



COMUNE DI CROPALATI

(Provincia di Cosenza)

PIANO TRIENNALE DI INFORMATIZZAZIONE
delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e
segnalazioni
(Art 24 – comma 3bis D.L. 90/2014)

PERIODO 2015/2017

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n° 7 del 03/02/2015

Sommario

1.Riferimenti Normativi e Documenti correlati	3
2.Introduzione	4
3.Scenario operativo	6
4.Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano	7
5.Completamento/aggiornamento della rilevazione	7
6.Definizione nuove implementazioni	9
7.Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line	10
8.Adeguamento del parco software gestionali in uso all’Ente.	11
9.Modellazione schemi di workflow	12
10.Sistema di conservazione dei documenti informatici	12
11.Documenti e fascicoli informatici	12
12.Formazione e affiancamento del personale	13
13.Informazione dell’utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.	13
14.Change management	14
15.Cronoprogramma	15
16.Risorse finanziarie	17
17.Conclusioni	

1. Riferimenti Normativi e Documenti correlati

- D.lvo 82/2005 – Codice dell’Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014
 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33

2. 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.

Secondo tale norma “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”.

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. Il termine entro il quale la disposizione entrerà in vigore sarà stabilito con il decreto attuativo. La possibilità di accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi resta comunque consentito indipendentemente dalle modalità predisposte dalle singole amministrazioni.

Lo scopo del Legislatore 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.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Diventa quindi fondamentale 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.

Il tutto per giungere alla 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, che rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

Il piano ha lo scopo di verificare un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la

distribuzione dei compiti per la realizzazione della piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

3. Scenario operativo

Il Comune è dotato di un sistema informatico che non riesce a coprire le necessità di automazione della totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente il sistema di protocollo elettronico, e di gestione del workflow documentale da utilizzare per la gestione e l'assegnazione dei documenti e per la produzione e la pubblicazione degli atti amministrativi. Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione della piattaforma per l'informatizzazione, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici". Allo stato attuale il Comune non fruisce dei servizi di conservazione dei "documenti informatici". Tale soluzione, risulta chiaramente inadeguata sia per capienza che per "modalità di riversamento" alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma. Va inoltre considerato che con le nuove regole tecniche in materia di conservazione (D.P.C.M. 3/12/2013), utilizzando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID (Circolare n.65/2014) o sviluppata in autonomia.

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare quale sarà compatibile con la piattaforma per l'informatizzazione, quale possa essere collegato con leggere personalizzazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

L'Ente è inoltre dotato di un framework per la presentazione di pratiche online. Tale sistema dovrà essere opportunamente valutato al fine di verificare la compatibilità dello stesso con i requisiti tecnici dettati dalle normative.

4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

La norma individua come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID 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.

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il

PIANO, l'Ente ha effettuato la rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti (secondo quanto stabilito dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33), riassunta nella seguente tabella:

<p style="text-align: center;">SCHEDA UNITA' ORGANIZZATIVA DELL'AREA: AMMINISTRATIVA – AFFARI GENERALI</p>		
<p>RESPONSABILE: Sig.ra Rosina Boccuti UFFICIO / SERVIZIO: Pubblica Istruzione e Servizi Sociali UFFICIO / SERVIZIO: Personale; Segreteria; Assistenza agli Organi UFFICIO/SERVIZIO: Demografico UFFICIO/SERVIZIO: Commercio e Attività Produttive EMAIL: comunecropalati@libero.it TELEFONO:098361064</p>		
PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DELL'ATTO FINALE
Pubblica istruzione	Sig.ra Rosina Boccuti	Sig.ra Rosina Boccuti
Servizi Sociali	Sig.ra Rosina Boccuti	Sig.ra Rosina Boccuti
Polizia Municipale.	-----	Sig.ra Rosina Boccuti
Commercio ed attività produttive e ricettive.	Sig.ra Rosina Boccuti	Sig.ra Rosina Boccuti
Anagrafe	Sig.ra Silvana Bovino	Sig.ra Rosina Boccuti
Stato civile	Sig.ra Silvana Bovino	Sig.ra Rosina Boccuti
Elettorale	Sig.ra Silvana Bovino	Sig.ra Rosina Boccuti
Leva	Sig.ra Silvana Bovino	Sig.ra Rosina Boccuti
Personale	Sig.ra Rosina Boccuti	Sig.ra Rosina Boccuti
Segreteria	Sig.ra Rosina Boccuti	Sig.ra Rosina Boccuti
Assistenza agli Organi	Sig.ra Rosina Boccuti	Sig.ra Rosina Boccuti

5.

SCHEDA UNITA' ORGANIZZATIVA DELL'AREA: FINANZIARIA		
RESPONSABILE: D.ssa Acheropita Simone UFFICIO / SERVIZIO: Ufficio Regioneria. RESPONSABILE : D.ssa Acheropita Simone EMAIL: comunecropalati@libero.it TELEFONO:098361064		
PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DELL'ATTO FINALE
Ufficio Ragioneria	D.ssa Acheropita Simone	D.ssa Acheropita Simone
TRIBUTI	D.ssa Acheropita Simone	D.ssa Acheropita Simone

SCHEDA UNITA' ORGANIZZATIVA DELL'AREA: TECNICA		
RESPONSABILE: Ing. Andrea Caliò UFFICIO / SERVIZIO: Tecnico. EMAIL: comunecropalati@libero.it TELEFONO:098361064		
PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	RESPONSABILE DELL'ATTO FINALE
Viabilità e trasporti, Manutenzione e Cimitero;	Geom. Saverio Grisaro	Ing. Andrea Caliò
Servizi di Protezione Civile	Ing. Andrea Caliò	Ing. Andrea Caliò
Servizio Urbanistico	Geom. Saverio Grisaro	Ing. Andrea Caliò
Servizio Lavori Pubblici	Ing. Andrea Caliò	Ing. Andrea Caliò
Servizio Ambiente	Geom. Saverio Grisaro	Ing. Andrea Caliò

6. Completamento/aggiornamento della rilevazione

Le attività di seguito descritte avranno luogo nel corso del corrente anno 2015.

Successivamente, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti

informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche con i software gestionali in uso agli uffici. Lo sviluppo procedurale dei procedimenti così individuati verrà rappresentato secondo uno o più modelli UML al fine di fornire uno schema standardizzato del processo oggetto di analisi.

Un ulteriore passo consisterà nel far convergere i numerosissimi processi amministrativi precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di workflow da modellare informaticamente. Gli schemi di workflow verranno anch'essi rappresentati utilizzando uno o più modelli UML. Sulla base di tali schemi i vari uffici provvederanno ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

Poiché 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 dai responsabili di area e dal personale dei servizi informatici. Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio, i responsabili di area dovranno provvedere alle necessarie modifiche dei regolamenti.

In pratica l'Ente dovrà provvedere a completare la rilevazione di cui al paragrafo 4 eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

- procedimento o processo collegato;
- motivazioni;
- eventuali riferimenti normativi;
- le modalità di ricezione delle stesse;
- ogni altra informazione attinente...

L'Ente, a partire dal secondo semestre 2015 e sino alla fine del primo semestre 2016, eseguirà ancora una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare che gli stessi prevedano la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese.

Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata saranno rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
 - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
- tracciamento dello stato della procedura;

- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

I risultati di tale rilevazione saranno riportati nella seguente tabella i cui contenuti saranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al paragrafo successivo.

Sistema informativo/procedura informatizzata	Esito rilevazione
Completare con l'indicazione del sistema informativo/procedura	Completare con gli esiti della rilevazione
...	...

7. Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al paragrafo precedente vengono identificate le esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la realizzazione ex-novo. Sulla base di questa attività saranno riportate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata secondo lo schema seguente:

Sistema informativo A

Descrizione dell'intervento:	...
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno):	...
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	...
Avvio intervento (stima):	...
Completamento intervento (stima):	...
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	...

Sistema informativo B

Descrizione dell'intervento:	...
------------------------------	-----

Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno):	...
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	...
Avvio intervento (stima):	...
Completamento intervento (stima):	...
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	...

Sistema informativo c

8. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line

Al fine di realizzare la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni occorre dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto.

Tale applicativo dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui alle disposizioni.

Inoltre tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che la piattaforma in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuove schemi e iter procedurali oggi non previsti.

A tal fine si richiede quindi che la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni abbia le seguenti caratteristiche architettoniche:

- Adeguate 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 modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi sulla base di future richieste normative e burocratiche;
- Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.
- Costituirà fattore preferenziale la quantità di codice della piattaforma che sarà rilasciato con codice sorgente aperto e/o a riuso, così come stabilito dall'articolo 68 del

C.A.D.

- Disponibilità di strumenti di Workflow and Business Process Management (ad es. JBPM, Activiti, o similari) al fine di dotare l'Ente di potenti tools per la modellazione grafica dei modelli che descrivono il flusso delle informazioni e dei processi sulla base degli attori, delle azioni dell'utente, dei dati in input e dello stato. Con tali strumenti risulta particolarmente semplice poter sviluppare nuovi modelli informatici per la rappresentazione dei processi amministrativi, consentendo così rapide azioni di adeguamento alle necessità che insorgono al cambiamento degli scenari operativi e normativi.

La piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni dovrà inoltre possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Permettere la modellazione degli schemi di workflow descritti nel paragrafo 4;
- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno 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
- Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di 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 in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- Supportare ove possibile 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;
- 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;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;
- Permettere la futura convergenza con il costituente "Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi" (SGPA).

9. Adeguamento del parco software gestionali in uso all'Ente.

Sulla base dei processi amministrativi censiti, potrebbe essere 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.

Per tali ragioni contemporaneamente alla scelta della piattaforma per la presentazione delle pratiche on line, bisognerà effettuare una analisi costi/benefici relativamente all'acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione, ed ai tempi necessari per tali tipologie di attività.

10. Modellazione schemi di workflow

Sulla scorta degli schemi di workflow individuati si dovrà procedere all'informatizzazione dei modelli che la piattaforma dovrà gestire. Nell'ambito di tale attività risulterà strategica la formazione del personale dell'Ente. La disponibilità all'interno del Comune, di risorse umane in possesso del necessario know how per la modellazione degli iter garantirà infatti negli anni futuri un buon livello di indipendenza dal fornitore della soluzione. In ogni caso il supporto del nostro Centro Servizi Territoriale garantirà l'efficacia dell'azione.

11. Sistema di conservazione dei documenti informatici

L'adozione della piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi. Sarà quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) utilizzando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID (Circolare n.65/2014) o sviluppata in autonomia. Nel nostro caso, attraverso il supporto del CST Asmenet Calabria, la conservazione sarà sviluppata in autonomia.

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi saranno aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

12. Documenti e fascicoli informatici

La piattaforma, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, sarà del tutto compliant con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014. Il sistema da realizzare sarà compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

13. Formazione e affiancamento del personale

L'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on-line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente. 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). Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati si prevede il ricorso alla formazione non solo 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, oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

14. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche on line riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Saranno previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. In tale attività saranno chiamate a svolgere 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.. Specifiche azioni formative e informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori si possono fare da tramite per trasferire il know how necessario all'utilizzo della piattaforma per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line. Infine, al fine di mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potranno essere previste delle postazioni all'interno dell'URP che consentano a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma. Tra le azioni da privilegiare, il rilascio ai cittadini e alle imprese del Comune di strumenti idonei quali caselle di posta elettronica certificata e firme digitali.

15. Change management

Se la sfida informatica è ambiziosa, molto più arduo è il cambiamento che dovrà essere impresso nei processi produttivi dell'Ente. Tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti, si pensi solo ad esempio a abitudini secolari quali: l'archiviare un documento in un fascicolo che sarà sostituito dal riversamento del documento informatico nel sistema di conservazione, o alla firma manuale sostituita dai sistemi di firma elettronica. Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti di competenze sarà rivista la redistribuzione del personale e il potenziamento delle strutture informatiche. Il change management è di fatto il maggiore dei "fattori critici di successo" di tale operazione. E' pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro guidato dal Segretario generale che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

16. Crono programma

Qui di seguito il crono programma 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 che si aspettano ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, anche in relazione alla prossima attivazione di SGPA, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

17. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie, a prescindere dal progetto specifico della piattaforma, saranno individuate per il prossimo bilancio le risorse destinate ad acquisti o personalizzazioni di applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto.

18. Conclusioni

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma 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, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno dei singoli Comuni.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo saranno coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare con il CST Asmenet Calabria, nella stesura del progetto esecutivo e assicurare in tal modo una buona riuscita dell'iniziativa.