



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

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.

Ai sensi del comma 3-bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella Legge 11 agosto 2014, n. 114



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

INDICE dei contenuti

Adeguamento del portale e dei gestionali;
10

**Censimento e razionalizzazione dei
procedimenti oggetto del piano;** 7

Change management; 13

Conclusioni; 15

Cronoprogramma; 14

Formazione e affiancamento del personale;
12

**Informazione dell'utenza – Competenze
digitali – riduzione del digital divide.;** 12

Introduzione; 4

Modellazione schemi di workflow; 11

**Piattaforma per la presentazione delle
pratiche on line;** 9

Quantificazione economica; 14

Revisione del piano; 14

**Riferimenti Normativi e Documenti
correlati;** 3

Scenario operativo; 5

**Sistema di conservazione dei documenti
informatici;** 11



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

0. Riferimenti Normativi e Documenti correlati

- Decreto Legislativo 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 – Legge 221/2012 e Linee Guida predisposte dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) di gennaio 2014
- 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 convertito nella Legge 11 agosto 2014, n. 114



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

1. Introduzione

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella Legge 11 agosto 2014, n. 114

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 >>.

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.

L'implementazione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione della piattaforma oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

2. Scenario operativo

Il Comune di Moncalieri è dotato di un sistema informatico e di servizi di carattere informatico che coprono le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente sia il sistema di protocollo a norma e gestione documentale integrato con un motore di workflow per il disegno degli iter procedurali, con il quale sono stati realizzati gli iter di gestione degli atti amministrativi (delibere di giunta e di consiglio, ordinanze e disposizioni del Sindaco e del segretario generale, determinazioni dirigenziali) che quelli di gestione degli atti dei singoli servizi dell'Ente (attività produttive e SUAP, edilizia privata, segreteria, ...). Risulta del tutto evidente che questa è la base per poter assicurare dei servizi online di presentazione di istanze, pratiche e segnalazioni, in quanto il soggetto che sottometta l'istanza via Internet dovrà ricevere immediatamente un numero di protocollo risultante dall'inserimento immediato della sua registrazione a protocollo e poter seguire sempre l'iter della pratica attraverso il Web, mano a mano che l'iter amministrativo della propria richiesta avanza fino ad arrivare a compimento. Pertanto il portale di invio istanze, dichiarazioni e segnalazioni dovrà essere necessariamente **integrato pienamente** con il sistema di protocollo e gestione documentale in uso nell'Ente.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione a norma dei documenti informatici. Allo stato attuale dell'arte, il comune di Moncalieri fruisce dei servizi di conservazione dei documenti digitali tramite il conservatore "Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna (IBACN)", accreditato ufficialmente ai sensi della circolare AGID 65/2014 e iscritto all'albo pubblico dei conservatori accreditati ai sensi art. 44-bis del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 ("Codice dell'Amministrazione Digitale", di seguito per brevità CAD). Il sistema di protocollo e gestione documentale dell'Ente è già predisposto per l'invio in conservazione a norma dei contratti e dei documenti protocollati e non protocollati: è del tutto evidente, pertanto, che il sistema informatico dell'Ente è già pronto per l'invio nell'archivio "digitale" dell'istanza o dichiarazione presentata dal cittadino, grazie al fatto proprio della protocollazione della domanda stessa.

Al fine di offrire un quadro delle procedure ad oggi informatizzate nell'Ente, e valutarne quindi gli impatti per una completa informatizzazione, si fornisce l'elenco delle procedure informatizzate dell'Ente:

- Sistema di protocollo, gestione documentale, workflow management, iter pratiche, gestione segreteria e atti amministrativi comunali, albo pretorio a norma e notifiche messi comunali, gestione contratti, integrazione con n. 35 caselle di posta elettronica certificata (PEC) dell'Ente, integrazione con il portale "impresainungiorno.gov.it" delle attività produttive e del SUAP, integrazione con la conservazione digitale a norma;
- Sistema di gestione completo della demografia (anagrafe della popolazione, stato civile, leva,



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

elettorale, servizi cimiteriali, anagrafe della popolazione residente all'estero, integrazione e popolamento Indice Nazionale delle Anagrafi - INA)

- Sistema di gestione completo dei tributi comunali;
- Sistema per la gestione delle presenze, contabile-economica e giuridica del personale dipendente;
- Sistema di gestione della contabilità finanziaria e economica, aggiornato alla nuova contabilità pubblica di cui al Decreto Legislativo 118/2011, controllo di gestione e obiettivi di Piano Esecutivo di Gestione
- Sistema di gestione del patrimonio mobiliare e immobiliare dell'Ente, con predisposizione report di legge e calcolo degli ammortamenti finanziari dei beni;
- Sistema di gestione degli incassi degli agenti contabili, con integrazione con il sistema di gestione della contabilità dell'Ente;
- Sistema di gestione del Piano delle Performance e del calcolo della produttività del personale dipendente, ai sensi del Decreto Legislativo 50/2009 e s.m.i e delle circolari CIVIT, ora ANAC;
- Sistema di gestione della verbalistica e dell'incidentistica della Polizia Municipale;
- Sistema di gestione della catalogazione e dei prestiti della Biblioteca comunale;
- Sistema di gestione delle pratiche legali dell'Ente;
- Sistema di gestione informatizzato con sistema IVR della mensa del personale dipendente;
- Sistema di gestione della prenotazione pasti e dei pagamenti delle mense scolastiche per gli asili nido, scuole materne ed elementari moncalieresi;
- Sistema di gestione delle domande legate all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e relativo rilascio di ricevuta;
- Sistema di gestione della contabilità finanziaria dell'Istituzione Musica e Teatro della Città di Moncalieri, in via di aggiornamento alla nuova contabilità pubblica di cui al Decreto Legislativo 118/2011;
- Sistema di gestione del rilascio ticket e agevolazioni per cittadini indigenti e in situazione di povertà economica;
- Sistema di gestione delle domande rivolte ai servizi sociali per le esenzioni e i contributi per il pagamento delle tasse comunali a favore di cittadini indigenti e in situazione di povertà economica;
- Sistema di gestione degli impianti sportivi di proprietà dell'Ente e dei relativi interventi di manutenzione e/o ampliamento;
- Sistema per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio dell'attività commerciale;
- Sistema di gestione del Piano Regolatore Generale Comunale (P.R.G.C.), dei Piani Esecutivi Convenzionati (P.E.C.), dei Piani Particolareggiati Esecutivi (P.P.E.), dei Piani di zona per l'Edilizia Economia e Popolare (P.E.E.P.) e degli altri principali strumenti urbanistici di legge;
- Sistema Informativo Territoriale (SIT), con tenuta delle banche dati cartografiche e del territorio
- Sistema di gestione delle problematiche di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori del comune di Moncalieri sul luogo di lavoro
- Sistema di catalogazione degli elementi dell'illuminazione pubblica e della segnaletica stradale
- Sistema di gestione delle aree verdi, con classificazione delle alberate e dei singoli elementi che costituiscono il verde pubblico



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

- Sistema di gestione dei contenuti pubblicati sul sito Internet istituzionale e sulla Intranet comunale (CMS)

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare e verificare quale si potrà interfacciare agevolmente con la piattaforma online di presentazione delle pratiche, quale possa essere collegato con leggere personalizzazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

3. 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, secondo le indicazioni del sistema pubblico d'identità digitale (di seguito per brevità 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.

Il primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di censire in modo dettagliato, ufficio per ufficio, quali sono tali procedure, indicare il responsabile del procedimento, e ove possibile specificare i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. E' da sottolineare come il comune di Moncalieri abbia già condotto nel tempo quest'analisi, fino ad arrivare all'ultimo aggiornamento di "mappatura" di tutti i procedimenti dell'Ente, prevista dall'art. 35 del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

Successivamente, con l'apporto del personale del servizio informatico e del servizio organizzazione dell'Ente, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono già gestiti in modalità informatica e telematica e quali di questi procedimenti sono "disegnabili" online all'interno della piattaforma di presentazione via Web. Tutto ciò avverrà attraverso la realizzazione di schemi di workflow e modellazione di tipo UML (Unified Modeling Language).

Tenuto conto che la piattaforma per la gestione delle pratiche online deve garantire anche il monitoraggio della pratica presentata, si possono dividere i procedimenti da costruire online in due grandi famiglie:

- quelli per cui la presentazione della pratica attiva, attraverso meccanismi di cooperazione applicativa, chiamate di "web services" e protocollo SOAP, attiva l'immediata registrazione a protocollo della istanza, l'invio di una ricevuta di avvenuta registrazione al mittente e l'avvio di un iter documentale all'interno dell'attuale sistema di gestione del protocollo e dei documenti (prodotto denominato "IRIDE" concesso in licenza d'uso per



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

utenti illimitati e tempo illimitato al comune di Moncalieri dalla società Maggioli S.p.A.). L'utente in ogni momento potrà seguire l'avanzamento del procedimento amministrativo attivato, in quanto ogni modifica sul sistema documentale è visualizzabile dall'utente sul sistema online, previa autenticazione secondo i dettami dello SPID o carta nazionale dei servizi o CIE o coppia userid/password;

▪ quelli per cui non è possibile attivare un'integrazione stretta fra il portale e il sistema di protocollo e gestione documentale attraverso la cooperazione applicativa, ma l'istanza o dichiarazione o segnalazione è comunque sottomettabile dal cittadino/impresa/professionista e gestita tramite invio alla PEC istituzionale dell'Ente. In tale situazione, l'ufficio protocollo dell'Ente dovrà protocollare l'istanza ricevuta e l'aggiornamento dello stato di avanzamento della pratica dovrà essere condotto in modo manuale dall'ufficio interessato, caricando sul portale lo stato di avanzamento relativo.

Tutti i procedimenti presenti sul portale d'immissione delle pratiche online dovranno potersi integrare con il sistema dei pagamenti elettronici "PagoPA" previsto dall'AGID.

"PagoPA" nasce per dare la possibilità a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica.

Il sistema permette a cittadini e imprese di:

- scegliere liberamente il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica);
- scegliere tra più strumenti di pagamento (esempio: addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico);
- scegliere il canale tecnologico di pagamento preferito per effettuare l'operazione (es. conto web, ATM, mobile);
- conoscere preventivamente i costi massimi dell'operazione da effettuare e contemporaneamente avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare;
- ottenere immediatamente una ricevuta con valore liberatorio.

Il sistema permette alle PA di:

- velocizzare la riscossione degli incassi, ottenendone l'esito in tempo reale e potendo effettuare la relativa riconciliazione in modo certo e automatico;
- ridurre i costi e ottimizzare i tempi di sviluppo delle nuove applicazioni online, grazie anche all'utilizzo di soluzioni ed esperienze riusabili;
- eliminare la necessità di stipulare specifici accordi con i prestatori di servizi di riscossione.

Secondo quanto disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dalla Legge 221/2012 di conversione del D.L. 179/2012, l'AGID ha predisposto delle linee guida che definiscono regole e



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici e ha realizzato il Nodo dei Pagamenti-SPC, la piattaforma tecnologica che assicura l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), già operativa e funzionante dal giugno 2012.

L'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC è obbligatorio per tutte le pubbliche amministrazioni e facoltativo per i gestori di servizi di pubblica utilità, nonché per i prestatori di servizi di pagamento che ne facciano esplicita richiesta.

E' auspicabile da parte dell'Amministrazione la revisione eventuale dei regolamenti dei singoli settori dell'Ente, al fine di adeguarli alle nuove opportunità di presentazione via Internet delle pratiche.

4. Piattaforma per la presentazione delle pratiche on line

Il comune di Moncalieri, nell'anno 2011, ha acquistato dalla citata società Maggioli S.p.A. il portale di presentazione delle pratiche denominato "ULISSE", sulla scorta della spinta derivante dal D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160 di semplificazione e riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), decreto che all'art. 2, comma 2, prevedeva la presentazione delle domande, dichiarazioni e segnalazioni nonché gli elaborati tecnici e gli allegati esclusivamente in modalità telematica.

In realtà, con un investimento molto limitato, ci si è dotati di molto di più. "ULISSE" è un vero e proprio portale di e-government.

Realizzato con tecnologia e componenti aperti e focalizzato su aspetti quali la semplicità, l'usabilità, l'affidabilità e la sicurezza, il portale "ULISSE" è dotato al suo interno di meccanismi di riconoscimento e autenticazione del cittadino/professionista/impresa attraverso utente/password, carta nazionale dei servizi – certificato d'autenticazione di firma digitale, carta d'identità elettronica e ha disposizione uno strumento di workflow e BPM (Business Process Management al fine di modellare graficamente i procedimenti, gli attori coinvolti, i campi da compilare online e i documenti da allegarsi obbligatoriamente, con o senza firma digitale ai sensi del CAD.

"ULISSE" offre le seguenti opportunità:

- Consente la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione online e procedure guidate. Il completamento della procedura avviene secondo modalità guidate e passo dopo passo, viene garantito 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;



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

- Consente al cittadino di seguire lo stato di avanzamento della propria pratica immessa online, sottoporre quesiti e/o modifiche, verificare la chiusura dell'iter procedimentale;
- Supporta il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente (già attivo presso il comune di Moncalieri) e di gestione documentale;
- Supporta anche l'invio tramite PEC dell'istanza, dichiarazione, segnalazione e dei relativi allegati;
- Adeguato alle normative in vigore

5. Adeguamento del portale e dei gestionali.

Sulla base di quanto evidenziato, si sottolinea la necessità di effettuare un investimento per adeguare il portale "ULISSE" alla release esistente del sistema "IRIDE" di protocollo e gestione documentale in uso nell'Ente e per poter consentire la cooperazione con il sistema dei pagamenti elettronici, al fine di gestire correttamente il pagamento di eventuali oneri per il cittadino. Il portale evoluzione di Ulisse aggiornato della Maggioli S.p.A. ha la denominazione commerciale di "jcity.gov". Il nuovo portale dovrà essere integrato con strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti, ai sensi art. 63 del CAD.

Un discorso a parte merita il settore dell'edilizia privata. La Regione Piemonte, da alcuni, ha lanciato il progetto "Modello Unico Digitale per l'Edilizia" (MUDE) per il Piemonte, ispirandosi alla volontà del legislatore, che ha parlato di modello unico digitale per l'edilizia già nella Legge 80/2006.

E' stato pertanto realizzato, dal CSI Piemonte – Consorzio per il Sistema Informativo, un sistema condiviso per l'inoltro telematico delle pratiche edilizie in un'ottica di semplificazione amministrativa, dematerializzazione dei documenti, circolarità informativa e di conoscenza fra le PA, i cittadini, i professionisti e le imprese e infine unificazione del processo edilizio e catastale.

Il disegno complessivo di questo progetto intende favorire lo scambio informativo e di conoscenza fra le PA, le PA e i propri interlocutori (cittadini, professionisti, imprese, associazioni) attraverso l'uniformità e unificazione della modulistica per la presentazione delle istanze edilizie a livello regionale, l'omogeneizzazione dei criteri e delle regole per la presentazione delle istanze, la realizzazione di una modulistica che sia in grado di aiutare il cittadino/professionista nella compilazione delle istanze, un sistema in grado di suggerire al cittadino/professionista i passi da compiere in funzione di un procedimento definito, la realizzazione di un sistema informativo strutturato affinché ogni soggetto coinvolto possa accedere alle informazioni di pertinenza.

Il CSI Piemonte ha realizzato e messo in produzione interfacce di tipo applicativo e funzionale web per l'immissione online di tali pratiche e istanze edilizie (comunicazioni d'inizio



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

lavori ordinarie e straordinarie, denunce d'inizio attività), ma non ha previsto il canale della posta elettronica certificata come invio all'Ente della domanda e documentazione tecnica allegata. E' disponibile solo una modalità di cooperazione applicativa mediante paradigma SOAP, ma che comporta la migrazione dall'attuale sistema di gestione di "back-office" delle pratiche edilizie del comune di Moncalieri ad un nuovo sistema, già pronto per l'integrazione con MUDE Piemonte e con il sistema di protocollo e gestione documentale "IRIDE" in uso nell'Ente. A tal fine, è stata richiesto apposito stanziamento di bilancio in spese d'investimento da parte del Settore Sportello Unico, Attività Produttive e Edilizia Privata dell'Ente nel bilancio di previsione 2015-2017.

6. Modellazione schemi di workflow

Sulla scorta degli schemi di workflow realizzati a seguito delle attività di cui al paragrafo 3 e sulla base delle caratteristiche della piattaforma di presentazione pratiche descritta, si dovrà procedere all'informatizzazione dei modelli che la piattaforma gestirà. Nell'ambito di tale attività risulterà strategica la formazione del personale del servizio Informatico e del servizio Organizzazione dell'Ente. La disponibilità all'interno del comune, infatti, di risorse umane in possesso del necessario "know-how" per la modellazione e costruzione degli iter sul portale e sui sistemi di "back-office" garantirà negli anni futuri un buon livello di indipendenza dal fornitore della soluzione.

7. Sistema di conservazione dei documenti informatici

Come già in precedenza accennato, il comune di Moncalieri dispone di un responsabile della conservazione e di un Sistema di conservazione digitale a norma che garantisca nel tempo l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità dei documenti informatici, come previsto agli artt. 43, 44 e 44-bis del CAD, offerto dall'"Istituto per i beni artistici, culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna (IBACN)", accreditato ufficialmente ai sensi della circolare AGID 65/2014 e iscritto all'albo pubblico dei conservatori accreditati ai sensi art. 44-bis del CAD.

Saranno da analizzare con attenzione, con l'aiuto dei responsabili e del personale dei singoli uffici, i tempi e i modi di riversamento presso il conservatore delle istanze o dichiarazioni o segnalazioni pervenute online e inserite nel sistema di protocollo e gestione documentale dell'Ente, nonché la produzione dei pacchetti di versamento e di archiviazione previste dalle regole tecniche di cui al D.P.C.M. 3 dicembre 2013.

Il sistema di protocollo e gestione documentale "IRIDE" in uso presso il comune di Moncalieri è già conforme e coerente con le regole tecniche per la formazione, per la



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

trasmissione, la conservazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici, ai sensi del CAD e del citato D.P.C.M. 3 dicembre 20134, pubblicato nella G.U. 12 marzo 2014.

8. Formazione e affiancamento del personale

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio online delle istanze degli utenti rappresenta, oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

E' chiaro a tutti che l'obiettivo ultimo di tutti i piani di "e-government" non è tanto quello di digitalizzare i flussi informativi e di telematizzare i canali di lavoro e di interscambio documentale, ma di semplificare la vita dei cittadini e di rendere meno costosa l'azione amministrativa. Per ottenere tutto ciò, oltre ad un investimento in termini di dotazioni informatiche e telematiche, occorre intervenire significativamente prima, durante o dopo la realizzazione dei piani di e-gov sull'organizzazione pubblica a diversi livelli: dall'articolazione dei servizi al suo patrimonio professionale e di competenze. Fatta esclusione per sistemi totalmente automatici di erogazione dei servizi o di autocertificazione, la semplificazione dei rapporti con i cittadini e/o la riduzione dei costi della pubblica amministrazione, in pratica, passa attraverso una più o meno profonda ridefinizione delle strutture organizzative pubbliche.

E' altrettanto evidente, perciò, che cambiamento tecnologico e cambiamento organizzativo devono viaggiare pari passo, facendo sì che gli impiegati vengano accompagnati e formati all'utilizzo delle tecnologie informatiche e alla loro corretta gestione. Per raggiungere tutto ciò, dovranno essere erogate numerose ore di formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario bagaglio di conoscenze ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme digitali, PEC, trasformazione in formati aperti dei documenti, ecc. Un'altra fase delicatissima sarà quella legata alla partenza del sistema: poiché spesso si tratta di attività completamente nuove, dovrà essere prevista una notevole attività di affiancamento al personale degli uffici coinvolti almeno durante la fase di startup.

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



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra Pubblica Amministrazione 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'utilizzatore finale, sia esso impresa, professionista o semplice cittadino.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. Ove possibile dovranno essere pensate soluzioni di semplificazione quali manuali online, assistenza telefonica e "contact-center", ecc.

Infine, al fine di mitigare il più possibile il cosiddetto "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 di presentazione pratiche via Internet.

10. Change management

La piccola esperienza di servizi online e di "e-government" attivati nel tempo dal comune di Moncalieri mette in evidenza una cosa: ogni modifica di carattere organizzativo e/o tecnologico porta con sé tempi di cambiamento e di adattamento che non sono mai immediati. Nelle situazioni in cui i progetti di "e-gov" hanno svolto una funzione di stimolo di processi di riorganizzazione, essi lo hanno fatto nella misura in cui hanno saputo adattare i loro obiettivi, tempi e risorse alle esigenze del cambiamento organizzativo e renderli con esso compatibili. Ciò ha portato anche a modifiche in corsa al piano di lavoro fissato per la realizzazione dei progetti.

In generale, le esperienze mettono in evidenza che quando i piani di lavoro e i cronoprogrammi passano alle fasi di attivazione e sperimentazione, una disponibilità e flessibilità a modificare e rivedere finalità, contenuti e logiche di sviluppo dei progetti è sempre necessaria da parte dei responsabili, in una logica di collaborazione e "influenza reciproca". Al contrario, se non vi è una "strategia di influenza reciproca" fra imperativi tecnologici ed esigenze di sviluppo organizzativo, i piani di digitalizzazione in realtà si "sovrappongono" alle strutture e alle modalità di funzionamento operative tradizionali, generando ulteriore appesantimento nelle modalità operative di lavoro giornaliero.

Al di là del dover superare eventuali resistenze del personale al cambiamento e al rapporto con i nuovi strumenti tecnologici quali la firma digitale o la PEC, è presumibile che dovranno essere rivisitati buona parte dei regolamenti oggi in uso nell'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Il "change management" è di fatto il maggiore dei fattori critici di successo di tale operazione. E' pertanto indispensabile costituire un gruppo di lavoro formato quantomeno dal Dirigente degli Affari Generali e Servizi Demografici, dal responsabile dei servizi organizzazione e



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

sistemi informatici e dal personale di tali uffici coinvolto.

11. Cronoprogramma

Qui di seguito il cronoprogramma di massima delle attività previste.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità economico-finanziaria dell'Ente, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

- Analisi dei procedimenti e predisposizione a livello di progetto della modulistica per le istanze e dichiarazioni: entro il mese di settembre 2015

- Adeguamento del portale "ULISSE" al nuovo portale della Maggioli S.p.A. "jcity.gov": entro il mese di settembre 2015, previa disponibilità a bilancio

- Formazione del personale del servizio informatico e del servizio organizzazione al disegno del workflow per la presentazione delle pratiche: fra ottobre e dicembre 2015

- Realizzazione sul portale dei procedimenti digitalizzati e sua integrazione con il sistema dei pagamenti elettronici previsto dall'AGID: da gennaio a giugno 2016

- Fase di test dell'intero sistema: mese di luglio 2016

- Avvio in produzione previsto: 1° agosto 2016.

12. Quantificazione economica

L'adeguamento del portale "ULISSE" al nuovo sistema "jcity.gov" della Maggioli S.p.A., rispetto alla quantificazione economica, sarà oggetto di ulteriore approfondimento alla luce delle risultanze del censimento di tutti i procedimenti dell'ente da implementare online e della relativa modellazione. Si stima comunque l'investimento in poche migliaia di euro oltre IVA di legge.

13. Revisione del piano

Il presente piano è soggetto a revisione in caso di:

- Intervenute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;



CITTÀ DI MONCALIERI

Settore Affari Generali e Servizi Demografici

- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del piano tali da modificarne l'impianto di quanto contenuto nel piano in vigore.

14. 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 online 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 informatizzazione sino ad oggi condotte all'interno del comune di Moncalieri. Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il nuovo portale da installare e configurare, 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 dovranno essere coinvolte tutte le strutture anche di vertice dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo e assicurare una buona riuscita dell'iniziativa.