



comune di trieste
piazza Unità d'Italia 4
34121 Trieste
www.comune.trieste.it
partita iva 00210240321

Area Risorse Economiche-Finanziaria e di Sviluppo Economico
Servizi Informativi

Piano di informatizzazione ai sensi del D.L. 90/2014, art. 24 c. 3bis

Rif. int. : Piano_di_Informatizzazione_CDT_2015.odt

Rev. : 1.0

Indice

1 - Revisioni.....	1
2 - Glossario.....	2
3 - Scopo.....	3
4 - Riferimenti.....	3
5 - Introduzione.....	4
5.1 - Struttura del documento.....	4
5.2 - Lista di distribuzione.....	4
5.3 - Licenza d'uso.....	4
6 - Quadro normativo.....	5
7 - Collaborazione ENTE/RAFVG.....	6
8 - Valutazione della situazione attuale.....	7
9 - Piano di informatizzazione.....	9
9.1 - Completamento/aggiornamento della rilevazione.....	9
9.1.1 - Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni.....	9
9.1.2 - Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi....	10
9.2 - Azioni sui sistemi informativi.....	10
9.2.1 - Rilevazione dei sistemi informativi.....	10
9.2.2 - Definizione nuove implementazioni.....	11
9.2.2.1 - Sistema A.....	11
9.2.3 - Attivazione di servizi regionali.....	11
10 - Cronoprogramma.....	12
11 - Fabbisogni.....	12
11.1 - Risorse finanziarie.....	12
11.2 - Risorse umane.....	12
12 - Revisione del piano.....	13
13 - Appendice I.....	14

1 - Revisioni

Data	Versione	Autore	Descrizione	Approvato
10/02/15	01.00.00	M.Spiller / M.Buzan / G.Kosic	Versione iniziale	L.Bandelli

2 - Glossario

ENTE	Il Comune di Trieste
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PIANO	il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
RAFGV	la Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia
RUPAR-FVG	<i>Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale</i> della Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia
SIAL	il Sistema Informativo delle Autonomie Locali, una delle articolazioni del SIEG
SIEG	il Servizio Sistemi Informativi ed E-Government della RAFGV
SIIR	il Sistema Informativo Integrato Regionale di cui all'art. 4 della Legge regionale 14 luglio 2011, n. 9
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale

3 - Scopo

Scopo del presente documento è ottemperare a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

4 - Riferimenti

- [ART24] articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014, n. 114
- [LEGGE9] legge regionale 14 luglio 2011, n. 9 “Disciplina del sistema informativo integrato regionale del Friuli Venezia Giulia”.
- [PROTOCOLLO] il Protocollo d'intesa per la prestazione di servizi forniti nell'ambito del Sistema Informativo Integrato Regionale (SIIR) stipulato fra l'ENTE e la RAFVG, sottoscritto per l'ENTE dall'ing. Lorenzo Bandelli in data 17/12/2013 e per la RAFVG dal dott. Luca Moratto in data 19/12/2013

5 - Introduzione

5.1 - Struttura del documento

Il documento è articolato nelle seguenti parti:

1. Motivazioni
2. Quadro normativo
3. Collaborazione ENTE/RAFGV
4. Valutazione della situazione attuale
5. Piano di informatizzazione
6. Fabbisogni

5.2 - Lista di distribuzione

Il presente documento è distribuito in prima istanza alle seguenti persone:

Lista distribuzione
<i>Segretario Generale</i>
<i>Direttore Generale</i>
<i>Direttori di Area</i>

5.3 - Licenza d'uso

Il presente documento è rilasciato secondo la licenza Creative Commons “Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia”, denominata in breve **CC BY-NC-SA 3.0 IT.**¹ ([vedi termini licenza](#))

¹ Il presente “Piano di Informatizzazione del Comune di Trieste”, è derivato dal modello di “Piano di Informatizzazione” predisposto dalla Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia.

Il presente documento può essere copiato, distribuito e rielaborato con creazione di opere derivate fintanto che:

- viene assicurata l'attribuzione di paternità del documento originale (ad es. “Questo documento è basato sul -Piano di Informatizzazione- del Comune di Trieste, predisposto in base al modello di piano rilasciato dalla Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia”)
- non ne viene fatto un uso commerciale;
- il documento derivato o modificato venga rilasciato anch'esso secondo i termini della **CC BY-NC-SA 3.0 IT.**

6 - Quadro normativo

L'ART24 prevede in capo a tutta una serie di PA, tra cui i Comuni, l'obbligo di adozione di un piano di completa informatizzazione. Si riporta di seguito il testo del comma 3bis dell'ART24:

Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai 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.

A quanto previsto dal suddetto articolo di legge si affianca la LEGGE9 che stabilisce l'appartenenza degli Enti Locali della RAFVG al SIIR (art. 5) e le modalità con cui gli stessi vi partecipano (art. 6).

7 - Collaborazione ENTE/RAFGV

L'ENTE ha sottoscritto con la RAFGV il PROTOCOLLO, che garantisce all'ENTE la fruizione di un ampio portafoglio di prodotti e servizi. Tenuto conto dell'ambito di azione del presente PIANO è opportuno ricordare quali di tali servizi siano funzionali al raggiungimento dell'obiettivo di piena informatizzazione previsto dal PIANO e quali siano già stati attivati dall'ENTE:

- la connessione dell'ENTE alla **Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale** (RUPAR-FVG).
- il servizio di identificazione ed accesso denominato **loginfvg**, con il quale i cittadini/operatori possono accedere ad i servizi attraverso la propria identità digitale, sia questa fornita dalla CRS/CNS che da SPID. La RAFGV, che alla data odierna partecipa ad un progetto pilota per l'implementazione dello SPID, è impegnata nelle attività per la federazione del Service Provider di **loginfvg** con gli Identity Provider di SPID nei tempi previsti dal progetto.
- Disponibilità per l'ENTE di una casella di **Posta Elettronica Certificata** istituzionale integrata nel Protocollo Generale, una PEC aggiuntiva per lo sportello SUAP, gestite ed erogate da RAFGV. Inoltre dispone di un adeguato numero di caselle di **Posta Elettronica Ordinaria** gestite in proprio.
- L'**Archivio Digitale** (Sistema di Gestione Documentale), operativo dal 2010 sul sistema dell'Albo pretorio che gestisce per più di 180 Enti oggi è utilizzato anche per l'archiviazione delle fatture elettroniche che transitano attraverso l'HUB regionale di fatturazione.
- un **Sistema di Conservazione a norma** che garantisce standard di alta qualità rispetto ai profili tecnologici e normativi. Il servizio di conservazione è stato attivato in Regione FVG ed è in corso di adozione da parte dell'ENTE.
- la possibilità di attivare delle **Macchine Virtuali su un'apposita infrastruttura Cloud dedicata agli Enti Locali**, possibilità che consente di contenere i costi di acquisto hardware derivanti dall'aggiornamento delle procedure attuali qualora emerga la necessità di sostituire i sistemi hardware in uso piuttosto che la necessità di acquisire nuovo hardware per l'attivazione di nuove procedure. Tale servizio è in corso di adozione da parte dell'ENTE.
- servizi di pubblicazione ed interscambio dei dati di natura cartografica, territoriale ed ambientale previsti nel documento "**Servizi IRDAT fvg**".
- A partire dal 2016 (presumibilmente) sarà reso disponibile dalla RAFGV un **Servizio per l'acquisizione e gestione di domande on-line via web**. Il sistema sarà integrato con loginfvg/SPID e con la Banca Dati dei Procedimenti Amministrativi.

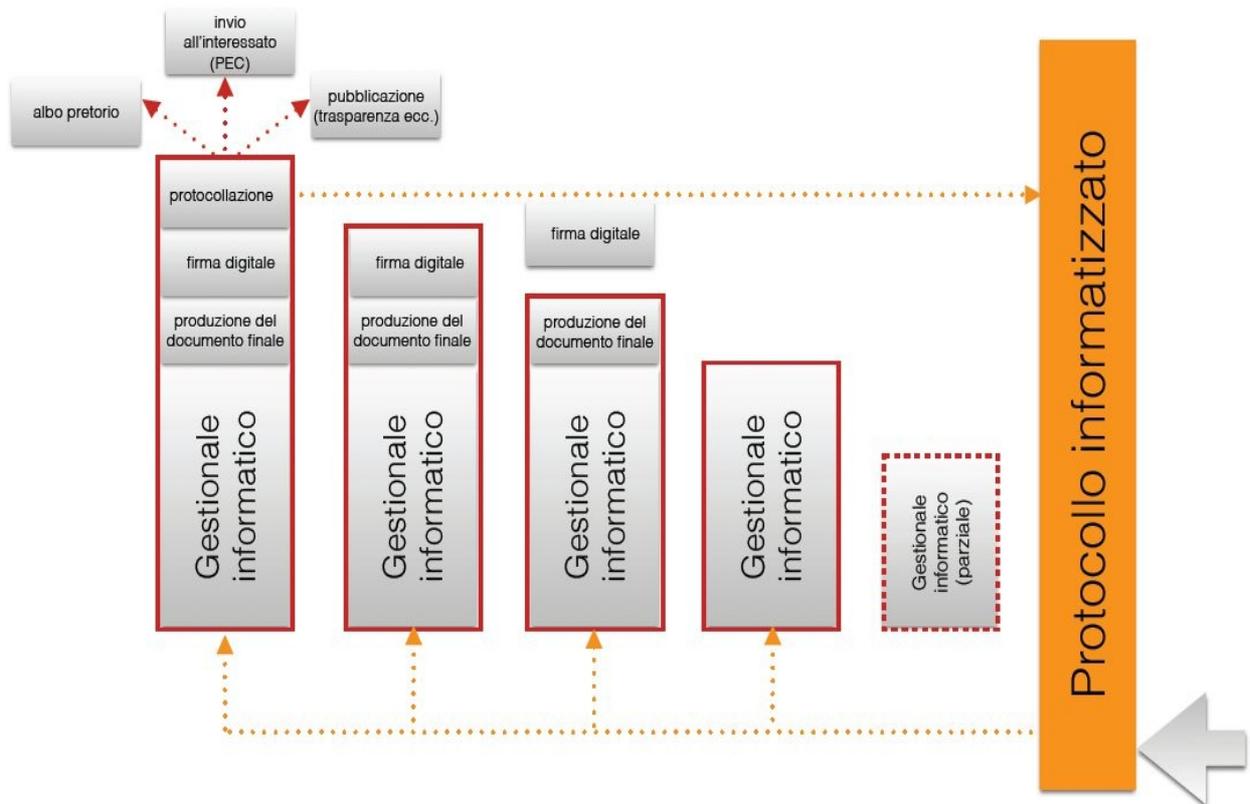
8 - Valutazione della situazione attuale

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), pubblicati sul sito istituzionale, nella sezione "amministrazione trasparente" corrispondente al seguente URL <http://www.retecivica.trieste.it/procedimenti/pub/pannello.asp>

L'ENTE ha già avviato l'informatizzazione di tutta una serie di servizi rivolti al cittadino e all'impresa sia per la gestione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che per consultazione di dati. Tali servizi sono elencati, con relativi link nell'appendice I al presente documento. Di seguito se ne illustrano alcuni di particolare rilevanza:

1. L'ENTE già riceve tali comunicazioni in forma digitale tramite PEC istituzionale e PEC ordinaria con allegati firmati digitalmente;
2. L'ENTE ha attivato un canale telematico di comunicazione attraverso il quale i cittadini possono segnalare eventuali richieste di intervento, disservizi, problemi vari. Il servizio viene raggiunto tramite l'URL <https://comuni-chiamo.com/@trieste#!report>
3. L'ENTE nel 2012 ha attivato il portale telematico per i servizi all'impresa (sportello SUAP ex legge 160/2010) per la compilazione e presentazione on-line delle istanze che permette, inoltre, il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento, l'indicazione dei termini delle fasi del procedimento e il rilascio, ove previsto, del provvedimento finale. Il portale, inoltre, ai fini della trasparenza, pubblica i tempi di trattamento di ciascuna pratica;
4. Sulla base dell'esperienza maturata con il portale di cui al punto 3, l'ENTE sta conducendo un percorso di progressiva estensione per la costituzione di un *front-end* unico per il cittadino e gli operatori economici riutilizzando quanto già realizzato e messo in produzione per l'Ufficio SUAP. E' in corso di attivazione il portale per la gestione delle pratiche edilizie, il portale per la gestione delle concessioni per l'occupazione di aree pubbliche ed è in corso di riscrittura, per adeguarlo ai nuovi standard tecnologici e di accessibilità, il portale per i servizi di iscrizione on-line dell'Area Educazione;
5. L'accesso per la presentazione di istanze in forma digitale agli sportelli attivi riportati ai punti precedente, in attesa dell'attivazione dell'autenticazione LoginFVG/SPID avviene tramite CNS;
6. E' in fase di studio l'implementazione di un sistema di pagamento on-line che riscontri immediatamente i pagamenti all'interno dei gestionali collegati al singolo procedimento.

Pertanto l'attuale modello di riferimento nella gestione dei procedimenti informatizzati dell'ENTE, può essere rappresentata dal grafico seguente:

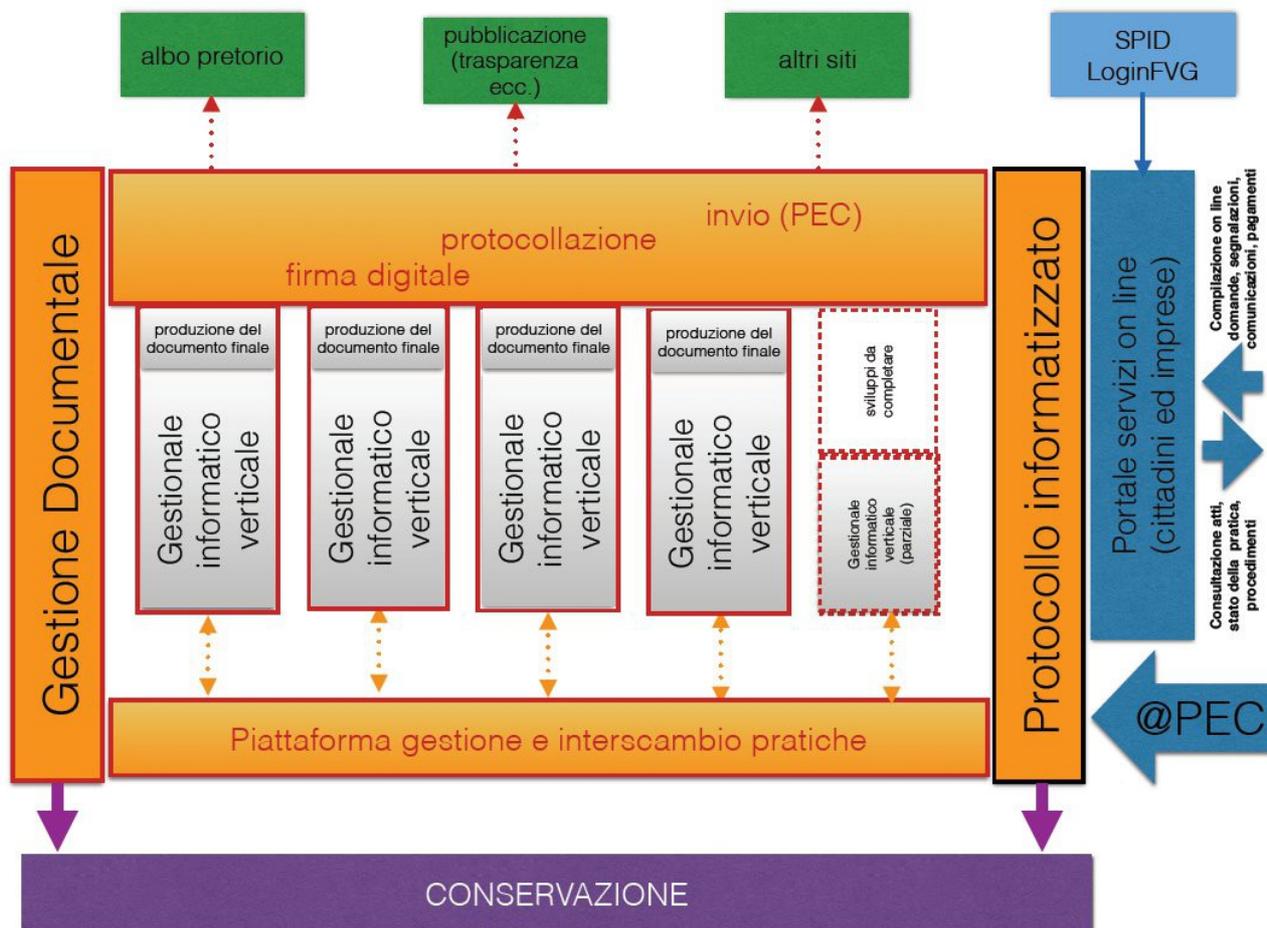


La presente situazione riflette una strutturazione coerente con le esigenze di una completa informatizzazione dei processi, evidenziando punti di eccellenza e punti di potenziale miglioramento nelle procedure interne dell'ente e nelle modalità di risposta alle istanze dei cittadini.

Proprio dalla consapevolezza di tale status quo, gli uffici stanno verificando un'ipotesi di struttura gestionale e sperimentando dei prodotti adeguati alla sua realizzazione.

9 - Piano di informatizzazione

Stante la situazione descritta nel punto precedente, l'ENTE intende perseguire degli obiettivi di sviluppo che possono essere rappresentati dal seguente modello:



Il modello evidenzia la creazione di livelli infrastrutturali condivisi (di colore arancione) con i quali i vari gestionali e procedure dovranno colloquiare ed integrarsi.

Ogni Struttura dell'ENTE, con il supporto e la supervisione delle scelte tecnologiche da parte dei Sistemi Informativi, sarà responsabile dell'informatizzazione o completamento delle proprie procedure indicate nel grafico con la dicitura *Gestionale informatico verticale* e la conseguente reingegnerizzazione dei processi, realizzandole in modo conforme al modello di riferimento.

9.1 - Completamento/aggiornamento della rilevazione

Le attività di seguito descritte, laddove non già in corso o completate, avranno luogo a partire dal secondo semestre 2015.

9.1.1 - Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni

L'ENTE provvede a integrare la rilevazione di cui al paragrafo **8-Valutazione della situazione attuale** 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;
- altre informazioni ritenute essenziali dalle Strutture competenti

9.1.2 - Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi

L'ENTE provvede ad aggiornare le informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.

9.2 - Azioni sui sistemi informativi

9.2.1 - Rilevazione dei sistemi informativi

L'Ente eseguirà 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, oppure con il sistema regionale loginfvfg.

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

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID/loginfvfg;
- 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 verranno riportati nella seguente tabella i cui contenuti saranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al punto seguente.

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

9.2.2 - Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente, qualora venissero identificate delle esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la realizzazione ex-novo, le previsioni di implementazione verranno riportate per ogni sistema informativo/procedura informatizzata nella modalità di seguito indicata:

9.2.2.1 - Sistema A

Descrizione dell'intervento:	...
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio SIAL):	...
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):	...

9.2.3 - Attivazione di servizi regionali

Di seguito è riportato l'elenco dei prodotti e dei servizi disponibili a repertorio SIAL di cui si richiederà l'attivazione:

- **Banca dati informatica dei procedimenti amministrativi.** Istituita in base ad una Legge Regionale (n.26 del 21/12/2012). E' composta da un'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi e da un Registro dei Procedimenti Amministrativi e costituisce elemento fondamentale del PIANO per i seguenti motivi:
 - Nell'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi, ogni Ente/Struttura che ha in capo dei procedimenti amministrativi, registra i procedimenti di propria competenza, i relativi riferimenti normativi, il termine di conclusione del procedimento, le strutture competenti e il responsabile del procedimento. Il sistema è già stato messo a disposizione degli Enti del territorio nell'ambito dello Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP n. 206 DPR 23/8/2011).
 - Sul Registro dei Procedimenti Amministrativi vengono registrati, per ogni singolo procedimento, i dati relativi al responsabile dell'istruttoria e allo stato del procedimento stesso, dati ai quali possono accedere, con modalità riservata, i soggetti di cui all'articolo 13, comma 1, che lo richiedono.

10 - Cronoprogramma

Entro dicembre 2015 saranno attivati il portale per la gestione delle pratiche edilizie e il portale per la gestione delle concessioni di occupazione di aree pubbliche, completando in questo il front-end di interazione digitale con l'impresa.

Entro un termine tale da consentire il suo utilizzo per la gestione delle iscrizioni ai servizi scolastici 2016, verrà attivato anche il portale per i servizi educativi.

Le altre azioni e le relative tempistiche nell'attivazione dei sistemi informativi/delle procedure di cui al punto 9.2.2- Definizione nuove implementazioni verranno indicati dettagliatamente nelle successive revisioni del presente documento a seguito del completamento della rilevazione di cui al precedente punto 9 ed alla definizione delle risorse di cui al punto 11.

11 - Fabbisogni

11.1 - Risorse finanziarie

Per l'attivazione dei servizi regionali di cui al punto 9.2.3- Attivazione di servizi regionali non è previsto alcun onere finanziario poiché la RAFVG se ne fa carico completo. Resta a capo dell'ENTE l'eventuale onere relativo ad eventuali personalizzazioni delle procedure regionali, per le quali sia necessario procedere alla stipula di un atto aggiuntivo al PROTOCOLLO, denominato "Progetto congiunto".

Le stime degli oneri finanziari, eccedenti gli importi già stanziati per l'attività in corso, per l'attivazione dei sistemi informativi/delle procedure di cui al punto 9.2.2- Definizione nuove implementazioni verranno indicati dettagliatamente nelle successive revisioni del presente documento a seguito del completamento della rilevazione di cui al precedente punto 9.

11.2 - Risorse umane

Le azioni ed i relativi referenti/strutture di appartenenza coinvolti nell'attivazione dei sistemi informativi/delle procedure di cui al punto 9.2.2- Definizione nuove implementazioni verranno indicati dettagliatamente nelle successive revisioni del presente documento a seguito del completamento della rilevazione di cui al precedente punto 9. Si delinea chiaramente, comunque, che rispetto alle attività previste, la dotazione organica del Servizio Sistemi Informativi necessita di una sostanziale implementazione con figure funzionari informatici professionalmente qualificati rispetto ai temi da trattare.

12 - Revisione del piano

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- 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.
- Mancato reperimento delle risorse umane e finanziarie che si evidenzieranno necessarie.

In ogni caso il PIANO verrà rivisto periodicamente con cadenza BIENNALE al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano in vigore.

13 - Appendice I

Trasparenza

- [Regolamenti online](#)
- [Elenco telefonico comunale](#)
- [Bandi e graduatorie online](#)
- [Ricerca delibere Giunta](#)
- [Ricerca delibere Consiglio](#)
- [Ricerca determine dirigenziali](#)

Procedimenti amministrativi

- [Ricerca online procedimento](#)

Albo Pretorio online

- [atti visibili per il tempo previsto per legge](#)

Area Risorse Umane e Servizi al Cittadino

Comunicazione

- Segnalazioni dei cittadini al Comune di problematiche sul territorio - [Piattaforma Comuni-Chiamo](#)

Servizi ai cittadini

- [Smart Tickets Qurami](#)
- [Modulistica per residenza](#)
- [Certificati online:](#)
 - Residenza
 - Stato famiglia
 - Cittadinanza
 - Stato famiglia + residenza + cittadinanza
 - Stato famiglia + residenza
 - Nascita
 - Matrimonio
 - Morte
- [Modulistica DAT](#) (dichiarazione anticipata di trattamento)
- [Open Data elezioni](#)

Statistica

- [Servizi demografia - consultazione online](#)
- [Piano Muller interattivo](#) – mappe dettagliate del territorio comunale

Area Risorse Economiche-Finanziarie e di Sviluppo Economico

Servizi Informativi, Innovazione, Attività Economiche e SUAP

- [SUAP - Sportello Unico Attività Produttive](#)
- [Presentazione pratiche on-line e visura stato avanzamento pratiche](#)
- [Archivio istanze](#)
- [Modulistica on-line e adempimenti necessari](#)

Servizio Finanziario-Tributi e Partecipazioni Societarie

- Modulistica on-line (ogni tipologia di tributo porta a pagine web con documentazione, istruzioni e modalità di pagamento)

Servizi Turistici

- Discover Trieste (piattaforma delle offerte turistiche in città)

Area Città, Territorio e Ambiente*Servizio Pianificazione Urbana*

- Mappe piano regolatore online

Servizio Edilizia Privata e Edilizia Residenziale Pubblica, Mobilità e Traffico

- Modulistica online e cartografia
- Cantieri aperti – Mappa interattiva dei cantieri aperti a Trieste. Servizio in collaborazione con Acegas-APS con avviso tramite SMS
- Consultazione ordinanze del traffico online

Area Educazione, Università e Ricerca, Cultura e Sport

- Modulistica online
 - Iscrizione scuole dell'infanzia
 - Iscrizione asili nido
- Iscrizione servizi educative (scuole nidi e scuole materne) online

Area Servizi e Politiche Sociali

- Modulistica on-line (ogni tipologia di intervento presente porta a pagina web con documentazione e istruzioni di accesso)
- Ricerca online UOT (Unità Operativa Territoriale) di appartenenza.