



COMUNE DI MORRA DE SANCTIS
Provincia di Avellino

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Numero 15 del 03.03.2015

Oggetto: Approvazione Piano di Informatizzazione (Art. 24, comma 3 bis, legge 11.08.2014 n. 114).

L'anno **duemilaquindici** il giorno **tre** del mese di **marzo** alle ore 10,45, nella sala delle adunanze della sede comunale, si è riunita la Giunta Comunale, convocata nelle forme d'uso.

Presiede l'adunanza il dott. PIETRO GERARDO MARIANI nella sua qualità di Sindaco

MARIANI PIETRO GERARDO	SINDACO	P
CAPUTO MASSIMILIANO	ASSESSORE	P
CAPUTO FIORELLA	ASSESSORE	P

TOTALE PRESENTI 3 ASSENTI 0

Assiste il Segretario comunale Dr. DE VITO NICOLA

Il ~~Presidente~~; constatato che gli ~~inter~~venuti sono in numero legale, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato

~~Parere~~ ~~si~~ ai sensi dell'art.49 della D. L. gs. n. 267/2000.

~~Parere favorevole~~ del responsabile del servizio interessato per quanto concerne la regolarità tecnica: ()

..... *Pro. 2015/16 Rosa Corino*

Parere favorevole per la regolarità contabile:

..... *//*

LA GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATI:

- i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità, trasparenza dell'azione amministrativa di cui all'articolo 1, comma 1, della Legge 7 agosto 1990, numero 241 e smi;
- l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e smi;

PREMESSO CHE:

- il comma 3-bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto legge) dispone che "*entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione*" le amministrazioni approvino un *Piano di Informatizzazione*;
- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;
- Il processo di informatizzazione deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID)*, ovvero, a norma del d.lgs. 82/2005, mediante "*carta d'identità elettronica*" e "*carta nazionale dei servizi*".
- le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;
- il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure;

CONSIDERATO CHE:

- il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID)* ha trovato concreta attuazione nel D.P.C.M. 9 dicembre 2014 n. 285;
- il DPCM 285/2014 ha il suo fondamento nel d.lgs. 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- il CAD individua la "*carta d'identità elettronica*" e la "*carta nazionale dei servizi*" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;
- ciò nonostante, le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;
- [REDACTED]
- pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;

CONSIDERATO inoltre, che:

- il DPCM 13 novembre 2014 detta le regole tecniche per la "*formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni*";
- la norma che rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA;
- il DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 c. 2) impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;

RITENUTO, pertanto, di approvare il Piano di informatizzazione;

A voti unanimi favorevoli legalmente resi e verificati;

DELIBERA

- 1) Di approvare i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziale del dispositivo;
- 2) Di approvare l'allegato "*Piano di Informatizzazione*" dell'ente a norma dell'art. 24, comma 3-bis, del D.L. 90/2014, convertito con legge n. 114/2014;
- 3) Di dare atto che il presente deliberato, trattandosi di atto di programmazione, non comporta oneri finanziari diretti a carico di questo Ente.

Con separata votazione palese ad esito favorevole unanime, la presente viene dichiarata immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 134, comma 4, D.L.vo n. 267/2000.



**COMUNE DI MORRA DE SANCTIS
PROVINCIA DI AVELLINO**

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(art. 24, comma 3 bis Legge 11/08/2014 n. 114)

PREMESSA

Il decreto Madia di “riforma della PA” obbliga gli enti a pianificare la completa digitalizzazione delle procedure che consentono di presentare istanze e segnalazioni da parte di cittadini e imprese. Tali procedure dovranno essere supportate dallo “SPID” (*Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale*) recentemente attuato con il DPCM 24/10/2014.

Secondo l’Agenzia per l’Italia Digitale, l’avvio del sistema SPID entro l’aprile 2015 è una delle priorità indicate dallo stesso Presidente Renzi.

Inoltre, entro l’agosto 2016 documenti e procedure delle pubbliche amministrazioni saranno interamente dematerializzati.

La norma

La norma che prevede il *Piano di Informatizzazione* è il comma 3-bis dell’art. 24 del D.L. 90/2014, comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto.

La norma dispone che “entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione” le amministrazioni approvino un Piano di Informatizzazione.

L’informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni. Deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione, di cittadini e imprese, con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID).

Le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell’istanza, l’individuazione del responsabile e, ove applicabile, l’indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure.

Il sistema SPID

Il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID) ha trovato concreta attuazione nel recente D.P.C.M. 24 ottobre 2014. Il D.P.C.M. avvia l’implementazione di un sistema di identificazione informatica che consente di accedere ai documenti ed ai servizi digitali delle PA.

Il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 ha il suo fondamento nel d.lgs. 82/2005, il Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD).

Secondo il CAD, le amministrazioni (con o senza) hanno l’onere di assicurare la gestione, l’accesso, la disponibilità, la trasmissione, la pubblicazione, la fruizione, la mobilità dell’informazione e della dati e devono organizzarsi, collegando le tecnologie dell’informazione e della comunicazione.

In via generale, il CAD individua la “carta d’identità elettronica” e la “carta nazionale dei servizi” quali strumenti per l’accesso ai servizi in rete delle P.A.

Ciò nonostante, le singole PA hanno facoltà di consentire l’accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio.

E questa è proprio la funzione del sistema SPID. Il sistema SPID è un insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento dell’Agenzia per l’Italia Digitale, gestiscono servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete in favore di cittadini e imprese per conto delle P.A.

Pertanto, le P.A. potranno consentire l’accesso ai propri servizi in rete, oltre che mediante la carta d’identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID.

Il DPCM 285/2014

Il D.P.C.M. definisce le caratteristiche del sistema, basato su tre livelli di autenticazione informatica. Il D.P.C.M. specifica:

- il “*modello architetturale e organizzativo*” del sistema SPID;

- modalità e requisiti necessari per l'accreditamento dei gestori dell'identità digitale;
- standard tecnologici e soluzioni tecnico/organizzative da adottare;
- modalità di adesione degli utenti;
- tempi e modalità di adozione da parte delle P.A.

Nell'ambito di questo articolato sistema, l'Agenzia per l'Italia Digitale deve curare l'attivazione dello SPID, svolgendo le seguenti attività:

- gestire l'accreditamento dei gestori dell'identità digitali e dei gestori di attributi qualificati;
- curare l'aggiornamento del registro SPID e vigilare sull'operato dei soggetti che partecipano al sistema;
- stipulare convenzioni apposite con i soggetti che attestano la validità degli attributi identificativi e consentono la verifica dei documenti di identità.

L'identità digitale

Secondo il DPCM, l'identità digitale rilasciata all'utente, cittadino o impresa, deve obbligatoriamente recare:

- il codice identificativo: il particolare "attributo" assegnato dal gestore che consente di individuare univocamente un'identità digitale nell'ambito dello SPID;
- gli *attributi identificativi*: nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, ovvero ragione o denominazione sociale, sede legale, codice fiscale/partita Iva, estremi del documento d'identità;
- almeno un *attributo secondario*: telefono fisso/mobile, indirizzo di posta elettronica, domicilio fisico e digitale, o altri attributi altrimenti individuati dall'Agenzia che siano funzionali alle comunicazioni gestore/utente.

I gestori

I gestori dell'identità digitale sono persone giuridiche accreditate dall'Agenzia per l'Italia Digitale ad operare nell'ambito dello SPID. I gestori, previa identificazione certa dell'utente, assegnano, rendono disponibili e gestiscono gli "attributi" utilizzati dall'utente stesso per la sua "identificazione informatica".

I gestori sono i servizi necessari a gestire l'attribuzione dell'identità digitale degli utenti, la disponibilità delle credenziali di accesso, la riservatezza delle informazioni personali e l'informazione degli utenti.

Il DPCM 24 ottobre 2014 prevede che il rilascio delle identità digitali sia di competenza del gestore, che verifica l'identità del soggetto mediante:

- documento d'identità valido o, nel caso di persone giuridiche, procura attestante i poteri di rappresentanza;
- identificazione informatica tramite documenti digitali di identità validi che prevedano il riconoscimento a vista del richiedente all'atto dell'attivazione (es. la tessera sanitaria, la carta nazionale dei servizi);
- identificazione informatica tramite altra identità digitale SPID di livello di sicurezza pari o superiore a quella oggetto della richiesta;
- acquisizione del modulo di adesione allo SPID sottoscritto con firma elettronica qualificata o con firma digitale;
- identificazione informatica fornita da sistemi informatici preesistenti all'introduzione dello SPID che risultino avere adottato, a seguito dell'istruttoria dell'Agenzia, regole di identificazione informatica caratterizzate da livelli di sicurezza uguali o superiori a quelli richiesti dal DPCM.

IL PIANO

Obiettivi del triennio 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell' Agenda per la semplificazione 2015-2017, approvata dal Consiglio dei Ministri in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli **strumenti** a livello di questo Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- integrazione tra sistema gestionale documentale e sistema front-end del comune;
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati,

Detti obiettivi saranno realizzati attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per:

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo interoperante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti per la fruizione e riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti;
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- adozione del documento programmatico per la gestione ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

Ricognizione della situazione esistente

Il sistema gestionale del sistema informativo è costituito da:

- Archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- portale web

Il sistema gestionale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi amministrativi; economico-finanziari; demografici; tributi.

Il sistema documentale è costituito da:

- protocollo informatico
- archiviazione documentale
- amministrazione trasparente

Il sistema territoriale comprende le procedure di informatizzazione:

- modulo per la gestione dei dati catastali
- modulo per l'interscambio con Ag. Territorio, Agenzia Entrate

- cartografia catastale.

Il sistema portale web del comune è costituito da:

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

E' già operativo l' interscambio digitale definito in modo standard a livello centrale per:

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- interscambio con Mef
- interscambio con Tesoreria
- interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- interscambio con sistema Istatel

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

01

11

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una **informatizzazione dei procedimenti** dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Rilevazione e verifica dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese.

Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) Interni all'Ente

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza al segretario comunale, al Responsabile ICT, alle posizioni organizzative, ai responsabili di procedimento, agli operatori di procedura, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

b) Enti terzi

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica interoperante o la stipula di un contratto informatico per la trasmissione elettronica della documentazione e per la realizzazione di soluzioni per il collegamento con i sistemi interoperabili.

c) Supporto per lo sviluppo del progetto

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili, potrà essere necessario externalizzare una o più delle seguenti fasi:

- la progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico;
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano; la redazione del documento programmatico di gestione documentale.

L'individuazione del soggetto cui eventualmente affidare le sopra menzionate attività avverrà nel rispetto delle disposizioni del codice dei contratti vigente.

Procedure interessate

a) Aree interessate

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze.

b) Procedure interdipartimentali

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi dovranno risultare interoperanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché in una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

1. Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, sia esso specifico o interoperante, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione del processo;
- reingegnerizzazione del procedimento;
- automazione completa del processo.

2. Individuazione dei fabbisogni

- completa automazione del processo, che possono essere così sintetizzate.
- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
 - acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
 - adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
 - svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
 - attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

3. Acquisizione delle risorse

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano.

4. Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

5. Verifica e Chiusura

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

Istanze on line

Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

Sintesi di autenticazione

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e, sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

Metodologia di compilazione on-line

La compilazione on-line delle istanze sarà effettuata attraverso la formazione di un documento informatico che sarà archiviato all'interno del procedimento informatico, garantendo la inalterabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, si procederà alla protocollazione dell'istanza, alla classificazione e all'inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente.

Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

Integrazione tra Sistema gestionale e portale

Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la riedizione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale (dati catastali, toponomastica) verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, vi sarà la protocollazione dell'istanza, la classificazione e l'inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

Dematerializzazione

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per la dematerializzazione delle pratiche edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

Customer satisfaction e valutazione

Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti verranno utilizzati per identificare i servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.

Modulistica standard

Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive

Nelle procedure guidate on-line verranno utilizzati, per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o format approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, Regioni ed Enti Locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Altri moduli

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

Formazione

Piano di formazione del personale

All'interno del Piano di formazione del personale richiesto dall'art. 7 bis comma 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, verrà riservato un capitolo specifico per la formazione informatica del personale, che dovrà contenere gli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

Letto, approvato e sottoscritto a norma di legge.

IL SINDACO
F.TO DOTT. MARIANI PIETRO GERARDO

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.TO DOTT. DE VITO NICOLA

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Della su estesa deliberazione viene iniziata oggi la pubblicazione all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi ai sensi dell'art.124, comma 1 della Legge n.267/00, con contemporanea comunicazione ai capigruppo consiliari ai sensi dell'art.125, comma 1 della Legge n.267/00.

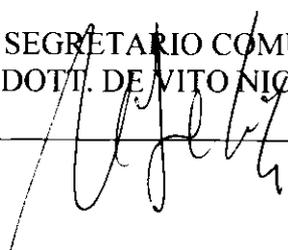
Li, 03 marzo 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.TO DOTT. DE VITO NICOLA

E' COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE, PER USO AMMINISTRATIVO

Li, 03 marzo 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT. DE VITO NICOLA



COMUNE DI MORRA DE SANCTIS (AV)
PUBBLICATO ALL'ALBO PRETORIO
DAL 03/03/2015 AL 18/03/2015
OPPOSIZIONI

IL SEGRETARIO COMUNALE

IL MESSO

