensibilizzazione al progetto dei vertici dell'amministrazione, la pianificazione del tipo di intervento, la creazione di un gruppo di lavoro con la definizione di ruoli, tempi e regole.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare alla realizzazione del piano.

## 10 INDICATORI DI RISULTATO

Descrizione Indicatori		INDICATORI DI REALIZZAZIONE			
		unità di misura	Target 2015	Target 2016	Target 2017
1	Percentuale di procedimenti revisionati	Percentuale	100%	100%	100%
2	Percentuale di moduli revisionati	Percentuale	100%	100%	100%
3	Percentuale di istruzioni operative revisionate	Percentuale	100%	100%	100%
4	Aggiornamento sezione “Amministrazione Trasparente”	Fatto/Non Fatto	Fatto	Fatto	Fatto
5	Messa a punto di un portale per la compilazione on line delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni	Percentuale	30%	100%	100%
6	Percentuale di procedimenti informatizzati	Percentuale	20%	60%	100%
7	Percentuale di dipendenti coinvolti nell'informatizzazione dei procedimenti formati	Percentuale	0%	50%	80%
8	Percentuale di procedimenti che permettono la presentazione dell'istanza on line	Percentuale	0%	50%	50%
9	Interfacciamento con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese	Fatto/Non Fatto	Non Fatto	Non Fatto	Fatto

## 11 MONITORAGGIO

Il monitoraggio del programma, inteso come attività di verifica della progressiva esecuzione delle attività programmate e del raggiungimento degli obiettivi previsti, prevede, per il 2015, che il Responsabile del Piano predisponga una relazione annuale.

Il piano di monitoraggio verrà definito analiticamente al termine di tale verifica.

Per la redazione della relazione e per tutte le attività di monitoraggio il Responsabile del Piano si avvale del responsabile dei Servizi informativi.

## **12 REVISIONE DEL PIANO**

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

- Modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- Aggiornamento normativo in materia;
- Modifiche sostanziali della misura "Informatizzazione dei procedimenti" prevista dal Piano Anticorruzione.