

COMUNE DI MAMOIADA

PROVINCIA DI NUORO

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI ONLINE

(Art. 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014, n. 114)

Approvato con deliberazione G.C. n. 8 del 16.02.2015

Indice

1. PREMESSA.
2. QUADRO NORMATIVO
3. DEFINIZIONI
4. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE
5. OBIETTIVI DEL PIANO
6. INTERVENTI DA REALIZZARE
7. FASI ATTUATIVE DEL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
8. CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE
9. FORMAZIONE

1. PREMESSA

L'articolo 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014, n. 114, prevede che, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, le Pubbliche Amministrazioni devono approvare un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione on line dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cittadini ed imprese.

Le amministrazioni comunali pertanto sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione alle varie norme emesse nel corso degli anni dieci anni dalla data di entrata in vigore del Codice dell'Amministrazione Digitale e finalizzate alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola sul triennio 2015/2017, viene denominato "piano di informatizzazione".

L'Agenda per la semplificazione, adottata il 1 dicembre 2014, individua i settori chiave d'intervento nella cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa, dei quali rientrano nella competenza dei Comuni: la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.

Il rapporto tra cittadini e amministrazione viene pertanto mutato con la cittadinanza digitale, strumento attraverso la quale si rendono disponibili strumenti per i cittadini in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti, progettando ed erogando i servizi in primis in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale. Spetta quindi ai Comuni dare attuazione agli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e organizzare la propria attività per il perseguimento di tali obiettivi, trasformandosi in Amministrazione digitale al servizio degli utenti.

2. QUADRO NORMATIVO

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 ha introdotto per gli enti locali l'obbligo richiamato in premessa di approvare un piano di informatizzazione delle procedure.

La norma, di cui al comma 3-bis dell'art. 24 del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014, n. 114, si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Altra norma correlata è il D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- o all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- o all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- o all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo

politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;

- all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della Legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
 - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
 - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
 - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
 - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
 - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
 - i risultati delle indagini di *customersatisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
 - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si abbinano a quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82, da ultimo aggiornato con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono 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;

- all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- all'art. 13 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le

amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni precedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali. Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente piano si intende per:

- a) CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA, il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;
- b) CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;
- c) DICHIARAZIONE, l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito di procedimento amministrativo;
- d) DOCUMENTO AMMINISTRATIVO, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- e) DOCUMENTO INFORMATICO, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- f) DOCUMENTO ANALOGICO: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- g) ENTE, la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;
- h) GESTIONE INFORMATIVA DEI DOCUMENTI, l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici;
- i) ISTANZA, l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;
- j) PIANO, il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11 agosto 2014 n. 114;
- k) POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA, il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;
- l) PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO, una sequenza di atti e attività posta in essere da una Pubblica Amministrazione e finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo;
- m) SEGNALAZIONE, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avviare o comunque avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;
- n) SPID, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi;

4. ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

E' presente la figura del Segretario Comunale per n. 12 ore settimanali e una dotazione organica del come di seguito riportata:

Area Amministrativa		
Istruttore direttivo	n. 1	cat. D
Istruttore amministrativo (AA.GG.) - vacante	n. 1	cat. C
Istruttore amministrativo (Anagrafe)	n. 1	cat. C
Istruttore amministrativo (Anagrafe) part-time 27 h sett.	n. 1	cat. C
Istruttore amministrativo (Biblioteca)	n. 1	cat. C
Istruttore amministrativo (Esperto informatico) - vacante	n. 1	cat. C
Vigili urbani	n. 2	cat. C
Collaboratore Amministrativo	n. 1	cat. B
Area Contabile		
Istruttore direttivo - vacante	n. 1	cat. D
Istruttore contabile	n. 1	cat. C
Istruttore contabile (servizio rilevazione tributi) - vacante	n. 1	cat. C
Area Tecnico.manutentiva		
Istruttore direttivo	n. 1	cat. D
Istruttore tecnico	n. 1	cat. C
Esecutori manutentori	n. 2	cat. B
Esecutore manutentore - vacante	n. 1	cat. B
Area socio-assistenziale		
Istruttore direttivo	n. 1	cat. D
Istruttore amministrativo	n. 1	cat. C

5. OBIETTIVI DEL PIANO

Il Comune di Mamoiada, oltre a rendere disponibili sul proprio sito internet i modelli e formulari per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, dovrà anche programmare e progettare una completa informatizzazione delle procedure in modo da consentire la compilazione, la presentazione, la gestione ed il monitoraggio delle singole fasi direttamente *on line*.

Già l'articolo 1 della L. 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", ha previsto, ai commi 29 e 30, rispettivamente l'obbligo per ogni Pubblica Amministrazione di rendere noto, attraverso il proprio sito web, istituzione l'indirizzo di posta elettronica certificata cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti e i procedimenti che lo riguardano, nonché l'obbligo di rendere accessibili in ogni momento agli

interessati, tramite strumenti di identificazione informatica, le informazioni relative ai procedimenti che li riguardano, ivi comprese quelle relative allo stato della procedura, ai relativi tempi e allo specifico ufficio competente in ogni singola fase.

Successivamente, l'articolo 35 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante "riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha previsto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicare i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza, con tutti i riferimenti utili per il cittadino e l'impresa per poter conoscere il responsabile del procedimento, i termini di conclusione e ogni altra informazione utile a tutelare la posizione giuridica soggettiva del privato.

Il presente piano si pone l'obiettivo di affiancare alla gestione tradizionale dei procedimenti amministrativi su istanza di parte, anche una gestione completamente informatizzata. Le procedure dovranno essere adeguate in modo da consentire pertanto 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. Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.

In dettaglio il Comune di Mamoiada si pone come obiettivo la riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per:

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

L'obiettivo è quindi la completa digitalizzazione del procedimento, per cui la procedura dovrà permettere la presentazione dell'istanza (dichiarazione / segnalazione) e la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. La procedura dovrà permettere, altresì, il completamento della procedura on line, nonché la tracciabilità e il monitoraggio in delle singole fasi del procedimento da parte dell'interessato.

Verrà poi utilizzata una modulistica standard:

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

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

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

6. INTERVENTI DA REALIZZARE

In relazione alla ricognizione di cui al punto 4 sono state rilevate le seguenti esigenze di intervento che consentano di implementare il sistema informativo dell'ente in relazione alla gestione informatizzata delle procedure:

1° Intervento: Ricognizione del sistema informativo per verificare ed individuare le azioni da mettere in atto in modo da poter consentire la gestione informatica delle procedure	Modalità di esecuzione: Esame di tutte le tipologie di procedimento, estrapolando quelle che interessano gli utenti e che sono già presenti nel sito nella sezione "Come fare per" e nella sezione "Trasparenza - tipologie di procedimento"
	Personale coinvolto: Il segretario comunale, tutti i responsabili di servizio e tutti i responsabili di procedimento
	Costi stimati per l'intervento: Nessun costo
	Tempistica: entro il 31 marzo 2015
2° Intervento: Ricognizione del sistema informativo per verificare ed individuare le azioni da mettere in atto in modo da poter consentire la gestione informatica delle procedure	Modalità di esecuzione: Aggiornamento dei procedimenti che interessano gli utenti alla normativa vigente e inserimento della modulistica mancante, con aggiornamento di quella presente in modo da renderla disponibile in formato editabile
	Personale coinvolto: Il segretario comunale, tutti i responsabili di servizio e tutti i responsabili di procedimento
	Costi stimati per l'intervento: Nessun costo
	Tempistica: entro il 30 aprile 2015
3° intervento: Reimplementazione del sistema informatico, con acquisti di software gestionali e attivazione del sistema SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale).	Modalità di esecuzione: La reimplementazione del sistema informatico per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino verrà realizzata attraverso la stesura di specifici flussi di lavoro che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.
	Personale coinvolto: Il segretario comunale, tutti i responsabili di servizio e tutti i responsabili di procedimento; Soggetti terzi: Ditte fornitrici di software gestionali e Agenzia per l'Italia Digitale per attivazione SPID
	Costi stimati per l'intervento: I costi dei software gestionali non sono determinabili in questa fase, mentre è gratuito il servizio di adesione allo SPID (art. 14 c. 5 DPCM 24.10.2014)
	Tempistica: entro l'11 agosto 2016 (ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale (art. 14 c. 2 DPCM 24.10.2014), salvo proroghe del legislatore

4° intervento: Formazione del personale	Modalità di esecuzione Si frequenteranno dei corsi di formazione specifici
	Personale coinvolto: Il segretario comunale, tutti i responsabili di servizio e tutti i responsabili di procedimento;
	Costi stimati per l'intervento: In questa fase i costi non sono quantificabili
	Tempistica: I corsi verranno realizzati allorquando il piano di informatizzazione entrerà a regime.

7. FASI ATTUATIVE DEL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

La tempistica di cui al punto 6 per la completa attivazione del piano di informatizzazione presuppone una attuazione graduale dello stesso, per cui, nelle more della completa digitalizzazione dei procedimenti (ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale), si procederà come di seguito:

- una volta aggiornati tutti i procedimenti con la relativa modulistica resa in formato editabile, dal 1° maggio 2015, le istanze dovranno essere preferibilmente presentate tramite PEC (Posta Elettronica Certificata);
- qualora le istanze, denunce o segnalazione pervenissero in formato cartaceo, le stesse dovranno essere dematerializzate, pertanto si dovranno acquisire i documenti originali in formato cartaceo per trasformarli su supporto elettronico.

8. CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

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

L'esito delle indagini di *customersatisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'Ente.

9. FORMAZIONE

Piano di formazione del personale

La formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.