



COMUNE DI MISTERBIANCO

PROVINCIA DI CATANIA

COPIA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA MUNICIPALE

N° 39 DEL 20/02/2015

OGGETTO: PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 Comma 3 bis D. Leg.vo 90/2014).

L'anno *duemilaquindici* il giorno **venti** del mese di **febbraio** alle ore **13,00** e seguenti, presso la sede Comunale e nella consueta sala delle adunanze, in seguito ad invito di convocazione alla seduta, ai sensi dell'art.1 comma 1 lett. e), della L.R. 11/12/1991 n.48, dell'art.24 della L.R. 26/08/1992 n.7, dell'art.6 comma 1 della L.R. 23/12/2000 n.30 e dell'art.27 del vigente Statuto comunale, si è riunita la Giunta Municipale composta dai Signori:

				PRESENTI	ASSENTI
1)	Di Guardo	Antonino	Sindaco	X	
2)	Corsaro	Marco	Vice Sindaco	X	
3)	Santagati	Stefano	Assessore	X	
4)	Mancuso	Santo	Assessore	X	
5)	Vecchio	Angela	Assessore	X	
6)	Condorelli	Giuseppe	Assessore	X	
7)	Lupo	Federico	Assessore	X	

Risultano assenti gli Assessori:

Presiede il Sindaco: **Di Guardo Antonino**

Partecipa alla seduta, ai sensi dell'art.186 dell'O. A. EE.LL. R. S., dell'art.97, comma 4, lettera a) del T.U. LL. O. EE.LL., approvato con D.Lgs. 18/8/2000 n.267, e del vigente Statuto comunale, il Segretario del Comune **Dott. Vincenzo Marano**

Il Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta la seduta ed invita i convenuti a deliberare sull'argomento in oggetto specificato.

LA GIUNTA MUNICIPALE

- **VISTA** l'allegata proposta di deliberazione *n. 399 del 18/02/2015*
- **RICHIAMATE** le motivazioni riportate nella stessa sulla base dei presupposti di fatto e delle ragioni giuridiche preordinate all'adozione del suddetto atto;
- **DATO ATTO** che la sopra richiamata proposta di deliberazione risulta corredata dai pareri di cui all'art.1 comma 1 lettera i) della L.R. 11/12/1991 n.48 nel testo modificato dall'art.12 della L.R. 23/12/2000 n.30;
- **PRESO ATTO**, altresì, che la proposta non necessita di prenotazione di spesa;
- **VISTO l'O.R.EE.LL. nel testo vigente;**
- **RITENUTO di dichiarare urgente ed immediatamente esecutiva la presente deliberazione**, visto il danno della relativa mancata esecuzione;

con voto unanime espresso nei modi di legge per quanto concerne l'approvazione della proposta in oggetto e, quindi, procedutosi ad una seconda votazione sempre con voto unanime favorevole, per quanto concerne la dichiarazione di urgenza e di immediata esecutività;

D E L I B E R A

Di approvare, come ad ogni effetto approva, l'allegata proposta di deliberazione n. 399 del 18/02/2015 del Settore 8°, costituente parte integrante e sostanziale del presente verbale e che consta di n.1 foglio, nonché di n.1 allegati, avente per oggetto: *PIANO DI INFORMATIZZAZIONE (Art. 24 Comma 3 bis D. Leg.vo 90/2014)*.

- **Dichiarare urgente ed immediatamente esecutiva la presente deliberazione.**



COMUNE DI MISTERBIANCO

Provincia di Catania

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE

DI GIUNTA MUNICIPALE N. 39 DEL 20 FEB. 2015

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI G.M.

Da sottoporre all'Organo deliberante

N. 399 del 18 FEB. 2015

SETTORE: VIII


SERVIZIO: SERVIZI INFORMATICI INTEGRATI

OGGETTO: PIANO DI INFORMATZZAZIONE (ART. 24 COMMA 3 BIS D. Leg.vo 90/2014).

DATA: 12/02/2015

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

geom. Sebastiano Palmeri



Richiamato il Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 recante “*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l’efficienza degli uffici giudiziari*” (di seguito D.L. 90/2014), convertito, con modificazioni, in Legge 11 agosto 2014, n. 114, il quale dispone che “*entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione*” le amministrazioni approvino un *Piano di Informatizzazione*;

Dato atto che:

- il Decreto Legge, al comma 3 bis dell’art. 24 “*Agenda della Semplificazione amministrativa e moduli standard*”, assegna alle Amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 di detto articolo la competenza a provvedere all’approvazione di 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 (SPID, ex art. 64, comma 2 ter, del D.Lgs. n. 82/2005 “*Codice dell’amministrazione digitale*”);
- il D.L. 90/2014 impone all’organo di indirizzo politico “*Giunta comunale*” l’adozione del Piano di Informatizzazione delle procedure entro 180 giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto, **ovvero entro il 16 febbraio 2015**;
- l’art. 24, comma 3 bis, del D.L. 90/2014 definisce le esigenze a cui deve rispondere il Piano;
- gli Enti locali devono pubblicare il “*Piano di Informatizzazione delle procedure*” nel sito istituzionale, sezione “*Amministrazione Trasparente*”, ai sensi dell’art. 46 D. Leg.vo n. 33/2013;
- il Responsabile per l’attuazione del “*Piano di informatizzazione delle procedure*” viene individuato nella figura del funzionario dell’Ente responsabile del servizio “*Servizi Informatici Integrati*”, nella persona di Sebastiano Palmeri, in atto assegnato all’8° Settore Funzionale di questo Ente, dotato di capacità ed esperienza specifica nel settore;

Visto il D. Leg.vo n. 82/2005 del 7 marzo 2005 “*Codice dell’amministrazione digitale*” (CAD);

Visto il DPCM 24 ottobre 2014 “*Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese*”;

Visto il DPCM 13 novembre 2014 “*Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell’amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*”;

Visto lo Statuto Comunale;

Ritenuta sussistente la competenza a deliberare in capo a questo Organo, in virtù della competenza residuale ad esso assegnata in base all’art. 48 del D. Leg.vo n.267/2000;

Visto l’O.R.EE.LL. nel testo vigente;

SI PROPONE

Per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono integralmente riportate e trascritte e costituiscono il presupposto di fatto e di diritto per l’adozione del presente atto:

1. Di adottare il “*Piano di Informatizzazione delle Procedure*”, nel documento allegato “A” al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale.
2. Di trasmettere copia del presente provvedimento ai Responsabili di Settore, attenendosi alle direttive dell’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID).
3. Di pubblicare il “*Piano di Informatizzazione delle Procedure*” sul sito istituzionale, nella sezione “*Amministrazione Trasparente*” (sottosezione I livello “*Disposizioni generali*”, sottosezione II livello “*Atti generali*”, ex art.12, comma 1 e 2 del D.Lgs. n.33/2013).

Inoltre stante l’urgenza, dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell’art. dell’art. 134, comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA: (art. 53 L. n. 142/90 come recepita dalla L.R. n. 48/91)

jasorevob

Data 16/3/2015

IL CAPO SETTORE

[Signature]

Trasmessa alla Ragioneria il

L'Ufficio Proponente:

Ragioneria Generale, per ricevuta

Li _____ N. _____

L'impiegato addetto alla ricezione _____

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE: (art. 53 L.n.142/90, recepita dalla L.R. n.48/91)

FAVOREVOLE

Data 17/02/2015

IL CAPO SERVIZIO RAGIONIERE GENERALE
(Dott.ssa ROSARIA DI MULO)

PRENOTAZ. IMPEGNO DI SPESA (ART. 183c. JT.U.L.L.O.E.E.LL.)

Somma da impiegare con la presente proposta Euro _____

Preimpegno provvisorio al Fondo di Pertinenza:

Cap. _____ N. Imp. _____ Imp. _____ Bil./Res. _____

Cap. _____ N. Imp. _____ Imp. _____ Bil./Res. _____

Cap. _____ N. Imp. _____ Imp. _____ Bil./Res. _____

L'ISTRUTTORE ADDETTO

ATTESTAZIONE COPERTURA FINANZIARIA

(AI SENSI DELL'ART. 55, C.5°, 1, 142/90 RECEPITA DALLA L.R. 48/91 e art. 6 L. 127/97 recepita dalla L.R. 23/98)

Il Responsabile del Servizio Finanziario

Trasmessa all'Ufficio Deliberazioni per la registrazione il 13/02/2015

IL RESPONSABILE SERVIZIO FINANZIARIO
IL RAGIONIERE GENERALE
(Dott.ssa ROSARIA DI MULO)

UFFICIO DELIBERAZIONI

ESTREMI DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

Ricevuta il: 18 FEB. 2015

Numero meccanografico attribuito: 399

ESTREMI ATTO DELIBERATIVO ADOTTATO

Seduta del: 20 FEB. 2015

Ora: 13,00

N: 39

Assessori Assenti: _____

Assessore Anziano: ING. STEFANO SALVAGATI

Segretario Generale: DOTT. VINCEZIO MARRANO

Immediatamente Esecutiva
Note: _____

Il presente verbale, dopo la lettura, si sottoscrive per conferma ai sensi dell'art.186 dell'Ordinamento Amministrativo degli Enti Locali nella Regione Siciliana approvato con L.R. 15/03/1963 n.16.

L'Assessore Anziano
F.to **Stefano Santagati**

Il Presidente della Giunta
F.to **Dott. Di Guardo Antonino**

Il Segretario Comunale
F.to **Dott. Vincenzo Marano**

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Messo Notificatore Comunale attesta, ai sensi dell'art.11, comma 1, della L.R. 3.12.1991 n.44 come modificato dall'art.127, comma 21, della L.R. 31/12/2004 n.7 e dell'art.124, comma 1, del D.Lgs. n.267/00, che la presente deliberazione è stata affissa, in copia integrale, all'Albo Pretorio di questo Comune il giorno 27 FEB. 2015 e che vi è rimasta pubblicata per 15 giorni consecutivi fino al _____.

Il Messo Notificatore Comunale

Il sottoscritto Segretario Comunale, su analoga attestazione del Messo Notificatore, certifica, ai sensi dell'art.11, comma 1, della L.R. 3/12/1991 n.44 come modificato dall'art.127, comma 21, della L.R. 31/12/2004 n.7 e dell'art.124, comma 1, del D.Lgs. n.267/00, che il presente verbale è stato affisso, in copia, all'Albo Pretorio di questo Comune il giorno 27 FEB. 2015, che vi è rimasto pubblicato per 15 giorni consecutivi fino al _____ e che non sono pervenuti a questo Ufficio opposizioni o reclami.

Certifica, altresì, che, ai sensi dell'art.15, comma 4, della L.R. 3/12/1991 n.44 e dell'art.125 del D.Lgs. n.267/00, del presente verbale è stata data contestuale comunicazione ai capigruppo consiliari.

Dalla residenza comunale li _____

F.to **Il Segretario Comunale**
Dott. Vincenzo Marano

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Si certifica che, ai sensi dell'art.12, comma 1, della L.R. 3/12/1991, n.44 e dell'art.134, comma 3, del D.Lgs. n.267/00, decorsi 10 giorni dalla pubblicazione, la presente deliberazione è divenuta esecutiva in data _____

Dalla residenza comunale li _____

F.to **Il Segretario Comunale**
Dott. Vincenzo Marano

CERTIFICATO DI IMMEDIATA ESECUTIVITÀ

ai sensi dell'art. 12 comma 2 della L.R. 44/91 e dell'art.134, comma 4, del D.Lgs. n.267/00.

Dalla residenza comunale li 25 FEB. 2015

Visto: F.to **Il Sindaco**

F.to **Il Segretario Comunale**
Dott. Vincenzo Marano

È copia conforme all'originale per uso amministrativo. 27 FEB. 2015

Dalla residenza comunale li _____
IL CAPO SETTORE
Il Funzionario/Responsabile
Dott. Giuseppe De Martino

La presente deliberazione è stata trasmessa per l'esecuzione all'Ufficio/Servizio _____ in data _____

F.to **Il Responsabile dell'Ufficio Deliberazioni**

COMUNE DI MISTERBIANCO

**Piano di informatizzazione delle
procedure per la presentazione di
istanze, dichiarazioni e
segnalazioni on line (art. 24 del
Decreto Legge n. 90/2014)**

Indice

1	INTRODUZIONE	3
2	PREMESSE	4
2.1	Riferimenti normativi.....	4
2.2	Descrizione degli obiettivi del documento	4
2.3	Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)	5
3	DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE	7
3.1	Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione).....	7
3.2	Analisi della modulistica in uso.....	8
3.3	Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso.....	10
4	PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE	11
4.1	Definizione nuova modulistica.....	12
4.2	Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze.....	13
4.3	Adesione a SPID	14
4.4	Piano degli approvvigionamenti	14
4.5	Cronoprogramma degli interventi	14
5	MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE.....	16
5.1	Piano di Addestramento	16
5.2	Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione	17
5.3	Modalità di aggiornamento del Piano	18
5.4	Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti.....	19

1 INTRODUZIONE

Le norme più recenti chiedono alle amministrazioni pubbliche di approvare 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.

Il **Piano di Informatizzazione** è organizzato secondo la seguente struttura:

PREMESSE

Riferimenti normativi

Descrizione degli obiettivi del documento

Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)

DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Analisi della modullistica in uso

Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

Definizione nuova modullistica

Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

Adesione a SPID

Piano degli approvvigionamenti

Cronoprogramma degli interventi

MONITORAGGIO ATTUAZIONE

Piano di Addestramento

Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

Modalità di aggiornamento del Piano

Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

Il documento contiene le linee guida su cui l'Amministrazione agirà per l'attuazione del piano, facendo leva su più livelli:

1) organizzativo – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente la loro **rianalisi**, occorre considerare che i futuri procedimenti saranno monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente deve innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;

2) documentale – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà **intervenire sui manuali di conservazione e di gestione** per tenere conto delle regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici che sono state approvate nell'ultimo anno e mezzo;

3) tecnologico – l'informatizzazione dei procedimenti comporta necessariamente confrontarsi con i fornitori software che forniscono i gestionali in uso presso l'ente, e valutare l'evoluzione delle soluzioni applicative.

4) umano – gli operatori, i funzionari e i dirigenti dovranno affrontare un cambiamento epocale nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi. Occorrerà un cambiamento importante, che andrà accompagnato attraverso un affiancamento formativo sensibile.

2 PREMESSE

2.1 Riferimenti normativi

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Portali rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

Bisogna prendere atto dell'aumentata abitudine dei cittadini e delle imprese ad usare servizi in rete, siano essi acceduti da postazioni fisse oppure mobili. La necessità di recarsi fisicamente ad uno sportello e di trattare documentazione cartacea è percepita sempre più come un inutile fastidio. Ormai una gran parte dell'utenza è in grado di giudicare quando una procedura potrebbe essere trattata telematicamente. C'è pertanto una domanda crescente di innovazione da soddisfare, che non è solo di facciata, ma raccoglie in concreto interesse all'efficienza e alla partecipazione.

A differenza del portale istituzionale, i portali di servizi sono caratterizzati da un grado molto più alto di interazione con l'utente e di integrazione con i sistemi informativi interni. I servizi on line, infatti, consentono un accesso diretto del cittadino ai servizi, un miglioramento della qualità dei servizi anche con la valutazione del grado di soddisfazione, la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione dei tempi di risposta.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltre, inoltre con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art.54 del CAD sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

In particolare l'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014 recita: "Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui al commi 2 e 3 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".

Le procedure devono permettere, quindi, il **completamento della istanza da presentare, il tracciamento dell'istanza** con individuazione del responsabile del procedimento, , **l'indicazione dei termini** entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta (ove applicabile), ovvero devono essere dotate di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (gli articoli del CAD: Art 12, 72, 53 e 60 – Integrazione e cooperazione nei servizi).

Secondo il CAD, ogni servizio on line deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 –Modalità di accesso).

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Le pubbliche amministrazioni, intendono collaborare tra loro per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

2.2 Descrizione degli obiettivi del documento

A partire dal **1° gennaio 2014**, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, devono essere utilizzati esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fidejussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

Quindi, in ottemperanza alla normativa vigente, la redazione del piano di Informatizzazione dovrà avere la capacità di realizzare i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Gli obiettivi che si cercherà di soddisfare tramite l'attuazione del piano di Informatizzazione saranno:

○ **Garantire il DIRITTO A SERVIZI ON LINE DI QUALITÀ**

Le pubbliche amministrazioni devono provvedere alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

○ **Garantire il DIRITTO ALL'USO DELLE TECNOLOGIE**

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni,

○ **Garantire la PARTECIPAZIONE TELEMATICA AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

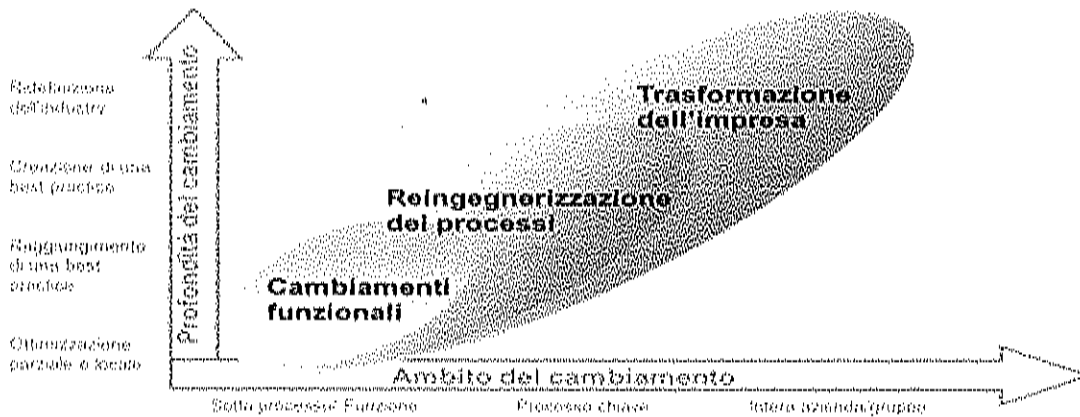
I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

○ **Garantire il governo del cambiamento dell'organizzazione, delle modalità operative e delle tecnologie in uso presso l'Ente (Change Management), attraverso l'utilizzo di metodologie standard e consolidate che riescano a coinvolgere e formare le risorse umane dell'Ente coinvolte ed a proporre logiche di monitoraggio dell'attuazione del piano e di comunicazione efficace verso gli utenti finali.**

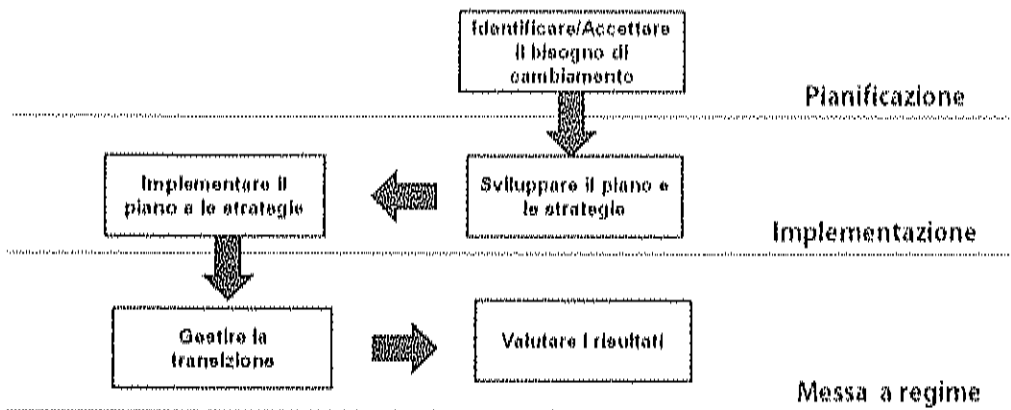
2.3 Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)

Lo scopo del Piano di Change Management è di accertarsi che metodi standardizzati siano usati per il trattamento efficiente e rapido di tutti i cambiamenti, che tutti i cambiamenti siano registrati e che i rischi generali per l'organizzazione siano ottimizzati, questo sia per i sistemi informativi che per le componenti procedurali su cui questi hanno impatto.

Implementando correttamente il processo di Change Management si otterrà una difettosità ridotta nei servizi nuovi/modificati, ed esecuzione più spedita e più corretta dei cambiamenti in qualunque ambito, con particolare attenzione a quelli relativi alla trasformazione del modus operandi.



Il Piano di Change Management descrive l'approccio metodologico e le modalità operative per la gestione efficiente dei cambiamenti tecnologici e procedurali derivanti dall'introduzione di nuovi servizi on line e dalla re-ingegnerizzazione di quelli già in esercizio. In linea di massima si articolerà nelle seguenti fasi:



La gestione del cambiamento non sarà limitata alla fase immediatamente successiva alla messa in esercizio dei nuovi sistemi informatici, ma si applicherà alla gestione dell'intero ciclo di vita del progetto allo scopo di individuare, valutare e controllare i cambiamenti approvati (miglioramento continuo).

3 DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

La descrizione dello stato dell'arte dei servizi on line attivi/da attivare assume una particolare rilevanza perché una volta catalogati i servizi già attivi o di prossima attivazione, sarà disponibile per l'Ente una sintesi immediata delle risposte, in termini informatici e telematici, che si è in grado di fornire ai cittadini / imprese, ovvero al generico richiedente. Questo permetterà una puntuale "mappatura" dei procedimenti attivi e quindi la conseguente possibilità di concentrarsi solo su tale insieme per la successiva fase di analisi e di razionalizzazione e semplificazione degli stessi. Tale mappatura, attraverso il popolamento di una apposita matrice di sintesi, fornirà inoltre la possibilità di avere un quadro evolutivo più chiaro per quanto riguarda i futuri servizi on line e relativi procedimenti che si intenderà attivare.

3.1 Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

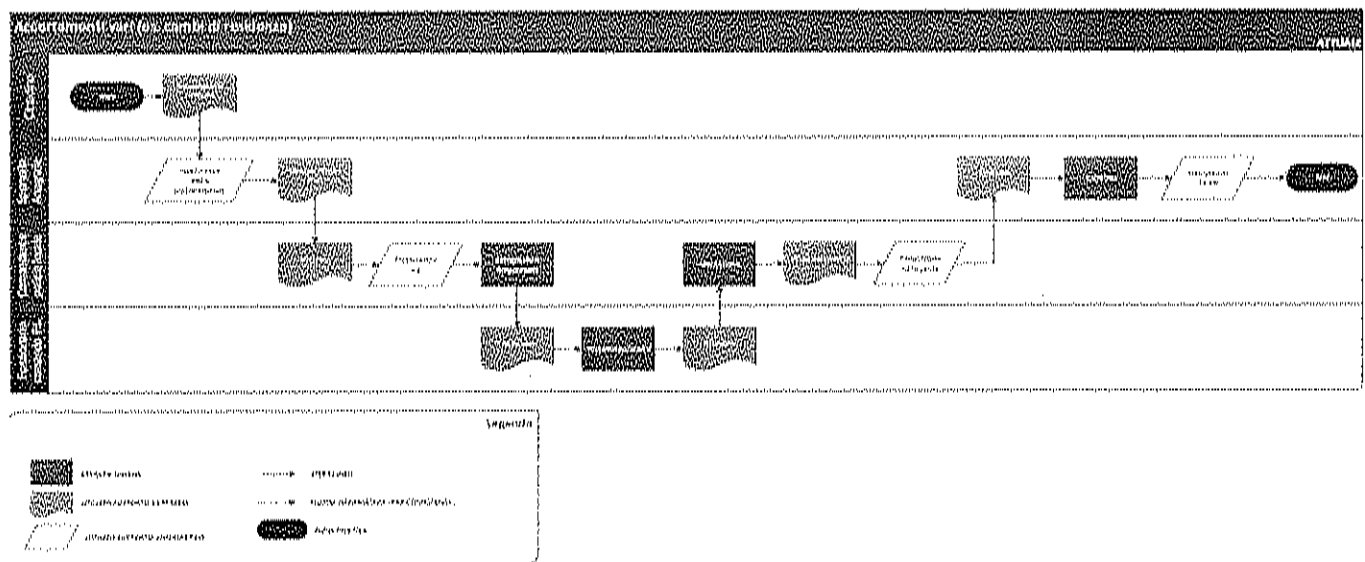
Il lavoro operativo si svilupperà secondo le seguenti modalità:

a. Mappatura dei processi che erogano i prodotti/servizi

Si rilevano per ogni processo le strutture e le posizioni di lavoro coinvolte, i prodotti/servizi erogati, i volumi generati, le attività svolte, le risorse assorbite, i metodi utilizzati ed il flusso procedurale, i tempi di risposta, la modulistica utilizzata.

La rilevazione individua anche le attività con il loro impegno di persone sia di natura operativa interna sia di contatto con il cittadino e le imprese.

Si utilizza la metodologia della mappa del flusso del valore (tipica dell'organizzazione snella).



b. Analisi critica dei processi

L'analisi si concentra su tre ambiti principali:

- L'analisi del valore delle attività (serve o non serve)
- L'analisi dei metodi di lavoro
- L'analisi dei flussi procedurali

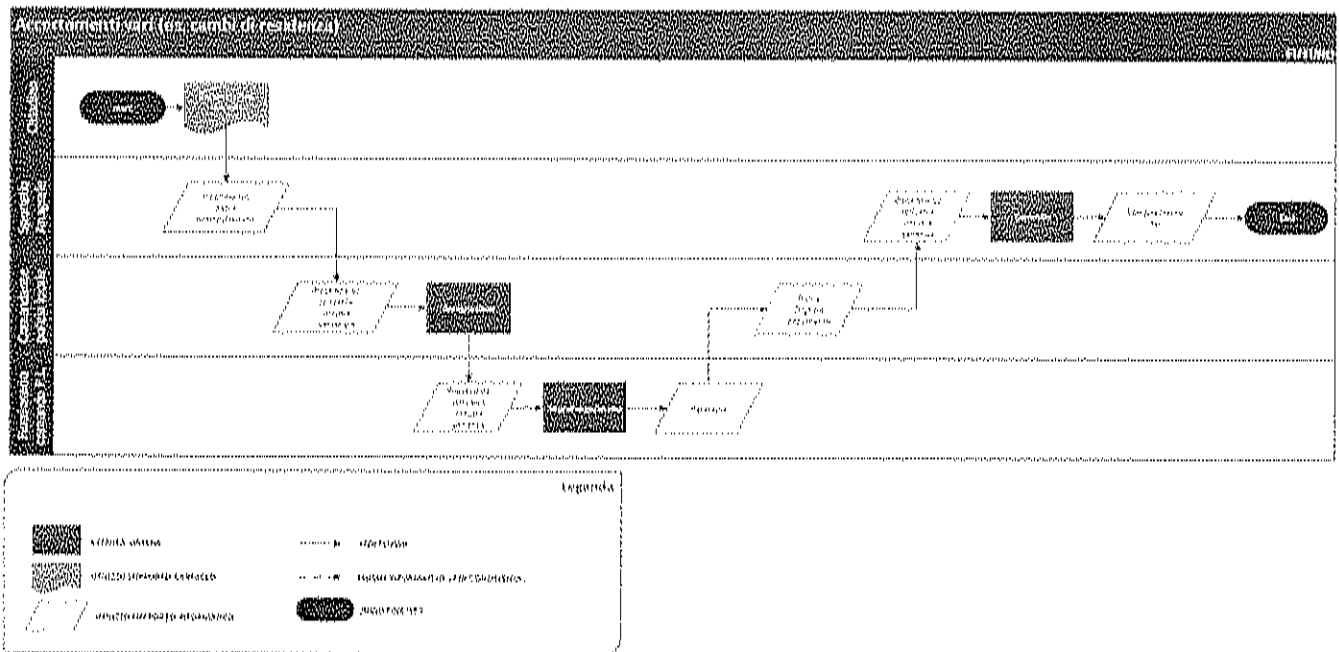
L'analisi individua le criticità, le cause che le generano ed i margini di miglioramento.

c. Razionalizzazione e semplificazione dei processi

In questa fase si apportano le azioni correttive per migliorare i processi.

La razionalizzazione concentra l'attenzione sul miglioramento dell'operatività mentre la semplificazione si orienta al rapporto con il cittadino e le imprese in termini di riduzione incombenze, di ampliamento orari, di accesso autonomo, ecc.

I processi vengono quindi ridisegnati secondo i principi di valore, flusso continuo e eliminazione degli sprechi.



3.2 Analisi della modulistica in uso

Si procederà quindi con l'analisi della modulistica in uso, per giungere anzitutto alla creazione di una modulistica che sia la più uniforme possibile.

Successivamente verrà creata una matrice che per ogni procedimento di ogni attività individuerà – a seguito dello studio della modulistica semplificata prodotta – le dichiarazioni da verificare (presso uffici interni o enti terzi) e la tipologia di allegati da produrre. Si allega a titolo esemplificativo un esempio di matrice compilata presa dal servizio commercio.

	Modulistica da presentare	Allegati										Verifiche	Trasmissione finale		
		SCIA	Comunicazione	Procura per spedizione attraverso commercialista	Documento identità (o permesso di soggiorno per extra-CEE) del richiedente o di tutti i soci in caso di società	Planimetrie	Copia documento attestante disponibilità locali	Tabella tariffe firmate e datate in bollo	Registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo	Deposito cauzionale	Tribunale		Prefettura (Ambizia)	Richiedente	Questura
INIZIO ATTIVITÀ TRASFERIMENTO CASSAZIONE / SOSPENSIONE TRASFERIMENTO CASSAZIONE	Inizio attività	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		Comunicazione di avvenuta presentazione	Comunicazione di avvenuta presentazione
	Trasferimento dell'attività	X		X	X	X	X					X	X	Comunicazione di avvenuta presentazione	Comunicazione di avvenuta presentazione
	Cassazione / Sospensione		X	X	X										
	Inizio attività	X		X	X				X		X	X		Prima d'atto (a mano)	
	Trasferimento dell'attività	X		X	X				X		X	X		Prima d'atto (a mano)	
	Cassazione		X	X	X										

Inoltre, le informazioni contenute nella matrice possono essere utilizzate anche per creare degli "specchietti informativi riepilogativi" da inserire nelle schede di descrizione dei procedimenti del portale. Si tratta di un supporto molto utile all'utente in fase di redazione delle istanze, affinché siano complete di tutte le informazioni e di tutta la documentazione. Dal lato dell'Amministrazione, questo si traduce in una riduzione sensibile delle istanze non istruibili per mancanza di informazioni o allegati.

Viene riportato di seguito un esempio di tabella riepilogativa.

SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO procedimento XXXX		
Cosa devo fare?	Cosa devo compilare?	Cosa devo allegare?
Apertura nuovo esercizio	<ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Copia tabella tariffe firmate e datate in bollo - Copia registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo - Deposito cauzionale
Trasferimento sede	<ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Deposito cauzionale
Sospensione / cessazione attività	<ul style="list-style-type: none"> - Modello Comunicazione - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società)

3.3 Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

Questa rilevazione e la successiva descrizione dello stato dell'arte riguardante gli strumenti e le piattaforme applicative in uso presso l'Ente si configura come un'attività fondamentale per l'attuazione del piano in quanto i dati rilevati serviranno da input per altre attività previste, come ad esempio per il Piano di Approvvigionamento.

Si produrranno nelle schede di rilevamento, di seguito riportate, i dati riguardanti le attuali configurazioni dei sistemi Informativi dell'Ente, permettendo così di avere un quadro sintetico e d'immediata lettura circa la dotazione strumentale ed applicativa in uso presso l'Ente stesso. Dai dati risultanti si potrà così capire l'eventuale gap tecnologico da colmare rispetto le eventuali necessità richieste dal processo informatizzazione e digitalizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni in modalità on line.

AREA	Funzionalità			
		Numero utenti	Fornitore	DB utilizzato
Amministrativa	Atti Formali			
	Protocollo			
Demografica	Anagrafe della popolazione			
	Stato Civile			
Tecnico Territoriale	Cartografia			
	Urbanistica			
	Lavori Pubblici			
Altri Servizi	SUE			
	SUAP			

	PEC			
	FD			

AREA	Funzionalità			
		Numero utenti	Fornitore	DB utilizzato
Altri Servizi	IMU			
	TARES			
	PUBBLICITÀ			
	POLIZIA LOCALE			
NOTE				

4 PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

4.1 Definizione nuova modulistica

La missione principale del portale dei servizi online sarà quella di assistere l'utente nell'individuazione del procedimento in grado di rispondere alle proprie specifiche esigenze e nel guidarlo nell'inserimento nel sistema delle Informazioni e documenti previsti.

I documenti a corredo della richiesta possono essere prodotti da fonti "esterne" e quindi sono sostanzialmente acquisiti ed "allegati" alla procedura o possono essere compilati dinamicamente on line in funzione delle informazioni inserite.

In questo caso il modello operativo adottato è quello di corredare i vari procedimenti resi disponibili dal portale dei servizi con modelli ("template") di documenti da integrare con le informazioni specifiche del singolo caso.

Il Piano prevede di generare, in modo automatizzato, dei formati PDF-Editabili grazie alle informazioni strutturali e semantiche inserite in sede di revisione dei documenti. (campi di input con spazio di nomi condiviso, tag, bookmark).

Il patrimonio di documenti di modulistica che sarà messo a punto dall'Ente, sarà riorganizzato e ristrutturato non tanto in termini di impostazione funzionale o grafica ma relativamente alla composizione di diversi blocchi informativi che siano standard, riutilizzabili e di facile compilazione. Pertanto un'accurata modellazione dei blocchi informativi ricorrenti nelle diverse tipologie di pratiche consentirà un'elevata produttività in sede di generazione e di manutenzione del materiale documentale.

Ad esempio il blocco informativo "Anagrafica del Richiedente" potrebbe assumere una forma del tipo:

TAV. DATI ANAGRAFICI - Compilazione	
Il/la Sottoscrittore/a, Cognome _____	
*Nome _____	*Nato il ____/____/____
TAV. REPERIBILITÀ (DENTI) - Compilazione (NON Nati ed i Paesi)	
*C. Fiscale ____/____/____/____/____/____/____/____/____/____	*Cittadinanza _____
*Residente nel Comune di _____	
*Provincia _____	Codice Avvenimento Postale _____
*Indirizzo _____	
Nazione _____	*N° ____/____

S/C - RECAPITO TELEFONICO/E-MAIL - Compilati solo per richieste eventuali informazioni relative alla richiesta	
<input type="checkbox"/> Telefono _____	<input type="checkbox"/> Cellulare _____
<input type="checkbox"/> E-mail _____	<input type="checkbox"/> Fax _____
<input type="checkbox"/> PEC _____	

La tipologia delle informazioni anagrafiche richieste sarà uguale per la quasi totalità dei procedimenti che si vuole digitalizzare; per cui una volta creato e standardizzato il blocco informativo *Anagrafica del richiedente* per un dato procedimento, potrà essere facilmente riutilizzato per tutti gli altri procedimenti che l'Ente deciderà di attivare in modalità on line. Lo stesso discorso varrà per qualsiasi altro blocco informativo componente il generico modulo d'invio pratica

Il lavoro di rivisitazione della struttura della modulistica (mediante aggiunta di opportuni riferimenti o tag) sicuramente impegnativo ma indispensabile per la compilazione automatizzata consente di cogliere, senza ulteriori costi, anche l'obiettivo di produrre materiale di qualità per il download e compilazione off-line

4.2 Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

In aggiunta al Piano, verrà fornita una soluzione informatica "Servizio GPI", erogata in modalità M-cloud/SAAS dalla propria server farm, per la pubblicazione di un pacchetto base di 15-20 procedimenti già digitalizzati e pronti per essere utilizzati da cittadini e imprese. Ogni procedimento sarà accompagnato da una scheda contenente gli elementi descrittivi di base (servizio competente, responsabile, descrizione del procedimento, fonti normative, modalità di avvio/determinate del procedimento) nonché dalla modulistica necessaria alla presentazione dell'istanza.

Sinteticamente la soluzione tecnologica si rappresenterà come un "portale web" di presentazione pratiche (servizio Gestione Presentazione Istanze) in grado di gestire il processo di autenticazione, compilazione guidata e inoltro pratica verso l'amministrazione, l'utilizzo di PDF autocompilabili facilita la modalità di presentazione dell'istanza. Il documento così prodotto sarà disponibile per l'invio automatico al backoffice sia mediante servizi diretti (webservices) sia mediante modalità più generiche di protocollazione. La protocollazione potrà poi innescare il relativo workflow di gestione, nel caso si utilizzi un sistema di work-flow management.

I procedimenti rilasciati entro Dicembre 2015 sono elencati di seguito:

N	PROCEDIMENTO	SERVIZIO
1	Richiesta di accesso agli atti	Protocollo
2	Cambio di residenza	Anagrafe
3	Cambio di indirizzo	Anagrafe
4	Iscrizione Nidi d'Infanzia Comunali	Pubblica Istruzione
5	Iscrizione Scuole Materne Comunali	Pubblica Istruzione
6	Servizio Trasporto Scolastico	Pubblica Istruzione
7	Disabili - Comunicazione targhe mezzo abituale	Trasporto e viabilità
8	Richiesta rimborso tributi	Tributi
9	Segnalazione generica (manutenzioni ecc.)	Protocollo
10	SCIA attività Commerciale	Commercio
11	Comunicazione cessazione Attività Commerciale	Commercio
12	Comunicazione inizio Saldi, Liquidazioni, Vendite promozionali	Commercio
13	Scia Edilizia	Edilizia Privata
14	CIL Edilizia	Edilizia Privata

Oltre ai procedimenti iniziali, si prevedono i seguenti servizi a valore aggiunto:

- affiancamento nell'implementazione del Piano e suo costante aggiornamento;
- supporto alla revisione dei procedimenti in un'ottica di razionalizzazione e semplificazione (riduzione dei tempi di risposta, abbattimento degli oneri a carico di cittadini/imprese, ecc.);
- digitalizzazione dei procedimenti anche sugli applicativi di back office.

4.3 Adesione a SPID

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

Non appena tale sistema sarà pienamente operativo ci si farà carico dell'adeguamento del sistema informativo dell'ente alle linee guida previste per l'adesione allo SPID

4.4 Piano degli approvvigionamenti

Il piano degli approvvigionamenti identifica sostanzialmente i prodotti e i servizi che è necessario sviluppare e/o acquisire da fonti esterne, dopo l'attivazione del primo set di procedimenti (entro il 30 giugno 2015).

La necessità di far evolvere il portafoglio di servizi on line disponibili verrà soddisfatta mediante logiche di **"Miglioramento continuo (CI)"** del sistema : tale processo ha come obiettivo prioritario il mantenere il valore aggiunto per il fruitore dei servizi attraverso la continua evoluzione e lo sviluppo della qualità dei servizi e la generale maturità del ciclo di vita del servizio e dei processi sottostanti.

Il CI fornisce un modo per l'Ente di identificare e gestire correttamente i miglioramenti necessari, identificando ogni lacuna esistente. Tutto ciò è fatto su *"quanto serve realmente"* per indirizzare i cambiamenti nei requisiti, nella tecnologia e per assicurare che sia mantenuto un alto livello di qualità. Seguendo tale logica , la soluzione utilizzata dovrà essere configurata per:

- revisionare i procedimenti rilasciati;
- implementare ulteriori procedimenti;
- effettuare l'integrazione degli stessi con le applicazioni di back-office

I passaggi necessari a definire il piano degli approvvigionamenti saranno:

- identificazione dei prodotti e servizi che devono essere forniti ;
- definizione delle specifiche e dei tempi e modalità di consegna nel rispetto;
- identificazione e selezione dei fornitori in grado di rispettare tali specifiche attraverso preventivi, richieste d'offerta o inviti a gara;
- predisposizione dei contratti di acquisto e degli ordini;
- definizione ed applicazione delle procedure per ricevere, ispezionare e verificare l'adeguatezza delle forniture alle specifiche concordate;
- effettuazione dei pagamenti al completamento del processo di fornitura.

I contratti di acquisto dovranno inoltre contenere al loro interno, oltre alle specifiche della fornitura ed ai requisiti qualitativi, anche le procedure di test e quelle per la gestione delle eventuali controversie.

Infine, una volta definito il piano degli approvvigionamenti, è importante che vengano allocate le responsabilità tra team di progetto ed ufficio acquisti nel monitorare e controllare l'intero processo d'acquisto.

4.5 Cronoprogramma degli interventi

Come attività riepilogativa prevista dal piano, si riporta il cronoprogramma degli interventi con i tempi di realizzazione previsti delle principali attività descritte precedentemente (dette Milestone).

I tempi risultano un puro effort basato sulle condizioni rilevate alla data odierna. Tali tempi potrebbero richiedere di essere variati nel caso in cui le condizioni iniziali subissero modifiche sostanziali (ad esempio la presenza del

personale da coinvolgere che potrebbe essere variato per esigenze varie, oppure la difficoltà a reperire alcuni set di dati resi necessari per il sistema di rilevazione dello stato dell'arte,....)

In fase operativa e di attuazione del piano si produrranno altri cronoprogrammi con maggior dettaglio riguardo le attività, le risorse da utilizzare e l'eventuale necessità di comprimere/dilatare i tempi di realizzazione.

Per la revisione del piano e relative modalità si rimanda a quanto descritto nel successivo capitolo "Modalità di aggiornamento del Piano".

L'unità di misura temporale utilizzata è il Mese solare con avvio del Piano previsto al mese 0.

Si prevede un elaps temporale di circa 12 mesi solari

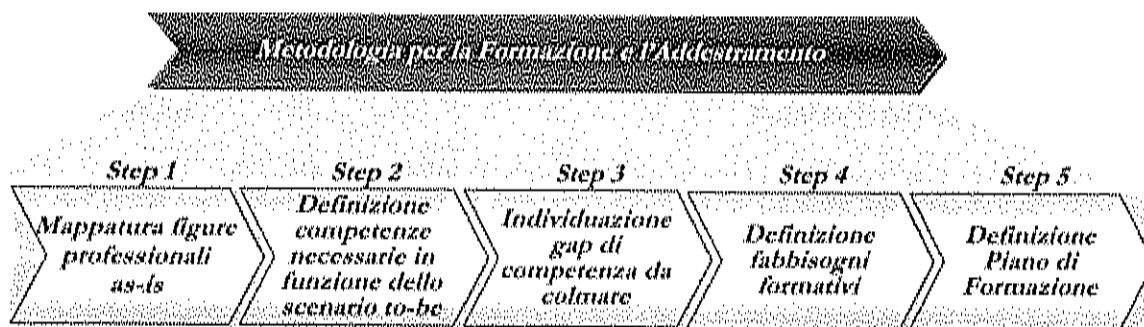
Milestone	Attività	Inizio	Fine
WP-SA	DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE	Mese 0	Mese 2
WP-SA-01	Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)	Mese 0	Mese 1
WP-SA-02	Analisi della modulistica in uso	Mese 0	Mese 2
WP-SA-03	Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso (Rilevazione)	Mese 1	Mese 2
WP-PA	PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE	Mese 2	Mese 4
WP-PA-01	Definizione nuova modulistica	Mese 2	Mese 3
WP-PA-02	Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze	Mese 2	Mese 3
WP-PA-03	Adesione a SPID	Mese 1	Mese 3
WP-PA-04	Piano degli approvvigionamenti	Mese 2	Mese 4
WP-MA	MONITORAGGIO ATTUAZIONE	Mese 4	Mese 18
WP-MA-01	Piano di Addestramento	Mese 4	Mese 16
WP-MAN-02	Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione	Mese 4	Mese 4
WP-MAN-03	Aggiornamento del Piano	Mese 5	Mese 17
WP-MAN-04	Monitoraggio e di pubblicazione degli esiti	Mese 6	Mese 18

5 MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE

5.1 Piano di Addestramento

Il raggiungimento degli obiettivi precedentemente esposti e la qualità di tale servizio di addestramento saranno garantiti mediante l'utilizzo di una metodologia ben strutturata per la definizione delle attività di formazione e comunicazione. Tale metodologia consente di definire un Piano di Addestramento modellato ad hoc sulle esigenze dell'Ente, ovvero un programma che risponde appieno al fabbisogno formativo derivante dall'introduzione di nuove tecnologie e nuove modalità di lavoro nell'organizzazione delle strutture interessate.

Gli step della metodologia per la formazione e la comunicazione saranno i seguenti:



I risultati delle attività sopra esposte alimentano il Piano di Addestramento. Le attività formative punteranno a:

- Coinvolgere il personale, promuovendo l'utilizzo delle nuove procedure informatizzate e sottolineandone soprattutto l'efficacia e l'efficienza derivanti dal loro utilizzo;
- Rendere il personale capace di utilizzare, in modo semplice, i nuovi applicativi in funzione del ruolo che andrà a rivestire nel nuovo assetto organizzativo;
- Puntare ad un miglioramento costante attraverso una continua verifica di ogni intervento formativo;
- Motivare il personale sviluppando capacità investigative e di analisi in modo da rendere efficace l'utilizzo del nuovo sistema.
- affinare e sviluppare nei partecipanti coinvolti attitudini, motivazioni, capacità e competenze per poter gestire e svolgere il lavoro di gestione e manutenzione del Sistema.
- L'intervento formativo garantirà massimi livelli di efficacia e di efficienza nel conseguimento degli obiettivi centrati sulla integrazione delle conoscenze e sullo sviluppo di capacità e abilità; prioritaria sarà la metodologia dell'imparare facendo.

A livello didattico si farà ricorso alle metodologie di lavoro attivo e partecipativo, basate sia sullo scambio e la messa in comune delle conoscenze e delle esperienze, sia sulla ricerca documentaria e sul campo, sia con il coinvolgimento dei partecipanti su temi ed esercitazioni aderenti a situazioni e condizioni reali con il risultato primario di erogare ai partecipanti un'azione formativa innovativa e qualificata.

L'addestramento sarà svolto essenzialmente in aula con l'ausilio di simulazioni di realtà operative. L'iter formativo prevede le seguenti tipologie di attività:

- attività formativa in aula;
- training on the job;
- attività di verifica e valutazione dell'apprendimento.

5.2 Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

La soluzione più idonea consiste nella definizione di una matrice "di responsabilità", che consente di rappresentare sinteticamente l'insieme delle relazioni esistenti tra le varie attività per la redazione e l'attuazione del piano d'Informatizzazione ed i vari attori che verranno coinvolti nelle varie attività previste dal Piano stesso.

In linea di massima gli attori che verranno coinvolti sono:

- Il Responsabile del servizio
- L'Operatore del servizio
- Il Personale dei Sistemi Informativi
- Fornitore/ Consulente

L'esempio successivo illustra le possibili "combinazioni relazionali" tra l'insieme finito di attività previste ed i relativi attori coinvolti

ATTORI	Responsabile del servizio	Operatore	Sistemi Informativi	Fornitore/ Consulente
PREMESSE				
Riferimenti normativi	I	O	S	S
Descrizione degli obiettivi del documento	I	O	S	
Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)	I	O	O	S
DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE				
Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)	I	O	S	S
Analisi della modullistica in uso	I	O	S	S
Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso		O	I	S
PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE				
Definizione nuova modullistica	I	O	O	S
Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze	I	O	S	S
Adesione a SPID	I		O	S
Piano degli approvvigionamenti	I	O	S	S
Cronoprogramma degli interventi	I	O	S	
MONITORAGGIO ATTUAZIONE				

	Piano di Addestramento	I	O	O	S
	Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione	I	O	S	
	Modalità di aggiornamento del Piano	I	O	O	S
	Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti	I	O	O	S

dove:

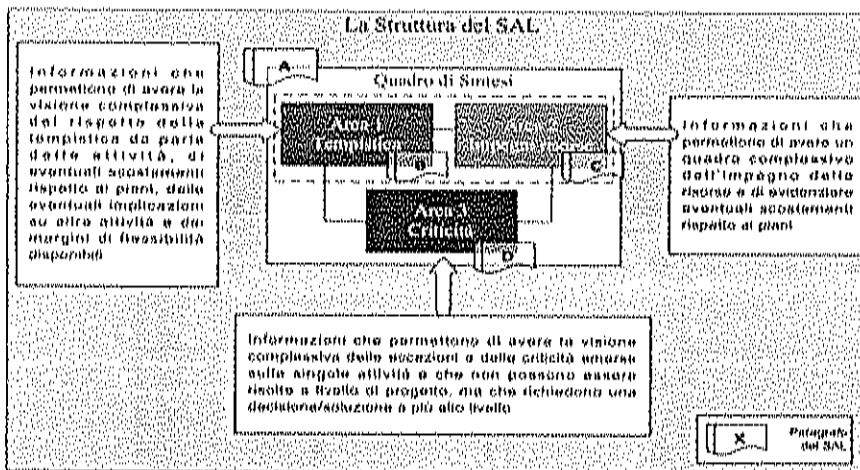
I = Indirizzo e supervisione

O = Attività operative

S = Supporto e Consulenza

5.3 Modalità di aggiornamento del Piano

Le modalità di aggiornamento del Piano saranno effettuate tramite lo Stato di avanzamento dei lavori. Gli stati avanzamento rappresentano la fotografia di quanto previsto e realizzato dal Piano in un momento prestabilito e forniscono periodicamente i dati su tempistica, impegno risorse e criticità rilevate.



Per una migliore azione di verifica degli aggiornamenti necessari verranno effettuati i seguenti controlli:

1 - Controllo alla fine di ogni fase

Viene verificato che ogni attività prevista per la chiusura della fase sia terminata e abbia fornito i risultati previsti. In caso contrario si procede, come segue:

- completamento delle attività mancanti della fase;
- revisione delle attività che compongono la fase (eliminazione o aggiunta di attività);
- spostamento di alcune attività nella fase successiva e chiusura della fase attuale;
- cessazione delle attività se il committente decide di chiudere il progetto.

2 - Controllo a scadenze fisse

Vengono stabiliti controlli periodici sullo stato di avanzamento del progetto. I documenti che comprovano tali controlli sono i verbali degli incontri fra gli attori coinvolti

Dai SAL si potranno dedurre :

- le attività completate,
- le attività avviate (in percentuale)
- le attività da avviare
- le date di avanzamento
- lo stato delle attività alla data
- le eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato
- le eventuali vincoli / criticità

5.4 Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

A tal proposito verranno rilevati i servizi on line forniti in termini quantitativi e qualitativi (livelli di servizio). Si misurerà la soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi ed si effettueranno valutazioni di efficienza sulla base di comparazioni con realtà analoghe. La classificazione utilizzata per rilevare i servizi erogati sarà del tipo:

- condizione operativa: rende disponibile le potenzialità del calcolo dei sistemi di elaborazione (server, ecc.) e di networking attraverso reti locali e geografiche;
- conduzione funzionale: disponibilità agli utenti finali dei servizi on line forniti;
- gradimento funzionale: gradimento degli utenti finali verso i servizi on line forniti;
- help desk: fornisce agli utenti il supporto necessario per l'utilizzo dei sistemi e delle applicazioni e risolve i problemi connessi con il loro utilizzo;
- sviluppo e manutenzione applicativa: effettua la realizzazione delle applicazioni e segue le loro evoluzioni dovute a cambiamenti tecnici e funzionali;
- training e formazione: riguarda l'adeguamento delle conoscenze degli utenti all'innovazione nei sistemi;
- supporto alla direzione: fornisce informazioni e consulenze tecniche alla direzione per stabilire le politiche aziendali sull'informatica.

Per quanto riguarda la pubblicazione degli esiti periodici provenienti dal sistema di monitoraggio, verrà studiata una apposita sezione informativa, da allocare sul portale dei Servizi on line o sul Portale istituzionale dell'Ente, in cui periodicamente, mediante apposite tabelle e/o grafici, verranno pubblicati i dati provenienti dagli esiti del monitoraggio.