



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 1 di 73

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
ART.24 DL 90/2014

Comune di Arona

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 33 in data 24.03.2015



Sommario

1	PREMESSA.....	3
1.1	ARTICOLAZIONE DEL PIANO.....	3
2	LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE.....	5
2.1	PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO.....	7
3	SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE.....	11
4	AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE.....	12
4.1	ANALISI DEL CONTESTO.....	12
4.1.1	<i>Procedimenti comuni a più uffici.....</i>	<i>13</i>
4.1.2	<i>Procedimenti complessi trasversali a più uffici.....</i>	<i>14</i>
4.1.3	<i>Procedimenti relativi ai Servizi Demografici.....</i>	<i>15</i>
4.1.4	<i>Procedimenti relativi ai Servizi cimiteriali.....</i>	<i>20</i>
4.1.5	<i>Procedimenti relativi ai Tributi.....</i>	<i>26</i>
4.1.6	<i>Procedimenti relativi a Polizia Amministrativa e Commercio.....</i>	<i>28</i>
4.1.7	<i>Procedimenti relativi a Istruzione e Cultura.....</i>	<i>33</i>
4.1.8	<i>Procedimenti relativi agli uffici tecnici.....</i>	<i>34</i>
4.1.9	<i>Procedimenti relativi ai Servizi Sociali.....</i>	<i>38</i>
4.1.10	<i>Procedimenti relativi al Comando di Polizia Locale.....</i>	<i>40</i>
4.1.11	<i>Siti attivi o attivabili.....</i>	<i>44</i>
4.2	I RISULTATI DELL'ANALISI: COSA FARE.....	45
5	SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI.....	48
5.1	GOVERNANCE DEL PIANO E SOGGETTI COINVOLTI.....	48
5.2	GLI INTERVENTI PROPEDEUTICI / COMPLEMENTARI ALL'ATTUAZIONE DEL PIANO.....	49
5.2.1	<i>Scheda 1 - Portale "Sportello comunale on-line".....</i>	<i>50</i>
5.3	GLI INTERVENTI EVOLUTIVI.....	53
5.3.1	<i>Scheda 2 - Portale dei Tributi.....</i>	<i>56</i>
5.3.2	<i>Scheda 3 - Portale del Comando di Polizia Locale.....</i>	<i>59</i>
5.3.3	<i>Scheda 4 - Iscrizione on-line al Servizio di refezione scolastica.....</i>	<i>61</i>
5.3.4	<i>Scheda 5 - Iscrizione on-line ai Servizi di Scuolabus e Pre-scuola.....</i>	<i>63</i>
5.3.5	<i>Scheda 6 - Iscrizione on-line alla Biblioteca Civica.....</i>	<i>65</i>
6	AZIONI DI COMUNICAZIONE.....	67
7	PIANIFICAZIONE GENERALE DEGLI INTERVENTI.....	68
	APPENDICE: TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI.....	70



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 3 di 73

1 PREMESSA

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014, n.114, tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online.

Tali procedure devono consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete", art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

La disposizione imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sia riconsiderando profondamente le relazioni con cittadini e imprese in ragione dell'introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), unanimemente riconosciute quali elemento di spinta strategica per il recupero di competitività e di crescita economica del Paese, sia in una logica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei processi interni dell'Ente.

Alla luce di quanto sopra esposto il documento costituisce pertanto il Piano di informatizzazione del Comune di Arona secondo l'art. 24 del DL 90/2014.

1.1 Articolazione del Piano

Ai fini di una maggiore comprensione del documento e per una facilità di aggiornamento dei suoi contenuti, il documento è strutturato nei seguenti capitoli:

- Una sezione "**La digitalizzazione dei servizi ai cittadini e alle imprese**" che descrive l'evoluzione del quadro normativo di riferimento dei processi di semplificazione amministrativa e digitalizzazione.
- Una sezione "**Semplificazione ed informatizzazione: gli obiettivi dell'Amministrazione**" che riporta gli obiettivi strategici individuati dall'Amministrazione nell'ambito della sua programmazione politica.
- Una sezione "**Amministrazione digitale: analisi del contesto**" che riporta lo stato dell'arte dell'Ente in termini di informatizzazione. In tale sezione, avente una valenza dinamica, l'Amministrazione analizza lo stato dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli per i quali la normativa prevede la completa informatizzazione. I risultati derivanti dall'analisi consentono all'Ente di verificare il l'avanzamento rispetto ai processi di semplificazione; di definire gli strumenti abilitanti e di formalizzare gli interventi evolutivi.
- Una sezione "**Servizi Digitali: pianificazione degli interventi**" che descrive la struttura di governo del Piano, le azioni propedeutiche/complementari a supporto della attuazione del Piano, e gli specifici interventi evolutivi previsti per la completa informatizzazione delle istanze, declinati ciascuno in una specifica "Scheda di intervento".



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 4 di 73

- Una Sezione “**Azioni di comunicazione**” che descrive le modalità di comunicazione degli interventi sia all’interno dell’Amministrazione che verso l’esterno a tutti gli stakeholders.
- Una Sezione “**Cronoprogramma generale degli interventi**” che riporta la pianificazione temporale di tutti gli interventi così come declinato in ciascuna scheda intervento
- Una Sezione in appendice che riporta il glossario con i principali termini e acronimi utilizzati .



2 LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, hanno poi avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, adottato con il **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** (comunemente indicato con l'acronimo CAD), è un atto normativo avente forza di legge, adottato dal Governo italiano sulla base della delega contenuta nell'art. 10 della Legge 29 luglio 2003, n. 229 che raccoglie, in maniera organica e sistematica le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella pubblica amministrazione. In particolare, il CAD mette l'accento sulla capacità delle nuove tecnologie di porsi come strumento privilegiato di dialogo con i cittadini. Il CAD, inoltre, contiene importanti norme che si rivolgono anche ai privati soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.

Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- Il **Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159** (decreto correttivo basato sulla stessa delega contenuta nella Legge 229/2003) che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni.
- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.
- Il **Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179** (c.d. Decreto Crescita 2.0) convertito, con modificazioni dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 che ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della pubblica amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.

Negli ultimi anni sono state realizzate ulteriori riforme riguardanti la materia in esame.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 6 di 73

In particolare, con il **DL 83/2012**, recante “*Misure urgenti per la crescita del Paese*”, convertito nella **legge 134/2013** il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 77) viene sostituito dall’Agenzia per l’Italia Digitale predisposta dal Decreto “Semplifica Italia” n.5/2012, con funzioni di diffusione delle tecnologie informatiche per favorire la crescita economica e la promozione del sistema di Reti di nuova generazione (NGN), mediante il coordinamento degli interventi pubblici di Regioni, Province ed enti locali (art. 47), sotto la vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri, per migliorare i rapporti tra PA e cittadini e imprese predisponendo azioni coordinate dirette a favorire la diffusione di servizi digitali innovativi. A tal fine, il **DL 179/2012** c.d. “*Decreto crescita bis*”, convertito nella legge 221/2012 ha previsto il monitoraggio dell’agenda digitale italiana mediante una relazione illustrativa annuale dell’esecutivo.

Il **DLGS del 14 marzo 2013, n. 33** cd. “*Testo Unico trasparenza*”, altresì, contiene la disciplina diretta alla concreta individuazione e regolamentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici che devono essere pubblicati nei siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni, per consentire ai cittadini di avere accesso diretto all’intero patrimonio informativo delle PA, e predisporre concrete forme di controllo sullo svolgimento delle funzioni istituzionali dirette al perseguimento di interessi generali.

Il “*Decreto del Fare*” (**DL 69/2013** convertito con legge 9 agosto 2013, n. 98), ha riorganizzato la governance dell’Agenda digitale, mediante l’istituzione di un tavolo permanente composto da esperti e rappresentanti delle imprese e delle università per l’attuazione dell’Agenda digitale italiana (cd. “*Mister Agenda Digitale*”), introducendo ulteriori innovazioni che riguardano il riconoscimento del domicilio digitale, la razionalizzazione dei Centri Elaborazione dati, la predisposizione del fascicolo sanitario elettronico e la liberalizzazione dell’accesso ad Internet e del Wi-Fi.

L’art. 24, infine, del **DL n. 90/2014**, convertito dalla legge n. **114/2014** (cd. **Decreto PA**) contiene diverse misure di semplificazione di interesse per le imprese. Il riferimento è, in particolare, all’**Agenda per la semplificazione amministrativa**, ai **moduli standard** ed al **piano di informatizzazione delle procedure**.

Inoltre, il 1 dicembre 2014, il Consiglio dei Ministri ha approvato l’**Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017**, a norma dell’articolo 24 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 7 di 73

2.1 Principali norme di riferimento

LEGGE \ NORMA	TITOLO
L. 241/1990	Legge 7 agosto 1990 n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)
DLGS 82/2005	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)
L. 244/2007	Legge 24 dicembre 2007, n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).
L. 69/2009	Legge 18 giugno 2009, n. 69 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile. (GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 8 di 73

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")
DL 185/2008	Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185 Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)
DPR 160/2010	Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)
DLGS 235/2010	Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)
DPCM 22/07/2011	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011 Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)
DPCM 27/09/2012	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012 Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)
DL 179/2012	Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179 Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).
DL 83/2012	Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 9 di 73

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).
DPCM 22/02/2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)
DLGS 33/2013	Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)
DM 55/2013	Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55 Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)
DL 69/2013	Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69 Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50)
DPCM 03/12/2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)
DL 90/2014	Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).
DL 66/2014	Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014)



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 10 di 73

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	(c.d. decreto Irpef, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014).
DIRETTIVA 8/09	Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A. 26 novembre 2009



3 SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

La *semplificazione* dell'attività amministrativa rappresenta una sfida importante per la pubblica amministrazione anche a livello locale.

L'*informatizzazione dei procedimenti* è uno degli strumenti utili per realizzare tale semplificazione e per semplificare i rapporti tra PA e cittadini e imprese.

La definizione del Piano di informatizzazione offre agli enti locali l'opportunità per:

- accelerare il processo di informatizzazione dei procedimenti;
- confrontarsi con una logica guidata dalla domanda, in cui sono le esigenze degli utenti a indirizzare le scelte sui servizi pubblici e sulle modalità di erogazione;
- superare la rigidità organizzativa e la carenza di pianificazione per trasformarle in chiavi di successo passando dalla prassi enunciativa alla concreta realizzazione dell'agenda digitale locale;
- ridisegnare in modo organico i processi amministrativi e l'organizzazione interna con una riduzione significativa dei tempi procedurali e degli oneri per l'Amministrazione, i cittadini e le imprese.

Obiettivi strategici per l'Ente diventano:

- Il potenziamento dei servizi con il supporto della tecnologia e delle reti telematiche;
- La ridefinizione dei processi interni attraverso l'integrazione e il coordinamento interfunzionale tra le unità organizzative.



4 AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE

4.1 Analisi del contesto

La completa informatizzazione dei procedimenti, oggetto degli adempimenti previsti dall'Art. 24 del DL 90/2014, comporta la loro rianalisi in un'ottica nuova.

Si è dunque dato avvio ad una mappatura dei procedimenti ad istanza di parte. Per ciascuno di essi è stato analizzato:

- il livello di compliance rispetto agli adempimenti previsti dalla normativa in tema di trasparenza ed accessibilità;*
- la modalità attuale di gestione dell'istanza protocollata;*
- il livello attuale di informatizzazione.*

Si precisa che non sono stati oggetto di analisi:

- **i procedimenti dello Sportello Unico delle Attività Produttive** in quanto in questi anni è stato realizzato un portale web tramite cui far pervenire allo Sportello le varie istanze con procedure completamente informatizzate. Lo Sportello Unico Digitale permette una gestione veloce e razionale delle istanze, garantendo in ogni momento la trasparenza, la validità e la tracciabilità dei procedimenti presentati. Ogni utente ha infatti la possibilità di seguire e controllare passo dopo passo lo stato delle pratiche di sua competenza, verificando i tempi di istruttoria e le eventuali richieste di documentazione integrativa o di pareri e autorizzazioni mancanti;*
- **i procedimenti in materia di attività edilizia** perché è stato realizzato lo Sportello Unico Edilizia (SUE), strumento, istituito dal D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 (Testo unico dell'Edilizia), che consente di presentare e gestire telematicamente - in modo semplice, veloce e sicuro - tutte le pratiche legate all'edilizia residenziale. Il SUE è l'unico punto di accesso territoriale consentito e il riferimento per architetti, ingegneri, geometri e privati cittadini: riceve e gestisce infatti tutte le domande, dichiarazioni, segnalazioni o comunicazioni inerenti: Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (S.C.I.A.), Denunce di Inizio Attività (D.I.A.), Comunicazioni di Inizio Lavori, Permessi di Costruire e ogni altro atto di assenso in materia di attività edilizia. Offre la possibilità di monitorare costantemente l'avanzamento delle istanze.*



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 13 di 73

Vengono di seguito elencati i vari procedimenti analizzati.

4.1.1 Procedimenti comuni a più uffici

<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Accesso agli atti e documenti amministrativi da parte dei cittadini ex L. 241/90	<p>Fatta eccezione per le richieste di accesso informale, la richiesta deve essere presentata per iscritto, preferibilmente utilizzando il modulo predisposto dal Comune.</p> <p>La richiesta può essere presentata direttamente dall'interessato o da un suo delegato (legale rappresentante, procuratore, tutore).</p> <p>La delega con copia fotostatica del documento di identità del delegante deve essere allegata alla richiesta.</p> <p>Può essere presentata o direttamente presso l'Ufficio comunale competente o a mezzo posta o a mezzo fax (con allegata copia fotostatica del documento di identità dell'interessato) o a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC).</p> <p>La richiesta deve indicare i dati personali del richiedente (nome, cognome, indirizzo, telefono, eventuale indirizzo di posta elettronica o posta elettronica certificata), deve specificare se riguarda la sola consultazione oppure anche l'estrazione di copia e deve indicare la motivazione.</p> <p>Nel caso di richiesta di copia "informale" indifferentemente da chi sia il richiedente (consigliere o cittadino) sulla copia rilasciata va sempre annotata, anche con apposita stampigliatura, la dicitura "copia informale rilasciata acon l'indicazione della data"; analoga dicitura va riportata negli atti trasmessi per via telematica, ove non resti traccia sugli allegati trasmessi.</p> <p>In caso di richiesta di copia "autenticata" il responsabile del procedimento deve comunicare al richiedente in breve tempo l'importo da versare per bolli, per diritti e spese di produzione, in modo che una volta effettuato tale deposito lo stesso proceda all'autenticazione, avendo cura di siglare tutti i fogli e annullando le parti in bianco, nonché di provvedere ad applicare il timbro rotondo nelle parti di congiuntura se l'atto fosse costituito da più fogli.</p>	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Accesso civico	<p>Sul sito, nella sezione "Amministrazione Trasparente/Altri contenuti / Accesso Civico" è pubblicato il modulo per la richiesta di accesso civico e la modalità di presentazione della stessa.</p> <p>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta l'Amministrazione procede alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette contestualmente al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto.</p> <p>Se il documento, l'informazione o il dato richiesti risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, l'Amministrazione indica al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.</p>	
Segnalazioni	<p>Il modulo di segnalazione è disponibile sul sito del Comune.</p> <p>La segnalazione può essere indirizzata all'ufficio Tecnico, all'ufficio Ambiente, al Comando di Polizia Locale o a qualsiasi altro ufficio (in tal caso sarà necessario specificare quale).</p>	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 14 di 73

Domanda di iscrizione al registro del Servizio Civico Volontario Comunale	E' possibile presentare domanda di iscrizione al registro del Servizio Civico Volontario Comunale, compilando apposito modulo. Il candidato verrà successivamente contattato per effettuare un colloquio con il Responsabile del Servizio/Struttura (o un suo delegato) che disporrà o meno l'inserimento nel Registro Comunale. Il candidato potrebbe non risultare idoneo.	<i>Il gestionale in uso è stato sviluppato internamente con Microsoft Access.</i>
---	--	---

4.1.2 Procedimenti complessi trasversali a più uffici

<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Occupazione di suolo pubblico (per lavori e traslochi)	<p>E' un procedimento complesso che coinvolge il Comando di Polizia Locale e gli uffici tecnici.</p> <p>La domanda deve essere presentata al Comando Polizia locale (almeno 7 giorni lavorativi precedenti l'occupazione) o all'Ufficio Protocollo (almeno 12 giorni lavorativi precedenti all'occupazione), allegando n.2 marche da bollo da 16,00 €, e il disegno o piantina che illustri il lavoro che si intende eseguire e la zona interessata. Alla domanda seguirà un sopralluogo eseguito da personale incaricato a verificare quanto richiesto, le modalità di esecuzione e le eventuali prescrizioni da seguire.</p> <p><i>Le autorizzazioni di suolo interessanti scavi e manomissione del suolo (allacciamenti gas, acqua, fognari...) anche se autorizzati dal Comando Polizia Locale vanno richieste all'Ufficio Tecnico Comunale.</i></p> <p>In tal caso si dovrà compilare anche il modulo di richiesta autorizzazione scavi (almeno 7 giorni lavorativi precedenti l'occupazione).</p> <p>Sono necessarie altre 2 marche da bollo: una per l'istanza e una per l'autorizzazione che dovrà essere ritirata presso il Comando di Polizia Locale. E' previsto un deposito cauzionale.</p> <p>Qualora sia necessario transitare nella zona a traffico limitato (ZTL), occorre comunicare il numero di targa dei mezzi utilizzati al comando di Polizia Locale, allegando copia delle carte di circolazione, tassativamente entro 7 giorni dal passaggio.</p> <p>Se il richiedente l'occupazione suolo pubblico è un privato deve pagare la TOSAP.</p> <p>Occorre inoltre presentare istanza in carta libera al Comando di Polizia Locale nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none">• richiesta emissione ordinanza in caso di modifica sostanziale della viabilità (chiusura strada, divieto di sosta, senso unico alternato, ...)• domanda di giornate non continuative al permesso• domanda di proroga o rinvio	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 15 di 73

4.1.3 Procedimenti relativi ai Servizi Demografici

Non vengono qui analizzati i procedimenti di competenza dell'ufficio Stato Civile relativi ai defunti per i quali si rimanda al paragrafo successivo.

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Anagrafe	Dichiarazione di residenza - con provenienza da altro Comune - con provenienza dall'estero	I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel gestionale in uso agli uffici Demografici. E' previsto il rilascio dell'avvio del procedimento e di ricevuta per l'aggiornamento di patente e libretto di circolazione.	<i>Il software in uso agli uffici demografici è fornito da ADS di Bologna. Queste le caratteristiche principali:</i> <ul style="list-style-type: none">• è in versione web• si basa su Oracle 11• è fortemente integrato con Word. <i>Esiste altresì un portale sviluppato sempre da ADS attualmente usato dagli uffici periferici e dalla Procura di Verbania per consultare la scheda anagrafica dei residenti.</i>
Anagrafe	Dichiarazione di cambiamento di abitazione nell'ambito del Comune		
Anagrafe	Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero di cittadino italiano	Il cittadino italiano prima di espatriare, può rendere tale dichiarazione al Comune italiano di residenza. In tal caso, il cittadino ha l'obbligo di recarsi comunque entro 90 giorni dall'arrivo all'estero al Consolato di competenza per rendere la dichiarazione di espatrio. Il Consolato invierà al Comune di provenienza il modello ministeriale per la richiesta di iscrizione all'Aire (anagrafe degli italiani residenti all'estero). Se entro un anno il comune non riceve dal Consolato la richiesta di iscrizione all'Aire, sarà avviato il procedimento di cancellazione del richiedente per irreperibilità.	
Anagrafe	Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero di cittadino straniero	A seguito della presentazione o invio del relativo modulo, il richiedente sarà cancellato immediatamente dall'anagrafe del comune di residenza per emigrazione all'estero.	
Anagrafe	Aggiornamento banca dati anagrafica a seguito richiesta dell'interessato	A seguito di richiesta dell'interessato, si aggiornano i dati nel gestionale in uso agli uffici Demografici.	
Anagrafe	Rilascio attestazioni di soggiorno TEMPORANEO per Cittadini Comunitari	Esistono 2 moduli (per maggiorenni e minorenni). La richiesta viene presentata allo sportello e l'attestazione rilasciata entro 5 giorni.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 16 di 73

Anagrafe	Rilascio attestazioni di soggiorno PERMANENTE per Cittadini Comunitari	Esistono 2 moduli (per maggiorenni e minorenni). La richiesta viene presentata allo sportello e l'attestazione rilasciata entro 5 giorni	
Anagrafe	Rilascio certificazione Anagrafica	La richiesta di un certificato può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta). Si precisa che i certificati indirizzati ad altri Enti o a Forze dell'Ordine, trasmessi via mail o PEC, sono firmati digitalmente.	
Anagrafe	Rilascio certificazione anagrafica storica con ricerca d'archivio	Negli altri casi il certificato originale è cartaceo e quindi può essere rilasciato solo allo sportello o spedito tramite posta.	
Anagrafe	Autocertificazione	L'autocertificazione di fatto non è un procedimento ad istanza di parte , però allo sportello anagrafico è disponibile un modello di autocertificazione e il cittadino viene aiutato nella sua compilazione.	Volendo dall'applicativo in uso agli uffici Demografici è possibile stampare una autocertificazione già pre-compilata.
Anagrafe	Legalizzazione di fotografia	E' l'attestazione, da parte di un pubblico ufficiale che un'immagine fotografica corrisponde alla persona dell'interessato	Trattasi di procedimenti che poco si prestano ad informatizzazione.
Anagrafe	Autenticazione di copie	E' la dichiarazione da parte di un pubblico ufficiale che queste copie sono conformi all'originale.	E' necessario che il cittadino si rechi di persona allo sportello ove un pubblico ufficiale possa verificare l'autenticità della foto/copia/firma prima di sottoscrivere la relativa attestazione.
Anagrafe	Autenticazione di firma	Consiste nell'attestazione di un pubblico ufficiale che la firma è stata apposta in sua presenza, dopo essersi accertato dell'identità della persona che sottoscrive.	
Stato Civile	Rilascio certificazione di stato civile	La richiesta di un certificato può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) ma il certificato o viene consegnato in tempo reale alla persona che si presenta allo sportello o viene spedito via posta.	<i>Il software in uso agli uffici demografici è fornito da ADS di Bologna.</i>
Stato Civile	Richiesta di rilascio copie integrali	Non è previsto il rilascio di certificato firmato digitalmente.	<i>Queste le caratteristiche principali:</i> <ul style="list-style-type: none">• è in versione web• si basa su Oracle 11



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 17 di 73

Stato Civile	Pubblicazioni di matrimonio	E' necessario prendere appuntamento con l'Ufficio per fissare il giorno in cui verranno richieste le pubblicazioni. Occorre compilare un modulo con i dati dei futuri sposi per rendere possibile l'acquisizione della documentazione necessaria da parte dell'Ufficiale di Stato Civile. Alcuni documenti però dovranno essere presentati dagli sposi stessi in sede di richiesta di pubblicazione.	<ul style="list-style-type: none">• <i>è fortemente integrato con Word.</i>
Stato Civile	Rettifica prenomi multipli	La persona che ha un nome (attribuito alla nascita prima del 30 marzo 2001) composto da più elementi, può dichiarare per iscritto all'Ufficio di Stato Civile l'esatta indicazione e con cui devono essere riportati gli elementi del nome sui documenti o sui certificati. L'istanza può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta). L'Ufficiale di Stato Civile del Comune di nascita che riceve la richiesta provvederà a scrivere sull'atto di nascita l'esatta indicazione con cui devono essere riportati gli elementi del proprio nome. Le variazioni effettuate saranno trasmesse all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di residenza e a tutti i Comuni eventualmente interessati per essere annotate su tutti gli atti di stato civile precedenti. La conclusione del procedimento verrà comunicata alla persona interessata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune di nascita.	
Stato Civile	Separazione davanti all'ufficiale di Stato Civile	E' necessario prenotare l'appuntamento. Il giorno concordato l'Ufficiale di stato civile riceve da ciascuna parte la dichiarazione sostitutiva di certificazione, sulla base della quale redige l'atto di stato civile, che dev'essere sottoscritto da tutti i componenti. Poi fissa un nuovo appuntamento, al fine di favorire un'ulteriore riflessione sulla decisione di separarsi o di divorziare.	
Stato Civile	Divorzio davanti all'ufficiale di Stato Civile	Alla data del secondo appuntamento (non prima di 30 giorni) i due coniugi o ex coniugi si presentano per confermare l'accordo. La mancata comparizione, senza giustificato motivo, vale quale rinuncia e mancata conferma della separazione o del divorzio. All'atto della conclusione dell'accordo deve essere corrisposto il diritto fisso pari a euro 16,00, con pagamento in contanti.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 18 di 73

Elettorale/ Leva	Rilascio certificazione di iscrizione nelle liste elettorali	La richiesta di un certificato può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) ma il certificato o viene consegnato in tempo reale alla persona che si presenta allo sportello o viene spedito via posta. Non è previsto il rilascio di certificato firmato digitalmente.	<i>Il software in uso agli uffici demografici è fornito da ADS di Bologna.</i> <i>Queste le caratteristiche principali:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>è in versione web</i>• <i>si basa su Oracle 11</i>• <i>è fortemente integrato con Word.</i>
Elettorale/ Leva	Richiesta di iscrizione nell'albo degli SCRUTATORI di seggio	La richiesta può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) e viene registrata nel gestionale in uso all'ufficio Elettorale. E' approvata dalla Commissione Elettorale L'elenco degli iscritti all'Albo viene depositato in Segreteria nel mese di gennaio per 15 gg.	
Elettorale/ Leva	Richiesta di cancellazione dall'albo degli SCRUTATORI di seggio		
Elettorale/ Leva	Richiesta di iscrizione nell'albo dei PRESIDENTI di seggio	La richiesta può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) e viene registrata nel gestionale in uso all'ufficio Elettorale. E' approvata dal Responsabile dell'ufficio Elettorale. L'elenco degli iscritti formato attraverso l'uso del gestionale viene trasmesso alla Corte d'Appello di Torino per l'iscrizione definitiva. L'Albo è gestito direttamente dalla Corte d'Appello.	
Elettorale/ Leva	Rilascio del duplicato della tessera elettorale	Il cittadino compila la richiesta di rilascio di duplicato della tessera elettorale, la quale viene rilasciata in tempo reale.	
Elettorale/ Leva	Richiesta di iscrizione dei cittadini Comunitari nelle liste elettorali aggiunte per l'elezione degli organi comunali	La richiesta può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) e viene registrata nel gestionale in uso all'ufficio Elettorale. E' approvata dal Responsabile dell'ufficio Elettorale. L'esito della domanda di iscrizione viene comunicato al richiedente tramite notifica. Contestualmente, in caso di accoglienza della domanda, il messo comunale provvede a consegnare la tessera elettorale.	
Elettorale/ Leva	Richiesta di iscrizione alla lista elettorale aggiunta per l'elezione del Parlamento Europeo		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 19 di 73

Elettorale/ Leva	Rilascio copie delle liste elettorali	Copia della lista elettorale viene estratta attraverso apposita procedura del software in uso all'ufficio Elettorale, viene salvata su CD e spedita con raccomandata con ricevuta di ritorno o consegnata di persona al richiedente. Il rilascio potrà avvenire solo dopo l'avvenuto pagamento di quanto dovuto.	
Elettorale/ Leva	Rilascio certificazione esito di leva	La richiesta di un certificato può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) ma il certificato o viene consegnato in tempo reale alla persona che si presenta allo sportello o viene spedito via posta. Non è previsto il rilascio di certificato firmato digitalmente.	
Elettorale/ Leva	Richiesta iscrizioni nell'Albo dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e Corte d'Assise d'Appello	La richiesta può pervenire attraverso più canali (PEC, mail, sportello, posta) e viene registrata nel gestionale in uso all'ufficio Elettorale. E' approvata dalla Commissione dei Giudici Popolari. L'elenco degli iscritti formato attraverso l'uso del gestionale viene trasmesso al Tribunale di Verbania, pubblicato all'Albo Pretorio e poi trasmesso anche al Tribunale di Torino, con cadenza biennale, negli anni dispari.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 20 di 73

4.1.4 Procedimenti relativi ai Servizi cimiteriali

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Stato Civile	Rilascio della autorizzazione alla ESUMAZIONE o ESTUMULAZIONE ed al trasporto dei resti	<p>Il richiedente, interessato all'ottenimento di autorizzazione alla esumazione/estumulazione di un proprio caro deve presentare relativa istanza.</p> <p>Con l'istanza devono essere consegnate n. 2 marche da bollo da € 16,00; una da apporre sull'istanza e una da apporre sull'autorizzazione.</p> <p>Se è previsto il trasporto dei resti in altro comune dovrà essere presentata anche l'istanza di trasporto corredata da 2 marche da bollo.</p> <p>Il rilascio delle autorizzazioni è subordinato al pagamento dei diritti cimiteriali previsti dal vigente regolamento di Polizia Mortuaria Comunale.</p> <p>Il procedimento termina con il rilascio delle autorizzazioni.</p>	<i>Le autorizzazioni sono redatte con l'ausilio di Microsoft Word</i>
Stato Civile	CREMAZIONE: rilascio della autorizzazione alla cremazione ed al trasporto salma	<p>Tutti gli eredi interessati all'ottenimento di autorizzazione alla cremazione di un proprio caro devono compilare e sottoscrivere l'istanza. L'istanza è in carta libera.</p> <p>Contestualmente deve essere presentata anche istanza per il rilascio dell'autorizzazione al trasporto salma per la cremazione.</p> <p>Devono essere consegnate n. 3 marche da bollo da € 16,00;</p> <ul style="list-style-type: none">• una da apporre sull'istanza per l'autorizzazione alla cremazione del defunto;• una da apporre sull'autorizzazione alla cremazione del defunto;• una da apporre sull'autorizzazione al trasporto salma per la cremazione. <p>Il procedimento termina con il rilascio delle autorizzazioni.</p>	<i>Le autorizzazioni, rilasciate contestualmente alla redazione dell'atto di morte, sono redatte con l'ausilio di Microsoft Word.</i>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 21 di 73

Servizi cimiteriali e Lavori Pubblici	INUMAZIONE	<p>In caso di inumazione non è prevista un'autorizzazione alla sepoltura. Un familiare del defunto deve però sottoscrivere una dichiarazione</p> <ul style="list-style-type: none">• di presa visione ed accettazione del regolamento di Polizia Mortuaria;• di impegno a versare la tariffa per il servizio di inumazione;• di prendere atto che il servizio lampade votive è un servizio fornito su richiesta e a pagamento. <p>Questa dichiarazione è indirizzata all'Ufficio Lavori pubblici, che avrà così i dati di chi contattare quando il defunto sarà esumato, e all'ufficio Servizi cimiteriali, che procederà a verificare l'avvenuto pagamento di quanto dovuto.</p>	<p><i>Il gestionale in uso all'ufficio Servizi Cimiteriali e ai LL.PP. è stato sviluppato internamente con Microsoft Access.</i></p> <p><i>Alla base dell'applicativo vi è una cartografia dei cimiteri e l'identificazione in modo univoco delle sepolture. Ad ogni sepoltura sono associati i defunti e le concessioni (se disponibili).</i></p> <p><i>In tale DB vengono registrate gli estremi delle autorizzazioni/concessioni e i dati dei concessionari. Il gestionale non prevede la redazione di documenti ma offre la possibilità di allegare, per ogni sepoltura, tutti i documenti ritenuti significativi.</i></p>
Stato Civile	DISPERSIONE CENERI: istanza per il rilascio dell'autorizzazione	<p>Il richiedente, interessato all'ottenimento di autorizzazione alla dispersione delle ceneri di un proprio caro, deve recarsi presso l'ufficio Stato Civile, perché la manifestazione di volontà alla dispersione deve essere obbligatoriamente fatta innanzi all'ufficiale di Stato Civile. Con l'istanza devono essere consegnate n. 3 marche da bollo da € 16,00; una da apporre sull'istanza e due da apporre sull'autorizzazione che sarà redatta in duplice copia una per l'interessato e una per l'archiviazione presso il Comune. Il procedimento termina con il rilascio dell'autorizzazione. E' previsto il pagamento se le dispersioni avvengono in uno dei cimiteri comunali. In tal caso copia dell'autorizzazione viene trasmessa all'ufficio Servizi Cimiteriali per gli adempimenti conseguenti.</p>	<p><i>Le autorizzazioni e le concessioni sono redatte con l'ausilio di Microsoft Word.</i></p>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 22 di 73

Servizi cimiteriali	AFFIDAMENTO CENERI: istanza di affidamento dell'urna cineraria ai familiari	<p>Il familiare che intende richiedere l'affidamento delle ceneri deve presentare apposita istanza all'Amministrazione Comunale.</p> <p>In assenza di precise volontà testamentarie del defunto ed in presenza di più eredi, deve essere inoltrata al Comune anche l'istanza di manifestazione di volontà all'affidamento delle ceneri da parte della maggioranza degli eredi.</p> <p>Con l'istanza di affidamento ceneri devono essere consegnate n. 3 marche da bollo da € 16,00</p> <ul style="list-style-type: none">• una da apporre sull'istanza• due da apporre sull'autorizzazione che sarà redatta in duplice copia una per l'interessato e una per l'archiviazione presso il Comune. <p>E' previsto il pagamento dei diritti di istruttoria. Il procedimento termina con il rilascio dell'autorizzazione.</p>	
Servizi cimiteriali	AFFIDAMENTO CENERI: Rinuncia custodia urna cineraria	<p>Se l'affidatario di un'urna intende, per qualsiasi motivo, rinunciare, è tenuto a comunicarlo all'ufficio servizi cimiteriali del proprio comune di residenza e a conferirla per la conservazione a sue spese nel cimitero dello stesso comune, il cui servizio di custodia provvede a darne notizia al comune di residenza del defunto, ove conosciuto, e al comune di decesso.</p> <p>Sono previsti:</p> <ul style="list-style-type: none">• una comunicazione al comune di residenza del defunto, ove conosciuto, e al comune di decesso;• eventuale rilascio di concessione di loculo ossario;• pagamento diritti di istruttoria ed eventualmente il canone della concessione.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 23 di 73

Servizi cimiteriali	CONCESSIONI CIMITERIALI: Richiesta nuova concessione per - campo a tumulazione ipogeo (ex giardinetto) - loculo per salma - loculo ossario - edicola funeraria (cappella)	I parenti del deceduto, interessati all'ottenimento di sepoltura privata in concessione, devono presentare personalmente richiesta all'ufficio Servizi cimiteriali ove, in tempo reale, viene individuato il luogo della sepoltura e comunicati i costi riguardanti i servizi cimiteriali e i canoni di concessione. Il procedimento termina con il rilascio della concessione.	
Servizi cimiteriali	CONCESSIONI CIMITERIALI: Comunicazione variazione per aggiornamento intestazione (rilascio atti aggiuntivi alla concessione)	All'atto di decesso del concessionario, i discendenti legittimi e le altre persone che hanno titolo sulla concessione sono tenuti a darne comunicazione all'ufficio Servizi cimiteriali entro sei mesi dalla data del decesso, richiedendo contestualmente la variazione per aggiornamento dell'intestazione della concessione in favore degli aventi diritto e designando uno di essi quale rappresentante della concessione nei confronti del Comune, che assume la qualità di concessionario rappresentante.	
Servizi cimiteriali	CONCESSIONI CIMITERIALI: domanda di tumulazione in sepoltura privata in concessione	Alla domanda di tumulazione in sepoltura privata in concessione devono essere allegate: copia concessione cimiteriale oppure bolletta di pagamento canone concessione e l'autorizzazione edilizia rilasciata dal Comune autorizzante la realizzazione della sepoltura o relativo progetto. E' previsto il pagamento dei diritti di istruttoria, eventualmente del canone per tumulazione aggiuntiva e il diritto di ricerca pratica se il richiedente non è in grado di presentare copia della concessione cimiteriale. Il procedimento termina con il rilascio/diniego dell'autorizzazione. E' previsto l'invio di una mail che autorizza la ditta (che ha in gestione i cimiteri comunali) alla tumulazione del defunto.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 24 di 73

Servizi cimiteriali	CONCESSIONI CIMITERIALI: Istanza per autorizzazione tumulazione in deroga EX DPGR 7/R/2012	Alla istanza per autorizzazione tumulazione in deroga EX DPGR 7/R/2012 devono essere allegate: copia concessione cimiteriale e l'autorizzazione edilizia rilasciata dal Comune autorizzante la realizzazione della sepoltura o relativo progetto. E' previsto il pagamento dei diritti di istruttoria, eventualmente del canone per tumulazione aggiuntiva e il diritto di ricerca pratica se il richiedente non è in grado di presentare copia della concessione cimiteriale. Il procedimento termina con il rilascio/diniego dell'autorizzazione e la sottoscrizione di atto aggiuntivo alla concessione cimiteriale originaria. E' previsto l'invio di una mail che autorizza la ditta (che ha in gestione i cimiteri. comunali) alla tumulazione del defunto.	
Servizi cimiteriali	CONCESSIONI CIMITERIALI: Istanza uso sostitutivo loculo salma per tumulazione 3 resti/urne ceneri (per le concessioni cimiteriali rilasciate anteriormente al 21.01.2011)	E' consentito utilizzare il singolo loculo concesso per salma per la tumulazione sostitutiva di massimo tre cassetine di resti o di tre urne cinerarie. Sono previsti la sottoscrizione di atto aggiuntivo dell'originaria concessione cimiteriale e il pagamento dei diritti di istruttoria. E' previsto l'invio di una mail che autorizza la ditta (che ha in gestione i cimiteri. comunali) alla tumulazione del defunto se necessaria.	
Servizi cimiteriali	CONCESSIONI CIMITERIALI: Rinuncia	Il concessionario può rinunciare in ogni momento alla concessione Il procedimento termina con la comunicazione di accettazione o rigetto dell'istanza di rinuncia.	
Servizi cimiteriali	Domanda di posa accessori cimiteriali (ove prevista)	In tempo reale, presso l'ufficio Servizi Cimiteriali, viene compilata la scheda di richiesta e versato l'importo dovuto. E' prevista l'emissione di ricevuta. Il procedimento ha termine con una comunicazione all'appaltatore del servizio.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 25 di 73

Lavori Pubblici	LAMPADE VOTIVE: richiesta di allacciamento	I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale. L'attivazione della lampada viene richiesta alla ditta che gestisce i cimiteri aronesi solo ad avvenuto pagamento dei costi di attivazione.	<i>Il gestionale in uso è stato sviluppato internamente con Microsoft Access. Nell'applicativo in particolare sono previste funzioni per la richiesta di un nuovo allacciamento, per la disattivazione di una lampada, per variare l'intestatario del bollettino per il pagamento del canone annuale. Alla base dell'applicativo vi è una cartografia dei cimiteri e l'identificazione in modo univoco delle sepolture. Ad ogni sepoltura sono associati i defunti, le concessioni e le eventuali lampade votive attivate.</i>
Lavori Pubblici	LAMPADE VOTIVE: richiesta di disattivazione		
Lavori Pubblici	LAMPADE VOTIVE: richiesta variazione intestazione canone		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 26 di 73

4.1.5 Procedimenti relativi ai Tributi

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Tributi	TARI: denuncia occupazione locali	I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale.	<i>All'ufficio Tributi è in uso un applicativo sviluppato da Idea Sistemi di Ivrea che si basa su DB Firebird ed è in versione client server. Il software gestisce TARI, IMU e TASI. Esiste anche una componente cartografica destinata però ad uso interno. E' invece disponibile on-line una procedura per il calcolo dell'IMU/TASI realizzata sempre da Idea Sistemi.</i>
Tributi	TARI: denuncia cessazione occupazioni locali		
Tributi	TARI: Rimborso	Al momento non esiste apposita modulistica ma è in fase di predisposizione	
Tributi	TARI: Rateizzazione		
Tributi	TARI: richieste agevolazioni per effettuazione compostaggio domestico	I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale.	
Tributi	TARI richiesta riduzione per portatore di handicap con indennità di accompagnamento		
Tributi	TARI: richiesta esenzione per ISEE		
Tributi	TARI richieste agevolazioni per Uso Non Domestico	Al momento non esiste apposita modulistica ma è in fase di predisposizione	
Tributi	TARI richiesta esclusione rifiuti non domestici		
Tributi	IMU/TASI: Dichiarazione	Modulistica nazionale. I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale.	
Tributi	IMU/TASI: Dichiarazione – Tributo per i servizi indivisibili enti non commerciali		
Tributi	IMU/TASI: Rateizzazione	Al momento non esiste apposita modulistica ma è in fase di predisposizione	
Tributi	IMU/TASI: Ravvedimento oneroso		
Tributi	IMPOSTA DI SOGGIORNO: Presentazioni delle dichiarazioni	Il gestore della struttura provvede alla riscossione dell'imposta. Provvede poi al versamento al Comune di Arona delle somme riscosse entro il quindici del mese successivo e presenta una comunicazione riportante il numero di coloro che hanno pernottato presso la propria struttura nel mese di riferimento, il relativo periodo di permanenza, il numero dei soggetti esenti e le eventuali riduzioni applicate, l'imposta dovuta ed eventuali importi non versati da cumularsi al mese successivo (se inferiori a € 50,00).	<i>Non è stato acquistato nessun applicativo per la gestione dell'imposta di soggiorno.</i>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 27 di 73

Tributi	IMPOSTA DI SOGGIORNO: Rimborso	Al momento non esiste apposita modulistica ma è in fase di predisposizione	
Tributi	IMPOSTA DI SOGGIORNO: esenzione	Sono previsti casi di esenzione dal pagamento dell'imposta. L'applicazione delle esenzioni è subordinata al rilascio al gestore della struttura ricettiva, da parte dell'interessato di un'attestazione. Il comune ha messo a disposizione tale modello sul sito istituzionale.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 28 di 73

4.1.6 Procedimenti relativi a Polizia Amministrativa e Commercio

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Polizia amministrativa e commercio	Commercio su area pubblica con posto fisso (nuova autorizzazione tipo a)	Il rilascio di nuova autorizzazione è effettuato sulla base di appositi bandi comunali. Il bando comunale è oggetto di pubblicazione sul B.U.R.P. oltre che di affissione all'albo pretorio. Il modello per la domanda viene predisposto in sede di approvazione del bando e pubblicato sul sito e all'albo pretorio insieme al bando.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Subingresso nell'attività di commercio su area pubblica	Trattasi di comunicazione che viene predisposta dal subentrante utilizzando il modulo scaricabile dal sito comunale. La comunicazione può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea	E' prossimo l'inserimento del procedimento nell'ambito dei procedimenti informatizzati gestiti con Portale SUAP
Polizia amministrativa e commercio	Commercio su area pubblica in forma itinerante	Trattasi di domanda che viene inoltrata dal subentrante dopo compilazione del modulo scaricabile dal sito comunale. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea.	E' prossimo l'inserimento del procedimento nell'ambito dei procedimenti informatizzati gestiti con Portale SUAP
Polizia amministrativa e commercio	Subingresso nell'attività di noleggio da rimessa con conducente	Trattasi di istanza divisa in due sezioni: la prima da compilarsi a cura del cedente e la seconda a cura del subentrante. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta)	E' prossimo l'inserimento del procedimento nell'ambito dei procedimenti informatizzati gestiti con Portale SUAP
Polizia amministrativa e commercio	Subingresso nell'attività di taxi	Trattasi di istanza divisa in due sezioni: la prima da compilarsi a cura del cedente e la seconda a cura del subentrante. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta).	E' prossimo l'inserimento del procedimento nell'ambito dei procedimenti informatizzati gestiti con Portale SUAP
Polizia amministrativa e commercio	Somministrazione temporanea in caso di manifestazioni, feste, sagre, eventi	Trattasi di segnalazione certificata di inizio attività di somministrazione temporanea alimenti e bevande da presentarsi in occasione di fiere, feste, sagre, ecc.. La scia può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' prevista la contestuale presentazione di copia cartacea del modello di notifica sanitaria presentata all'ASL.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 29 di 73

Polizia amministrativa e commercio	Attività temporanea di vendita su aree pubbliche in occasione di manifestazioni	Trattasi di segnalazione certificata di inizio attività di vendita temporanea da presentarsi in occasione di fiere, feste, sagre, ecc. La scia può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta).	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Posizionamento insegna	Trattasi di domanda in bollo presentata in genere dall'esercente che intende posizionare targa o insegna sul proprio esercizio. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' prevista autorizzazione in bollo rilasciata a seguito di apposita istruttoria dell'ufficio e del Comando di Polizia Locale.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Posizionamento insegna in zona sottoposta a vincolo ambientale	Trattasi di domanda in bollo presentata in genere dall'esercente che intende posizionare targa o insegna sul proprio esercizio. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' prevista autorizzazione in bollo rilasciata a seguito di apposita istruttoria dell'ufficio e del Comando di Polizia Locale. Trattandosi di posizionamento di impianti in zone sottoposte a vincolo ambientale è previsto il preventivo rilascio di autorizzazione paesaggistica da parte dell'Ufficio Tecnico.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Rinnovo autorizzazione insegna in scadenza	La domanda in bollo generalmente viene presentata direttamente allo sportello che effettua immediatamente semplice vidimazione sull'originale dell'autorizzazione in scadenza.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Posizionamento impianti pubblicitari temporanei	Trattasi di domanda in bollo presentata in genere dall'esercente che intende posizionare targa o insegna sul proprio esercizio. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' prevista autorizzazione in bollo rilasciata a seguito di apposita istruttoria dell'ufficio e del Comando di Polizia Locale. Nel caso di posizionamento di impianti in zone sottoposte a vincolo ambientale è previsto il preventivo rilascio di autorizzazione paesaggistica da parte dell'Ufficio Tecnico.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 30 di 73

Polizia amministrativa e commercio	Posizionamento impianti pubblicitari permanenti	Trattasi di domanda in bollo presentata in genere dall'esercente che intende posizionare targa o insegna sul proprio esercizio. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). E' prevista autorizzazione in bollo rilasciata a seguito di apposita istruttoria dell'ufficio e del Comando di Polizia Locale. Nel caso di posizionamento di impianti in zone sottoposte a vincolo ambientale è previsto il preventivo rilascio di autorizzazione paesaggistica da parte dell'Ufficio Tecnico.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Occupazione suolo pubblico per manifestazioni e iniziative varie (raccolta fondi, propaganda politica, ecc.)	Trattasi di istanza da presentarsi da parte di chi intenda occupare suolo pubblico per realizzazione di manifestazioni, raccolta fondi, propaganda politica, ecc. La domanda deve essere presentata in bollo (sono esenti partiti, ONLUS, associazioni sportive affiliate CONI). E' prevista autorizzazione in bollo rilasciata a seguito di apposita istruttoria dell'ufficio e del Comando di Polizia Locale.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Posizionamento nuovo dehors stagionale	E' prevista la preventiva richiesta di esame del progetto da parte del gruppo dehors. Ottenuto il parere favorevole del gruppo dehors va presentata richiesta di autorizzazione paesaggistica (nel caso di posizionamento in zona vincolata) e richiesta in bollo di occupazione suolo pubblico per posizionamento di de hors. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). A seguito dell'istruttoria viene rilasciata autorizzazione in bollo. Il posizionamento di dehors su area pubblica è soggetto a pagamento di TOSAP.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Rinnovo dehors	L'autorizzazione al posizionamento di dehors stagionale va rinnovata annualmente attraverso la presentazione di istanza in bollo. La domanda può pervenire attraverso più canali (PEC, sportello, posta). A seguito dell'istruttoria viene rilasciata autorizzazione in bollo. E' soggetto a pagamento di TOSAP.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 31 di 73

Polizia amministrativa e commercio	Proroga dehors	E' possibile per l'esercente richiedere la proroga di un'autorizzazione di posa dehors stagionale già ottenuta nell'ambito del periodo stagionale max che va dal 25/02 al 25/11. La domanda si presenta in carta libera attraverso più canali (PEC, sportello, posta).	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Contributo per coniugi che abbiano contratto matrimonio civile ad Arona	L'Amministrazione Comunale ha previsto l'erogazione di un contributo per coniugi che abbiano contratto matrimonio civile ad Arona e che abbiano usufruito, per il ricevimento del proprio matrimonio, di strutture ricettive e/o di ristorazione site sul territorio del Comune di Arona. Coloro che si trovino nelle condizioni previste da apposita delibera presentano domanda in carta libera utilizzando il modulo presente sul sito.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Agibilità ex art. 80 TULPS	Nel caso di apertura di locale di pubblico spettacolo è necessario richiedere autorizzazione di agibilità dei locali ex art. 80 del TULPS. La procedura è differente a seconda che si parli di locali con capienza superiore o inferiore a 200 persone. Nel primo caso è previsto l'esame e sopralluogo da parte di Commissione di Vigilanza. Nel secondo caso invece la Commissione è sostituita da relazione del tecnico competente. Non viene rilasciata alcuna autorizzazione.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Spettacolo pubblico art. 68 TULPS	Se il pubblico spettacolo prevede capienza inferiore a 200 persone e viene svolto in una sola giornata entro le 24 allora deve essere presentata semplice SCIA utilizzando modulistica scaricabile dal sito. Se il pubblico spettacolo invece a caratteristiche diverse da quelle sopra richiamate va presentata istanza in bollo a cui segue rilascio di apposita autorizzazione. La domanda si presenta in carta libera attraverso più canali (PEC, sportello, posta). Contestualmente in genere va presentata all'ufficio tecnico domanda per attività rumorosa.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 32 di 73

Polizia amministrativa e commercio	Manifestazioni di sorte locale (tombole, lotterie, pesche di beneficenza)	La comunicazione va inviata alla Prefettura, al Comune e ai Monopoli almeno 30 giorni prima dell'evento. Non è previsto rilascio di alcuna autorizzazione. La modulistica è quella prevista dalla Prefettura.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	spettacolo pirotecnico	La domanda per la realizzazione di spettacolo pirotecnico può essere presentata solamente da soggetto in possesso dei requisiti professionali previsti da legge. Se il sito in cui avviene lo sparo dei fuochi non è stato già precedentemente autorizzato, la richiesta viene sottoposta all'esame dell'apposita Commissione di Vigilanza sita in Prefettura la quale effettua anche sopralluogo.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia amministrativa e commercio	Verifica regolarità contributiva commercio su aree pubbliche /rilascio vara	Non è necessaria la presentazione di alcuna documentazione. La verifica della regolarità INPS, della presentazione dell'Unico e dell'iscrizione alla CCIAA viene effettuata d'ufficio dal Comune. Nel caso di primo rilascio l'esercente dovrà compilare un modulo in cui dichiarerà i dati (es. INPS, INAIL, ecc.) che servono all'ufficio per la verifica. una volta effettuata la verifica l'esercente dovrà produrre VARA (se già a sua disposizione) per la vidimazione.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 33 di 73

4.1.7 Procedimenti relativi a Istruzione e Cultura

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Istruzione	Iscrizione servizio mensa	I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale. Il servizio è pagabile: <ul style="list-style-type: none">• con domiciliazione bancaria• con bollettino postale anche on-line sul sito www.poste.it	<i>Il gestionale in uso è di Progetti e Soluzioni SpA di Cernusco s/N (MI) ed è in versione web. Si sta valutando una sostituzione. E' già on-line un'area riservata ai genitori per verificare la situazione dei pagamenti ed altri dati del servizio offerto al proprio figlio.</i>
Istruzione	Iscrizione servizio trasporto scolastico	I posti per scuolabus e pre-scuola sono in numero limitato.	<i>Il gestionale in uso è stato sviluppato internamente con Microsoft Access.</i>
Istruzione	Iscrizione servizio pre-scuola	A seguito delle domande pervenute viene formata la graduatoria. I dati dei bambini e dei genitori, la cui domanda è stata accolta, sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale. Dell'esito della richiesta viene data comunicazione scritta.	
Istruzione	Richiesta contributo a sostegno delle spese per trasporto scolastico con bus di linea per studenti secondaria di 1° grado	E' richiesta presentazione dell'attestazione I.S.E.E. Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Cultura	Richiesta di patrocinio gratuito	Il patrocinio viene concesso nel rispetto dell'apposito Regolamento Comunale, con decreto sindacale. Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Biblioteca Civica	Iscrizione al servizio di prestito libri	I dati indicati nel modulo sono inseriti da un operatore nel relativo gestionale previo pagamento della quota d'iscrizione.	<i>Il gestionale della Biblioteca è realizzato da CS S.r.l. ed è in versione WEB. E' già on-line la consultazione del catalogo.</i>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 34 di 73

4.1.8 Procedimenti relativi agli uffici tecnici

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Lavori Pubblici	OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO: Autorizzazione scavi	Vedi paragrafo 4.1.2 Occupazione di suolo pubblico (per lavori e traslochi)	
Lavori Pubblici	LAMPADE VOTIVE: richiesta di allacciamento/ disattivazione/variazione intestazione	Vedi paragrafo 4.1.4 Procedimenti relativi ai Servizi Cimiteriali	
Lavori Pubblici / Ambiente	SEGNALAZIONI	Vedi paragrafo 4.1.1 Procedimenti comuni a più uffici	
Patrimonio	Richiesta utilizzo sale di proprietà del Comune di Arona	All'istanza, in carta libera, deve essere allegata una breve relazione illustrativa dell'iniziativa. Le tariffe per l'utilizzo delle sale sono stabilite con deliberazione della Giunta Comunale. Con regolamento comunale viene disciplinato ogni singolo utilizzo. Nel caso l'associazione sia aronese e non persegua fini di lucro occorre allegare all'istanza una dichiarazione sostitutiva. Il corrispettivo per l'uso delle sale dovrà essere versato al tesoriere dell'Ente almeno cinque giorni prima dell'iniziativa. In caso di mancato versamento verrà espresso diniego alla richiesta. Per sapere se è disponibile o meno una sala occorre gestirne il calendario di utilizzo.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza. La gestione di utilizzo delle sale avviene tramite file Excel.
Patrimonio	Abbonamento annuale stalli Gold	Occorre presentare istanza in carta libera al Comune di Arona. In caso di disponibilità di stalli liberi l'istanza sarà accolta ed occorrerà procedere al pagamento del canone annuo.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Patrimonio	Istanza a seguito di Bando Affitto (Art. 11 L 431/88 Fondo di sostegno alla locazione)	Su disposizioni della Regione Piemonte il Comune emette apposito bando per l'erogazione di contributi per il sostegno alla locazione	Esiste software messo a disposizione della Regione Piemonte per la gestione del bando



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 35 di 73

Patrimonio	Istanza a seguito di Bando Edilizia Sociale (LR 3/2010)	Il Comune ogni 4 anni emette apposito bando per la formazione di una graduatoria utile per l'assegnazione di alloggi di edilizia sociale	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Demanio	Istanza per manifestazione o gara sportiva sulle acque del Lago Maggiore	L'autorizzazione è rilasciata dalla Gestione Associata Demanio BASSO LAGO MAGGIORE , ma è possibile presentare l'istanza anche presso lo sportello decentrato di Arona. La domanda deve essere in bollo. Sono previsti diversi allegati.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Demanio	Domanda di occupazione di area demaniale	Occorre presentare domanda in bollo per l'occupazione di aree facenti parte del demanio della navigazione interna piemontese, utilizzando la modulistica predisposta. La concessione è rilasciata dalla Gestione Associata Demanio BASSO LAGO MAGGIORE , ma è possibile presentare l'istanza anche presso lo sportello decentrato di Arona.	Presso il Comune di Arona è in uso un applicativo sviluppato internamente con rappresentazione grafica dell'area demaniale sita nel Comune di Arona. E' altresì disponibile un portale messo a disposizione dalla Regione Piemonte.
Demanio	Istanza di rinnovo concessione demaniale		
Demanio	Istanza per contrassegno identificativo natante	I natanti non immatricolati che navigano in acque svizzere devono essere muniti di appositi contrassegni identificativi. La domanda per il rilascio del contrassegno dovrà essere presentata presso l'ufficio comunale in cui il richiedente è concessionario di boa, posto barca, rimessaggio, scivolo di alaggio abituale, ecc. ovvero presso la Provincia di Novara. Il costo dell'iscrizione nell'Elenco Nautico e del rilascio del Libretto e dei contrassegni identificativi è quantificato in € 30,00 (Euro trenta/00) da versarsi con bollettino di ccp sul conto corrente postale intestato all'Amministrazione della Provincia di Novara.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 36 di 73

Servizi per il territorio	Richiesta certificato di idoneità alloggiativa	Occorre presentare istanza in carta libera. A richiederlo sono soprattutto gli stranieri. Per l'ottenimento del certificato di idoneità alloggiativa è necessario presentare la documentazione rilasciata dall'ASL in seguito alla valutazione igienico-sanitaria dell'alloggio.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Servizi per il territorio	Richiesta autorizzazione alla vendita di alloggi di E.E.P. assistiti da contributo pubblico/determinazione prezzo di cessione/ esercizio diritto di prelazione	Unico modulo in fase di predisposizione.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Servizi per il territorio	Richiesta autorizzazioni in deroga per attività rumorose temporanee	Le autorizzazioni in deroga, a seconda delle caratteristiche proprie del tipo di attività oppure dei luoghi in cui sono esercitate, sono distinte in autorizzazioni senza istanza, autorizzazioni con istanza semplificate ed autorizzazioni con istanza ordinarie. Esiste un regolamento comunale che disciplina le attività rumorose. A tale regolamento sono allegati il modello tipo per - La domanda di autorizzazione semplificata per spettacoli e manifestazioni in luogo pubblico o aperto al pubblico (allegato 2) - La domanda di autorizzazione con istanza ordinaria per attività rumorose a carattere temporaneo (allegato 4).	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 37 di 73

Servizi per il territorio	Richiesta autorizzazione abbattimento e potatura alberi vincolati (no alberi da frutta)	Occorre presentare una “Denuncia di Inizio Attività” per l’abbattimento o la potatura di alberi aventi un tronco di circonferenza pari ad un metro (pari a circa 30 centimetri di diametro), misurata a petto d’uomo, oppure con 15 metri di altezza. All’istanza da presentarsi in carta libera. Sono previsti i seguenti allegati: <ul style="list-style-type: none">- Relazione professionista (agronomo, perito agrario o agrotecnico) (obbligatoria)- Autorizzazione paesistica (solo per alberi ricadenti in zona vincolata)- Planimetria- Documentazione fotografica.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell’istanza
Servizi per il territorio	Domanda per il rilascio di autorizzazione allo scarico di acque reflue domestiche in acque superficiali o negli strati superficiali del sottosuolo	La domanda e la documentazione allegata dovranno essere prodotte in duplice copia, di cui una in regola con le norme sull’imposta di bollo. Alla domanda dovrà essere allegata copia della ricevuta di avvenuto versamento della quota di avvio di istruttoria. Il saldo delle spese di istruttoria, se dovuto, dovrà essere versato a conclusione del procedimento a seguito di specifica richiesta dell’Amministrazione.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell’istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 38 di 73

4.1.9 Procedimenti relativi ai Servizi Sociali

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Unità operativa complessa Anziani	Richiesta di inserimento in lista di attesa per le prestazioni di assistenza domiciliare	E' richiesta presentazione dell'attestazione I.S.E.E. Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta e attivazione del servizio in caso di accettazione.	<i>Il gestionale in uso è stato sviluppato internamente con Microsoft Access.</i> L'applicativo permette di associare ad ogni assistito le richieste pervenute, i servizi attivati, gli interventi fatti, ...
Unità operativa complessa Anziani	Richiesta di integrazione retta per ricoveri in strutture residenziali	E' richiesta presentazione dell'attestazione I.S.E.E. Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta.	Per il servizio SAD: - il modulo di richiesta di messa in lista al servizio può essere compilato direttamente dall'applicativo
Assistenti sociali	Richiesta di contributo per il sostentamento di persona singola o nucleo familiare	E' richiesta presentazione dell'attestazione I.S.E.E. Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta.	- in caso di accettazione della richiesta viene compilato specifico modulo dall'assistente sociale che dovrà essere autorizzato dal responsabile e quindi inviato via mail alla Cooperativa che ha in carico il servizio
Unità operativa complessa Anziani	Richiesta di assegni di cura anziani (a seguito di bando)	Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta.	- Sono previste procedure per la modifica, sospensione o cessazione del servizio.
Unità operativa complessa Persone diversamente abili	Richiesta per la frequenza al Centro Diurni Disabili	Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta e attivazione del servizio in caso di accettazione.	
Unità operativa complessa Persone diversamente abili/ Unità operativa complessa Minori e famiglie	Richiesta servizio CAD	Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta e attivazione del servizio in caso di accettazione.	
Unità operativa complessa Persone diversamente abili/ Unità operativa complessa Minori e famiglie	Domanda di partecipazione al Servizio di Educativa Territoriale denominato "Hip Hop Hurrà"	Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta e attivazione del servizio in caso di accettazione.	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 39 di 73

Unità operativa complessa Persone diversamente abili/ Unità operativa complessa Minori e famiglie	Domanda di partecipazione al Servizio di Educativa Territoriale denominato "Saltimbanco"	Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta e attivazione del servizio in caso di accettazione.	
Unità operativa complessa Anziani	Domanda di partecipazione ai soggiorni marini per anziani	Sono previsti: <ul style="list-style-type: none">• il pagamento in due rate (acconto e saldo)• la compilazione di un'autocertificazione per l'autosufficienza.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Unità operativa complessa Anziani	Domanda di partecipazione ai corsi di ginnastica destinati agli anziani	Il servizio prevede il pagamento di una quota annuale. I dati vengono inseriti in un applicativo per la fatturazione della prestazione.	L'applicativo per la generazione delle fatture è di SISCO S.p.A. di Cervere (CN) ed è integrato con la contabilità.
Segreteria 3° Settore	Richiesta contributo per iniziative e/o attività annuale associazioni	Il modulo è in fase di predisposizione. Il procedimento ha termine con accettazione o diniego della richiesta.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Segreteria 3° Settore	ASILO NIDO: Richiesta di inserimento in lista di attesa	Viene formata la graduatoria. I dati dei bambini e dei genitori, la cui richiesta è accolta, vengono inseriti in un applicativo per la fatturazione mensile delle prestazioni.	L'applicativo per la generazione delle fatture è di SISCO S.p.A. di Cervere (CN) ed è integrato con la contabilità.
Segreteria 3° Settore	ASILO NIDO: Richiesta di modifica o cessazione servizi erogati	I dati vengono inseriti in un applicativo per la fatturazione mensile delle prestazioni.	L'applicativo per la generazione delle fatture è di SISCO S.p.A. di Cervere (CN) ed è integrato con la contabilità.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 40 di 73

4.1.10 Procedimenti relativi al Comando di Polizia Locale

<i>Ufficio</i>	<i>Procedimento</i>	<i>Modalità di gestione dell'istanza</i>	<i>Livello di informatizzazione</i>
Polizia Locale	Segnalazioni	Vedi paragrafo 4.1.1 Procedimenti comuni a più uffici	
Polizia Locale	Autorizzazione cartello nuovo passo carrabile	La domanda deve essere presentata al Comando Polizia locale con apposito modulo. Il costo del cartello è di 8,26 €, più due marche da bollo da 16,00 € (una da porre sull'istanza e una da apporre sull'autorizzazione). E' previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia Locale	Rimborsi sanzioni non dovute	E' necessario presentare domanda in carta libera al Comando di Polizia Locale.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia Locale	Rateizzazione Pagamento sanzioni	I moduli sono in corso di predisposizione.	
Polizia Locale	Richiesta di annullamento di ingiunzione fiscale	E' necessario presentare domanda in carta libera al Comando di Polizia Locale.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia Locale	Rilascio autorizzazioni circolazione-sosta veicoli al servizio di persone invalide	La domanda deve essere effettuata da persona fisica che risulta affetta da patologia riconosciuta in possesso di veicolo o che debba essere trasportata da veicolo. La domanda deve essere presentata al Comando Polizia Locale con apposito modulo, unendo la certificazione medico-legale rilasciata dall' A.S.L. competente e n. 2 foto recenti formato tessera. Per il rinnovo (non temporaneo ovvero non inferiore ad anni 5) è sufficiente la certificazione del medico curante. In caso di rilascio o rinnovo temporaneo (minore ad anni 5) occorre produrre la certificazione medico-legale rilasciata dall' A.S.L. competente. Nessun costo a carico dell'utente. Solo in caso di domande di rilascio o rinnovo temporaneo occorre produrre n. 2 marche da bollo da € 16,00. E' previsto il rilascio di apposito contrassegno da esporre sul parabrezza del veicolo quando la persona è alla guida o è accompagnato da terzi.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 41 di 73

Polizia Locale	Rilascio autorizzazioni transitorie e permanenti per la circolazione e la sosta nelle zone a traffico limitato	<p>Attualmente sono previsti 4 moduli differenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Domanda per l'accesso temporaneo in "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) - Da presentare entro 7 gg dal transito• Domanda per l'accesso in "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) - Varco di Via Poli e Via Marconi• Domanda per l'accesso in "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) - Varco di Via San Carlo e Via Pertossi• Domanda per l'accesso (solo transito) in "Zona a Traffico Limitato" (ZTL) - Via Garelli, Piazza san Graziano, Vicolo Ponzone. <p>Questi moduli sono in fase di revisione.</p> <p>Non è previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea, ma viene rilasciata copia dell'istanza timbrata per accettazione.</p>	Gli ZTL vengono registrati nell'applicativo in uso al Comando di Polizia Locale denominato "Visual Polcity XP" e prodotto da Open Software di Mirano (VE).
Polizia Locale	SPETTACOLI VIAGGIANTI: Domanda per rilascio licenza spettacolo viaggiante	<p>Occorre presentare domanda in bollo.</p> <p>Per ottenere la licenza dal Comune di residenza (nuova licenza, aggiunta od eliminazione di attrazione) occorrono:</p> <ul style="list-style-type: none">• copia autentica del certificato di collaudo delle strutture redatto da un professionista qualificato recante data non anteriore di un anno dal posizionamento dell'attrazione;• una marca da bollo da apporsi sulla licenza;• documento attestante la disponibilità dell'attrazione;• dati relativi alla registrazione dell'attrazione (qualora trattasi di una nuova attività posta in esercizio dopo il 12/12/2007 o qualora trattasi di attività esistente per cui si è già provveduto alla registrazione). <p>E' previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea.</p>	<p>Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza</p> <p>Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza</p>
Polizia Locale	SPETTACOLI VIAGGIANTI: Domanda per rilascio licenza spettacolo viaggiante (aggiunta, sostituzione o eliminazione attrazione)		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 42 di 73

Polizia Locale	SPETTACOLI VIAGGIANTI: Domanda per rilascio licenza spettacolo viaggiante a seguito di subingresso	Occorre presentare domanda in bollo. Per il sub ingresso occorrono: <ul style="list-style-type: none">• Copia dell'atto di cessione/affitto/donazione/successione dell'azienda• Originale dell'autorizzazione del cedente• Una marca da bollo da apporsi sulla licenza; E' previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia Locale	SPETTACOLI VIAGGIANTI: Richiesta <i>licenza temporanea</i> d'esercizio per complesso giochi gonfiabili ai sensi art. 69 TULPS	La licenza per la conduzione di spettacoli viaggianti è rilasciato dai Comuni di residenza e consente l'esercizio di spettacoli viaggianti, quali circhi, luna park, attrazioni auto acrobatiche, ecc..., su tutto il territorio nazionale. Il titolare della licenza, tuttavia, per poter allestire le attrezzature fuori dal Comune di residenza, deve richiedere ai Comuni interessati alla manifestazione, il rilascio di una licenza temporanea presentando apposita domanda in bollo.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza
Polizia Locale	SPETTACOLI VIAGGIANTI: Richiesta di <i>autorizzazione occupazione suolo pubblico temporanea e di licenza</i> ai sensi art. 69 TULPS per installazione attrazione di spettacolo viaggiante	Sono previsti 2 moduli leggermente diversi: <ul style="list-style-type: none">- per spettacolo viaggiante area ginnica- per altro spettacolo viaggiante E' previsto il rilascio di titolo autorizzativo in forma cartacea. Occorrerà poi procedere al pagamento dell'occupazione di suolo pubblico al Comune o al Demanio in funzione del titolare dell'area occupata.	
Polizia Locale	Dichiarazione ospitalità di cittadini stranieri extracomunitari	La dichiarazione deve essere presentata in duplice copia compilando l'apposito modulo. Occorre allegare fotocopia del passaporto del cittadino straniero. La comunicazione deve avvenire mediante consegna dell'apposito modulo all'ufficio Protocollo. La comunicazione può essere effettuata anche per posta, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Copia della dichiarazione viene trasmessa alla Questura.	Non esiste nessun applicativo né per la presentazione né per la gestione dell'istanza. Viene tenuto un registro cartaceo delle dichiarazioni pervenute.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 43 di 73

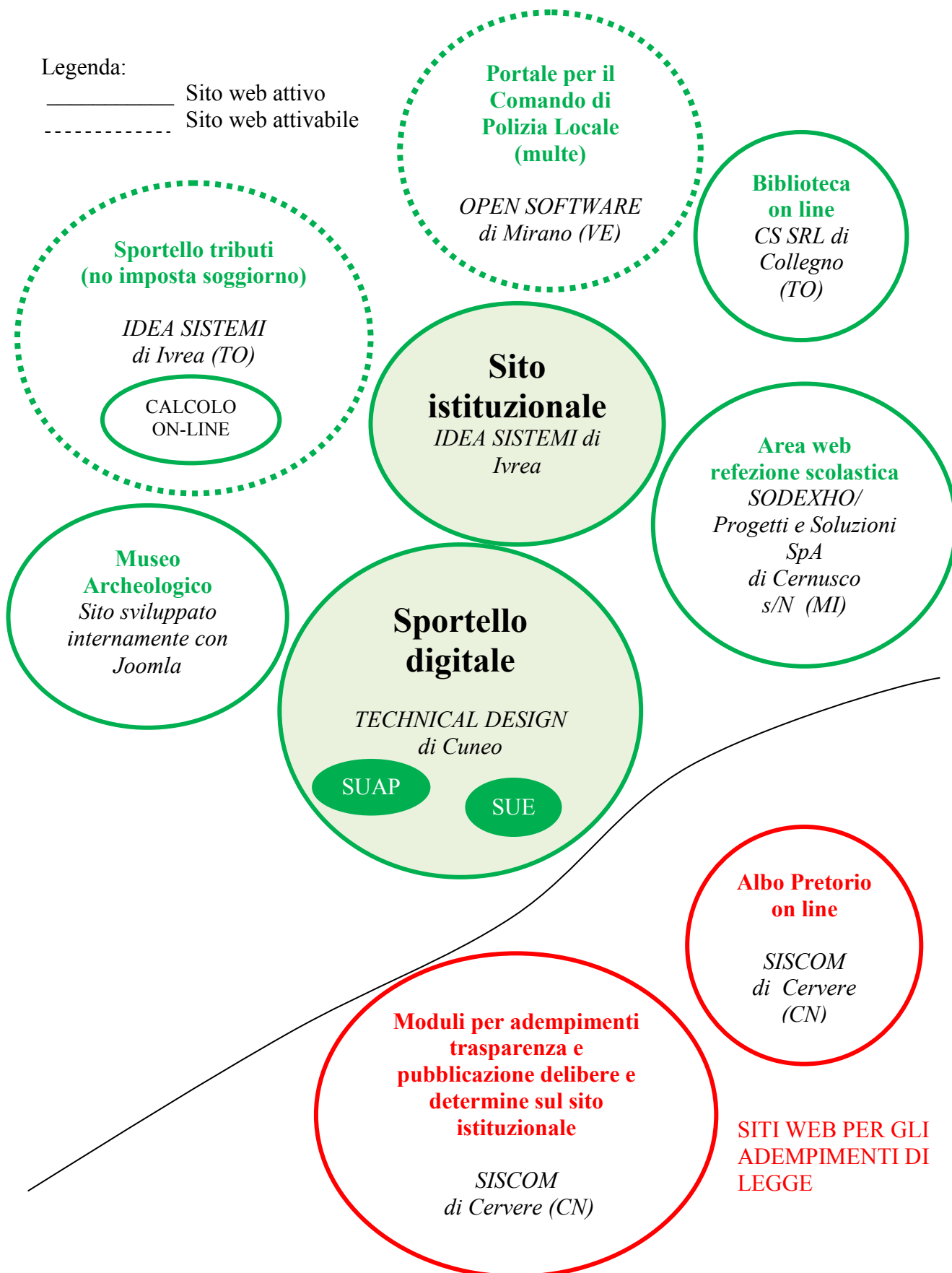
Polizia Locale	Comunicazioni cessioni di fabbricato	La comunicazione deve avvenire mediante consegna dell'apposito modulo, presso l'ufficio Protocollo. La comunicazione può essere effettuata anche per posta, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.	I dati contenuti in queste comunicazioni vengono registrati nell'applicativo in uso al Comando di Polizia Locale denominato "Visual Polcity XP" e prodotto da Open Software di Mirano (VE).
Polizia Locale	Denunce di Infortunio	La denuncia deve essere poi presentata all'autorità di pubblica sicurezza del Comune in cui è avvenuto l'infortunio. La comunicazione deve avvenire mediante consegna dell'apposito modulo, presso l'ufficio Protocollo. La comunicazione può essere effettuata anche per posta, tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.	



4.1.11 Siti web attivi o attivabili

Legenda:

————— Sito web attivo
- - - - - Sito web attivabile





4.2 I risultati dell'analisi: cosa fare

Prima di vedere nel dettaglio cosa fare è necessario ricordare che:

- *l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;*
- *deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);*
- *le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;*
- *il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure.*

Ciò premesso è evidente che per il Comune di Arona la completa informatizzazione dei procedimenti si presenta molto difficoltosa data la frammentazione del sistema informatico comunale.

Sarà necessario far lavorare in modo sinergico diverse software house e questo non sarà sicuramente né semplice né economico.

Si elencano di seguito gli interventi necessari finalizzati a raggiungere il completo livello di informatizzazione delle istanze.

Gli interventi sono classificati secondo la seguente tassonomia:

- **Interventi propedeutici (P)** con caratteristiche trasversali e/o di supporto: comprendono gli interventi strumentali attuati su sistemi informativi, oppure su strutture organizzative, che necessitano di uno sforzo notevole di coordinamento e di integrazione tra strutture organizzative coinvolte, trasversali allo specifico procedimento o processo dell'Ente;
- **Interventi evolutivi specifici (E)** che comprendono gli interventi di informatizzazione mirati all'adeguamento ad uno specifico procedimento, processo, struttura organizzativa e sistema informativo specifico.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 46 di 73

TABELLA INTERVENTI

Tipo intervento P / E	Denominazione intervento	Descrizione sintetica
E	Portale dei Tributi	<p>Si ritiene opportuno creare un portale tematico ove troverà collocazione la procedura per il calcolo on-line dell'IMU, ove il cittadino potrà conoscere la propria situazione tributaria e richiedere eventuali rettifiche, agevolazioni, rimborsi, ...</p> <p>Tale portale dovrà inoltre</p> <ul style="list-style-type: none">• essere integrato con il software gestionale in uso all'ufficio e con il software del protocollo;• prevedere l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);• prevedere il pagare on-line dei tributi.
E	Portale del Comando di Polizia Locale	<p>Si ritiene opportuno creare un portale integrato con il software in uso al Comando di Polizia Locale per la gestione delle sanzioni al Codice della Strada. Sicuramente da tale portale il cittadino dovrà poter visualizzare la propria situazione, ma si auspica che tramite questo portale si possa realizzare un canale bidirezionale tra il cittadino e il Comando di Polizia Locale.</p> <p>Dovrà essere altresì previsto il pagamento on-line delle sanzioni.</p> <p>L'accesso al portale dovrà prevedere l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).</p> <p>Tale portale dovrà essere integrato anche con il software del protocollo.</p>
E	Iscrizione on-line per il servizio di refezione scolastica	<p>Il primo passo consiste nel scegliere se mantenere l'attuale software-house o cambiarla.</p> <p>Nel primo caso andremo ad attivare il modulo per l'iscrizione on-line dei bambini (per altro già disponibile) che permette di caricare in automatico i dati indicati nel modulo di iscrizione.</p> <p>L'attivazione di tale modulo potrà avvenire appena sarà possibile utilizzare l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).</p> <p>Nel secondo caso l'iscrizione on-line (con protocollazione dello stesso) sarà un requisito importante per la scelta del nuovo software.</p>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 47 di 73

E	Iscrizione on-line per il servizio scuolabus/prescuola	Nei prossimi mesi si procederà a verificare se mantenere l'applicativo sviluppato internamente. L'alternativa potrebbe essere quella di affidarci alla stessa software house fornitrice del gestionale per il servizio mensa e realizzare così una sorta di portale per la gestione dei servizi scolatici.
E	Iscrizione on-line alla Biblioteca Civica	Si potrebbe chiedere alla software house fornitrice del gestionale di realizzare un modulo per l'iscrizione al servizio on-line, a condizione che l'utente possa effettuare anche il pagamento on-line. Il sistema informatizzato procederà a confermare l'iscrizione solo dopo aver verificato l'avvenuto pagamento.
P	Portale "Sportello comunale on-line"	Si rende necessario la creazione di un portale rivolto al cittadino per le varie segnalazioni, per la compilazione di autocertificazione, e per la presentazione di tutte quelle istanze che non possono trovare collocazione negli specifici portali tematici caratterizzati dall'integrazione con il gestionale in uso (es. SUAP, SUE, Tributi, Comando Polizia Locale, Refezione scolastica ...). Tale portale dovrà essere integrato con il software del protocollo tramite web service e dovrà essere prevista l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID). Dovrà essere altresì possibile effettuare pagamenti on line.



5 SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI

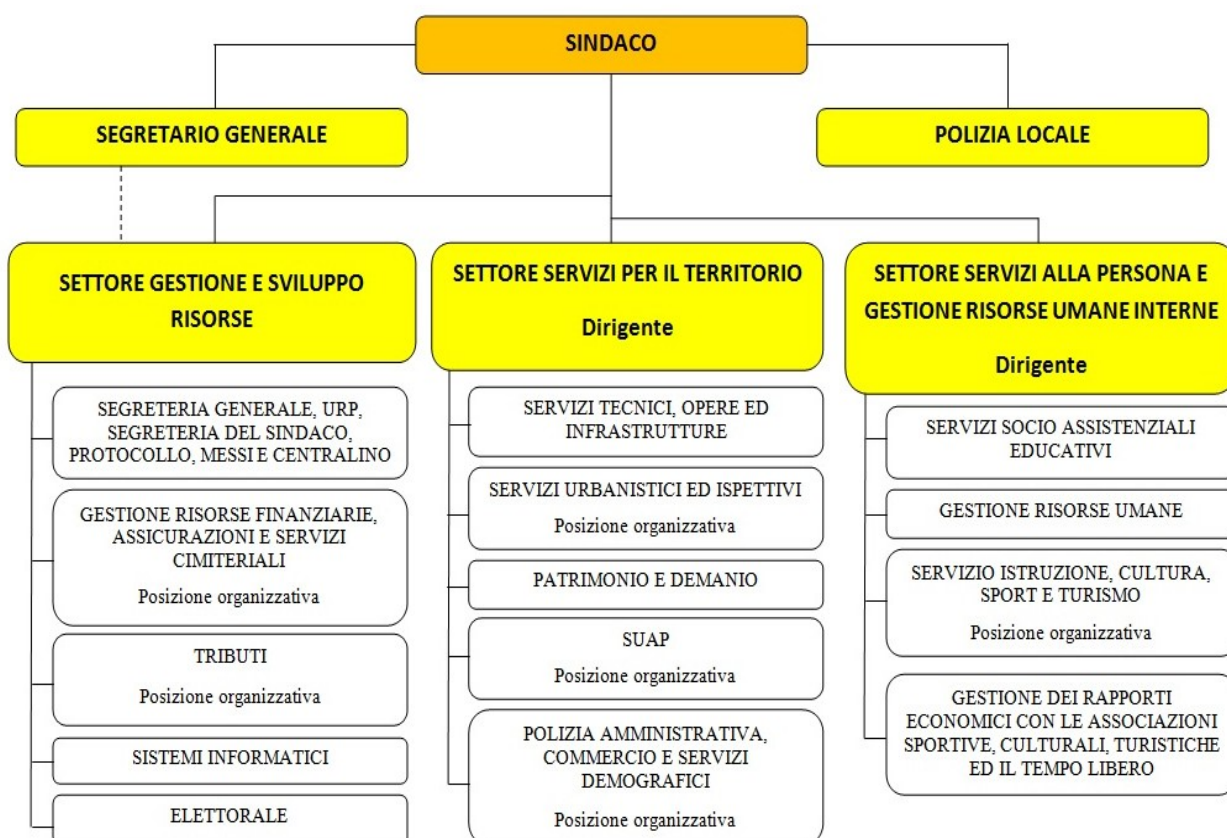
5.1 Governance del Piano e soggetti coinvolti

La macrostruttura organizzativa dell'Ente è stata ridefinita, da ultimo, con deliberazione della Giunta comunale n.65, in data 7 maggio 2013.

La struttura organizzativa comunale risulta articolata in Settori, Servizi e Uffici:

- il Settore costituisce la struttura di massima dimensione dell'ente, cui è preposto un Dirigente;
- il Servizio è la struttura organizzativa intermedia, cui è preposta, di norma, una Posizione Organizzativa;
- l'Ufficio costituisce un'ulteriore articolazione interna all'Ufficio di riferimento.

Di seguito viene riportata una rappresentazione semplificata (senza gli uffici) dell'organigramma del Comune di Arona.



La governance del piano coinvolge diverse tipologie di attori all'interno dell'ente che agiscono a differenti livelli della programmazione e con ruoli distinti.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 49 di 73

*Nel Comune di Arona Il **Segretario generale** è anche il Responsabile dei Sistemi Informativi e il Responsabile di Protocollo e quindi ha il ruolo di cabina di regia del piano.*

*La collaborazione di **tutti**, in particolare di **dirigenti** e **posizioni organizzative**, è fondamentale per la buona riuscita del piano stesso.*

La completa informatizzazione dei procedimenti, di cui al paragrafo 4.1, avrà sicuramente ripercussione sull'organizzazione del lavoro dei vari uffici e potrà richiedere una riorganizzazione dell'Ente.

5.2 Gli interventi propedeutici / complementari all'attuazione del piano

TABELLA INTERVENTI PROPEDEUTICI				
Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	Data fine prevista	Responsabilità
P	Portale "Sportello comunale on-line"	Si rende necessario la creazione di un portale rivolto al cittadino per le varie segnalazioni, per la compilazione di autocertificazione, e per la presentazione di tutte quelle istanze che non possono trovare collocazione negli specifici portali tematici caratterizzati dall'integrazione con il gestionale in uso (es. SUAP, SUE, Tributi, Comando Polizia Locale, Refezione scolastica ...). Tale portale dovrà essere integrato con il software del protocollo tramite web service e dovrà essere prevista l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID). Dovrà essere altresì possibile effettuare pagamenti on line.	31/08/2016	SEGRETARIO GENERALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE

Per ciascun intervento viene di seguito compilata una specifica scheda.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 50 di 73

5.2.1 Scheda 1 - Portale "Sportello comunale on-line"

SPORTELLLO COMUNALE ON-LINE			
UNITA' ORGANIZZATIVA /SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE	<i>La realizzazione di questo portale coinvolgerà quasi la totalità degli uffici comunali</i>		
PROCESSO / PROCEDIMENTO	<i>Troveranno collocazione su questo portale tutti quei processi/procedimenti non riconducibili a specifici portali tematici</i>		
RESPONSABILE INTERVENTO	SEGRETARIO GENERALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE		
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	<i>Servizi rivolti al cittadino</i>		
OBIETTIVO GENERALE DELL'INTERVENTO	<i>L'obiettivo è rendere disponibile la compilazione e presentazione di istanze on-line per quei procedimenti non riconducibili a specifici portali tematici.</i> <i>Il cittadino dovrà poter</i> <ul style="list-style-type: none">- compilare on-line l'istanza allegando l'eventuale documentazione necessaria;- pagare i bolli virtuali (se necessari);- effettuare il pagamento on-line di quanto dovuto;- inviare telematicamente l'istanza e ricevere una ricevuta contenente le seguenti informazioni minime: numero e data di protocollo, responsabile del procedimento e tempo di risposta;- verificare lo stato dell'istanza.		
DESCRIZIONE DI SINTESI DELL'INTERVENTO	<i>Occorrerà:</i> <ol style="list-style-type: none">1. Individuare il fornitore del portale2. Realizzare il portale3. Presentare il portale ai cittadini		
AREE DI IMPATTO DELL'INTERVENTO	AREE	Sottoarea	Scelta (X)
	<i>Informazione</i>	<i>Trasparenza</i>	
		<i>Accessibilità</i>	X
	<i>Strumenti a supporto</i>	<i>Simulazione e calcoli</i>	
		<i>Pagamenti on line</i>	X
	<i>Istanza</i>	<i>Identificazione del cittadino</i>	X
		<i>Compilazione</i>	X
		<i>Trasmissione</i>	X
		<i>Presenza in carico e indicazione termini di risposta</i>	X
		<i>Assegnazione responsabile del procedimento</i>	X
<i>Gestione istanza/procedimento</i>		X	
<i>Completamento ed esito</i>		X	
<i>Consultazione stato istanza (tracciatura...)</i>	X		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 51 di 73

ATTORI COINVOLTI	UNITA' ORGANIZZATIVA / SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE / FORNITORE	ATTIVITA'
	<i>Servizio Sistemi informatici</i>	<i>Scelta del fornitore del portale ed eventuale realizzazione delle varie form</i>
	<i>Fornitore individuato per la realizzazione del portale</i>	<i>Realizzazione del portale (in collaborazione con il Servizio Sistemi informatici)</i>
	<i>Altri uffici comunali</i>	<i>Collaborazione con il Servizio Sistemi informatici per la realizzazione/test dei moduli per la presentazione delle istanze di propria competenza</i>

PIANO DI FORMAZIONE	<p><i>E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione "informare" e "formare" le strutture amministrative coinvolte.</i></p> <p><i>Le azioni formative potrebbero essere svolte in diverse modalità, anche integrate tra di loro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Formazione /informazione, tramite campagna di comunicazione interna multi-target;</i><i>Formazione frontale d'aula destinata a tutti gli attori coinvolti nel processo, per la condivisione degli obiettivi e della tempistica di realizzazione;</i><i>Formazione training on the job, attraverso piani di lavoro applicato a casi concreti, secondo il principio dell'apprendere producendo (learning organization).</i>
---------------------	--

PIANO DI INVESTIMENTO	Voce di costo	COSTO
	<i>Personale dell'Ente coinvolto</i>	<i>750 euro</i> <i>Con form realizzate direttamente dalla software - house</i> <i>3.000 euro</i> <i>Con form realizzate internamente</i>
	<i>Personale esterno all'Ente</i>	<i>1.200 euro</i> <i>Formazione</i>
	<i>Prestazioni per acquisto di beni e servizi</i> <i>(Acquisto Attrezzature tecnologiche, Acquisto / realizzazione sw, acquisto strumenti di supporto, consulenza, etc... ..)</i>	<i>6.000 euro</i> <i>Per portale con form realizzate direttamente dalla software - house</i> <i>2.500 euro</i> <i>Per portale con form realizzate internamente</i>
	<i>Altre voci di costo</i>	<i>1.500 euro</i> <i>Hosting portale (costo annuale)</i> <i>nel caso in cui il portale non possa trovare collocazione su ns. server</i>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 52 di 73

	MACRO ATTIVITA'	RESPONSABILE	DURATA	
			DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
PIANIFICAZIONE INTERVENTI	<i>Scelta fornitore portale</i>	SEGREARIO GENERALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/04/2015	31/12/2015
	<i>Individuazione partner per i pagamenti on line e adesione al pagoPA</i>	SEGREARIO GENERALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/09/2015	31/12/2015
	<i>Realizzazione portale</i>	SEGREARIO GENERALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/01/2016	31/08/2016



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 53 di 73

5.2.2 Gli interventi evolutivi

TABELLA INTERVENTI PROPEDEUTICI				
Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	Data fine prevista	Responsabilità
P	Portale "Sportello comunale on-line"	<p>Si rende necessario la creazione di un portale rivolto al cittadino per le varie segnalazioni, per la compilazione di autocertificazione, e per la presentazione di tutte quelle istanze che non possono trovare collocazione negli specifici portali tematici caratterizzati dall'integrazione con il gestionale in uso (es. SUAP, SUE, Tributi, Comando Polizia Locale, Refezione scolastica ...).</p> <p>Tale portale dovrà essere integrato con il software del protocollo tramite web service e dovrà essere prevista l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).</p> <p>Dovrà essere altresì possibile effettuare pagamenti on line.</p>	31/08/2016	SEGRETARIO GENERALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE
E	Portale dei Tributi	<p>Si ritiene opportuno creare un portale tematico ove troverà collocazione la procedura per il calcolo on-line dell'IMU, ove il cittadino potrà conoscere la propria situazione tributaria e richiedere eventuali rettifiche, agevolazioni, rimborsi, ...</p> <p>Tale portale dovrà inoltre</p> <ul style="list-style-type: none">• essere integrato con il software gestionale in uso all'ufficio e con il software del protocollo;• prevedere l'autenticazione tramite	31/08/2016	POSIZIONE ORGANIZZATIVA TRIBUTI / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 54 di 73

		<p>il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);</p> <ul style="list-style-type: none">• prevedere il pagare on-line dei tributi.		
E	Portale del Comando di Polizia Locale	<p>Si ritiene opportuno creare un portale integrato con il software in uso al Comando di Polizia Locale per la gestione delle sanzioni al Codice della Strada.</p> <p>Sicuramente da tale portale il cittadino dovrà poter visualizzare la propria situazione, ma si auspica che tramite questo portale si possa realizzare un canale bidirezionale tra il cittadino e il Comando di Polizia Locale. Dovrà essere altresì previsto il pagamento on-line delle sanzioni.</p> <p>L'accesso al portale dovrà prevedere l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).</p> <p>Tale portale dovrà essere integrato anche con il software del protocollo.</p>	31/08/2016	COMMISSARIO DI POLIZIA LOCALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE
E	Iscrizione on-line per il servizio di refezione scolastica	<p>Il primo passo consiste nel scegliere se mantenere l'attuale software-house o cambiarla. Nel primo caso andremo ad attivare il modulo per l'iscrizione on-line dei bambini (per altro già disponibile) che permette di caricare in automatico i dati indicati nel modulo di iscrizione.</p> <p>L'attivazione di tale modulo potrà avvenire appena sarà possibile utilizzare l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).</p> <p>Nel secondo caso l'iscrizione</p>	30/06/2016	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 55 di 73

		on-line (con protocollazione dello stesso) sarà un requisito importante per la scelta del nuovo software.		
E	Iscrizione on-line per il servizio scuolabus/prescuola	Nei prossimi mesi si procederà a verificare se mantenere l'applicativo sviluppato internamente. L'alternativa potrebbe essere quella di affidarci alla stessa software house fornitrice del gestionale per il servizio mensa e realizzare così una sorta di portale per la gestione dei servizi scolastici.	30/06/2016	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE
E	Iscrizione on-line alla Biblioteca Civica	Si potrebbe chiedere alla software house fornitrice del gestionale di realizzare un modulo per l'iscrizione al servizio on-line, a condizione che l'utente possa effettuare anche il pagamento on-line. Il sistema informatizzato procederà a confermare l'iscrizione solo dopo aver verificato l'avvenuto pagamento.	31/08/2016	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE

Per ciascun intervento viene di seguito compilata una specifica scheda.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 56 di 73

5.2.3 Scheda 2 - Portale dei Tributi

PORTALE DEI TRIBUTI	
UNITA' ORGANIZZATIVA /SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE	<i>Ufficio Tributi</i>
PROCESSO / PROCEDIMENTO	<i>Troveranno collocazione su questo portale tutti quei processi/procedimenti riguardanti l'ufficio Tributi</i>
RESPONSABILE INTERVENTO	POSIZIONE ORGANIZZATIVA TRIBUTI / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	<i>Servizi rivolti al cittadino</i>
OBIETTIVO GENERALE DELL'INTERVENTO	<p><i>Il cittadino dovrà poter</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>compilare on-line un'istanza allegando l'eventuale documentazione necessaria, inviare telematicamente l'istanza e ricevere una ricevuta contenente le seguenti informazioni minime: numero e data di protocollo, responsabile del procedimento e tempo di risposta;</i>- <i>verificare la propria situazione tributaria e comunicare eventuali imprecisioni riscontrate;</i>- <i>effettuare il calcolo di IMU e TASI sulla base dei dati in possesso dell'ufficio Tributi;</i>- <i>effettuare il pagamento on-line di quanto dovuto.</i>
DESCRIZIONE DI SINTESI DELL'INTERVENTO	<p><i>Fornitrice del portale sarà la stessa software-house già fornitrice del software in uso all'ufficio tributi.</i></p> <p>PORTALE LATO ENTE: <i>E' prevista la possibilità di</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>realizzare in modo autonomo le varie form</i>- <i>proporre in queste form dati acquisiti da applicazioni esterne (es. dati anagrafici)</i>- <i>assegnare automaticamente il numero di protocollo al momento del salvataggio dell'istanza.</i> <p><i>Tutto questo è realizzabile tramite strumenti evoluti chiamati "plugin".</i></p> <p><i>I dati compilati dal cittadino sono ovviamente consultabili e l'ente può gestire manualmente (se non presenti plugin) dati di stato, responsabile numero protocollo ecc.. , e può procedere all'estrazione (anche con attività automatiche pianificate) su file formato Excel o Xml per poi poterle trattare internamente.</i></p> <p>PORTALE LATO CITTADINO: <i>Il portale proposto al cittadino, realizzato con richiami grafici al sito istituzionale, consente allo stesso, previo autenticazione (prevista SPID), di accedere alle form disponibili tramite apposito menù.</i></p> <p><i>Tutto ciò che il cittadino compila è validato e registrato.</i></p> <p><i>Il cittadino può consultare l'archivio delle sue form compilate (istanze presentate) ed eventualmente vedere lo stato del procedimento, chi l'ha presa in carico ecc...</i></p> <p><i>E' prevista inoltre la produzione di PDF della form compilata e l'invio di email.</i></p>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 57 di 73

AREE DI IMPATTO DELL'INTERVENTO	AREE	Sottoarea	Scelta (X)
	Informazione	Trasparenza	
		Accessibilità	X
	Strumenti a supporto	Simulazione e calcoli	X
		Pagamenti on line	X
	Istanza	Identificazione del cittadino	X
		Compilazione	X
		Trasmissione	X
		Presenza in carico e indicazione termini di risposta	X
		Assegnazione responsabile del procedimento	X
Gestione istanza/procedimento		X	
Completamento ed esito		X	
Consultazione stato istanza (tracciatura...)	X		
ATTORI COINVOLTI	UNITA' ORGANIZZATIVA / SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE / FORNITORE	ATTIVITA'	
	Software - house fornitrice del software in uso all'ufficio tributi.	Predisposizione del portale	
	Sistemi informatici	Realizzazione dei form necessari	
	Ufficio Tributi	Collaborazione con la software-house per la predisposizione del portale e con il Servizio Sistemi informatici per la realizzazione/test dei moduli per la presentazione delle istanze di propria competenza	
PIANO DI FORMAZIONE	<p>E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione "informare" e "formare" le strutture amministrative coinvolte.</p> <p>Le azioni formative potrebbero essere svolte in diverse modalità, anche integrate tra di loro:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formazione /informazione, tramite campagna di comunicazione interna multi-target;• Formazione frontale d'aula destinata a tutti gli attori coinvolti nel processo, per la condivisione degli obiettivi e della tempistica di realizzazione;• Formazione training on the job, attraverso piani di lavoro applicato a casi concreti, secondo il principio dell'apprendere producendo (learning organization).		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 58 di 73

	Voce di costo	COSTO		
		DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE	
PIANO DI INVESTIMENTO	Personale dell'Ente coinvolto	1.500 EURO		
	Personale esterno all'Ente	800 EURO Formazione		
	Prestazioni per acquisto di beni e servizi (Acquisto Attrezzature tecnologiche, Acquisto / realizzazione sw, acquisto strumenti di supporto, consulenza, etc... ..)	2.500 EURO Costo predisposizione portale E' prevista la possibilità di proporre dati acquisiti da applicazioni esterne tramite strumenti evoluti chiamati " plugin". Viene fornito – compreso nel prezzo - il plugin per firebird (DBMS per l'applicativo in uso all'ufficio Tributi). Sono previsti 500,00 EURO circa per ogni plugin aggiuntivo. Al momento sono disponibili – a pagamento - il plugin per sqlserver e Mysql ed altri saranno disponibili in seguito. Sicuramente sarà necessario almeno il plugin per Sqlserver per l'assegnazione del numero del protocollo.		
	Altre voci di costo	-		
PIANIFICAZIONE INTERVENTI	MACRO ATTIVITA'	RESPONSABILE	DURATA	
			DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
	Affidamento incarico alla software-house già fornitrice del software in uso all'ufficio tributi	POSIZIONE ORGANIZZATIVA TRIBUTI / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/09/2015	31/12/2015
	Realizzazione portale	POSIZIONE ORGANIZZATIVA TRIBUTI / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/01/2016	31/08/2016



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 59 di 73

5.2.4 Scheda 3 - Portale del Comando di Polizia Locale

PORTALE DEL COMANDO DI POLIZIA LOCALE	
UNITA' ORGANIZZATIVA /SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE	Comando Polizia Locale
PROCESSO / PROCEDIMENTO	<p><i>L'ideale è che trovassero collocazione su questo portale tutti quei processi/procedimenti riguardanti Il Comando di Polizia Locale.</i></p> <p><i>In realtà, allo stato attuale, il portale offerto dalla software - house, fornitrice del software in uso al Comando di Polizia Locale, permette unicamente di gestire (e non in modo completamente informatizzato) le sanzioni per la violazione al Codice della Strada.</i></p>
RESPONSABILE INTERVENTO	COMMISSARIO DI POLIZIA LOCALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	Servizi rivolti al cittadino
OBIETTIVO GENERALE DELL'INTERVENTO	<p>Con l'acquisto del portale il cittadino potrà</p> <ul style="list-style-type: none">- vedere la propria situazione in merito alle sanzioni per la violazione al Codice della Strada (dati dei verbali, immagini, estremi dei pagamenti effettuati, ...)- effettuare il pagamento on-line di quanto dovuto- gestire autonomamente i permessi ZTL <p>ma dovrebbe poter</p> <ul style="list-style-type: none">- compilare on-line le istanze;- pagare i bolli virtuali (se necessari);- inviare telematicamente l'istanza e ricevere una ricevuta contenente le seguenti informazioni minime: numero e data di protocollo, responsabile del procedimento e tempo di risposta;- verificare lo stato dell'istanza.
DESCRIZIONE DI SINTESI DELL'INTERVENTO	<p>Attualmente il portale prevede:</p> <ul style="list-style-type: none">- informazioni- immagini sanzioni- dati dei verbali- la gestione dei permessi ZTL con rinnovo automatico- il pagamento delle sanzioni on-line (previa convenzione a pagamento con SETEFI - POS virtuale). <p>Se il prodotto offerto, che comunque dovrà essere visionato prima dell'acquisto, non avrà ulteriori evoluzioni, la gestione delle istanze dovrà avvenire tramite il portale SPORTELLO COMUNALE ON-LINE.</p>



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 60 di 73

AREE DI IMPATTO DELL'INTERVENTO	AREE	Sottoarea	Scelta (X)	
		Informazione	Trasparenza	
		Accessibilità	X	
	Strumenti a supporto	Simulazione e calcoli		
		Pagamenti on line	X	
	Istanza	Identificazione del cittadino	X	
		Compilazione	X	
		Trasmissione	X	
		Presenza in carico e indicazione termini di risposta	X	
		Assegnazione responsabile del procedimento	X	
		Gestione istanza/procedimento	X	
		Completamento ed esito	X	
		Consultazione stato istanza (tracciatura...)	X	
ATTORI COINVOLTI	UNITA' ORGANIZZATIVA / SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE / FORNITORE	ATTIVITA'		
	Software - house fornitrice del software in uso al Comando di Polizia Locale	Attivazione del portale		
	Sistemi informatici/ Comando di Polizia Locale	Collaborazione con la software-house per l'attivazione del portale		
PIANO DI FORMAZIONE	E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione "informare" e "formare" le strutture amministrative coinvolte.			
PIANO DI INVESTIMENTO	Voce di costo	COSTO		
	Personale dell'Ente coinvolto	Al momento questi costi sono irrilevanti, ma questo potrebbe cambiare. La software - house si è detta disponibile ad approfondire la questione.		
	Personale esterno all'Ente			
	Prestazioni per acquisto di beni e servizi (Acquisto Attrezzature tecnologiche, Acquisto / realizzazione sw, acquisto strumenti di supporto, consulenza, etc... ..)			
	Altre voci di costo	1.500 EURO canone annuo per il portale		
PIANIFICAZIONE INTERVENTI	MACRO ATTIVITA'	RESPONSABILE	DURATA	
			DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
	Visualizzazione e valutazione del portale proposto	COMMISSARIO DI POLIZIA LOCALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/04/2015	31/12/2015
Eventuale adesione al servizio e attivazione portale	COMMISSARIO DI POLIZIA LOCALE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/01/2016	31/08/2016	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 61 di 73

5.2.5 Scheda 4 - Iscrizione on-line al Servizio di refezione scolastica

ISCRIZIONE ON-LINE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA			
UNITA' ORGANIZZATIVA /SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE	<i>Ufficio Istruzione</i>		
PROCESSO / PROCEDIMENTO	<i>Refezione scolastica</i>		
RESPONSABILE INTERVENTO	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE		
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	<i>Servizi rivolti al cittadino</i>		
OBIETTIVO GENERALE DELL'INTERVENTO	<i>Permettere on-line l'iscrizione degli alunni al servizio di refezione scolastica</i>		
DESCRIZIONE DI SINTESI DELL'INTERVENTO	<p><i>Per i genitori è già disponibile un'area web per verificare la situazione dei pagamenti ed altri dati del servizio fornito.</i></p> <p><i>Tale modulo web è offerto da Sodexho (ditta appaltatrice del servizio di refezione scolastica) ed stato realizzato da Progetti Srl.di Milano.</i></p> <p><i>Sodexho vorrebbe però cambiare partner.</i></p> <p><i>La scelta se mantenere l'attuale software-house o cambiarla rappresenta il primo passo.</i></p> <p><i>Nel primo caso andremo ad attivare il modulo per l'iscrizione on-line dei bambini (per altro già disponibile) che permette di caricare in automatico i dati indicati nel modulo di iscrizione. L'attivazione di tale modulo potrà avvenire appena sarà possibile utilizzare l'autenticazione tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID).</i></p> <p><i>Nel secondo caso l'iscrizione on-line (con protocollazione dello stesso) sarà un requisito importante per la scelta del nuovo software.</i></p>		
AREE DI IMPATTO DELL'INTERVENTO	AREE	Sottoarea	Scelta (X)
	<i>Informazione</i>	<i>Trasparenza</i>	
		<i>Accessibilità</i>	X
	<i>Strumenti a supporto</i>	<i>Simulazione e calcoli</i>	
		<i>Pagamenti on line</i>	
	<i>Istanza</i>	<i>Identificazione del cittadino</i>	X
		<i>Compilazione</i>	X
		<i>Trasmissione</i>	X
		<i>Presenza in carico e indicazione termini di risposta</i>	X
<i>Assegnazione responsabile del procedimento</i>		X	
<i>Gestione istanza/procedimento</i>		X	
<i>Completamento ed esito</i>		X	
<i>Consultazione stato istanza (tracciatura...)</i>	X		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 62 di 73

ATTORI COINVOLTI	UNITA' ORGANIZZATIVA / SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE / FORNITORE	ATTIVITA'		
	<i>Ufficio Istruzione/ Servizio Sistemi informatici</i>	<i>Scelta del fornitore del portale se si decidesse di cambiare software - house</i>		
	<i>Fornitore individuato per la realizzazione/adequamento del portale</i>	<i>Realizzazione/Adeguamento del portale (in collaborazione con il Servizio Sistemi informatici e l'ufficio Istruzione)</i>		
PIANO DI FORMAZIONE	<i>E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione "informare" e "formare" le strutture amministrative coinvolte.</i>			
PIANO DI INVESTIMENTO	Voce di costo	COSTO		
	<i>Personale dell'Ente coinvolto</i>	-		
	<i>Personale esterno all'Ente</i>	-		
	<i>Prestazioni per acquisto di beni e servizi (Acquisto Attrezzature tecnologiche, Acquisto / realizzazione sw, acquisto strumenti di supporto, consulenza, etc... ..)</i>	<i>Potrebbe essere necessario sostenere dei costi per interfacciare il portale con il software del Protocollo e realizzare l'accesso tramite il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID). Costi al momento non quantificabili.</i>		
	<i>Altre voci di costo</i>	-		
PIANIFICAZIONE INTERVENTI	MACRO ATTIVITA'	RESPONSABILE	DURATA	
			DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
	<i>Conferma o scelta nuovo fornitore portale</i>	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/04/2015	31/12/2015
<i>Realizzazione/ Adeguamento portale</i>	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/01/2016	30/06/2016	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 63 di 73

5.2.6 Scheda 5 - Iscrizione on-line ai Servizi di Scuolabus e Pre-scuola

ISCRIZIONE ON-LINE AI SERVIZI DI SCUOLABUS E PRE-SCUOLA			
UNITA' ORGANIZZATIVA /SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE	<i>Ufficio Istruzione</i>		
PROCESSO / PROCEDIMENTO	<i>Iscrizione ai servizi Scuolabus e Pre-scuola</i>		
RESPONSABILE INTERVENTO	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE		
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	<i>Servizi rivolti al cittadino</i>		
OBIETTIVO GENERALE DELL'INTERVENTO	<i>L'obiettivo è rendere disponibile la compilazione e presentazione di istanze on-line per i servizi Scuolabus e Pre-Scuola.</i>		
DESCRIZIONE DI SINTESI DELL'INTERVENTO	<i>Si dovrà verificare se</i> <i>mantenere l'applicativo sviluppato internamente per la gestione dei servizi Scuolabus e Pre-scuola e prevedere l'iscrizione ai servizi Scuolabus e Pre-scuola sul portale SPORTELLLO COMUNALE ON-LINE</i> <i>oppure</i> <i>affidarsi alla stessa software house fornitrice del gestionale per il servizio mensa e realizzare così una sorta di portale per la gestione dei servizi scolatici.</i>		
AREE DI IMPATTO DELL'INTERVENTO	AREE	Sottoarea	Scelta (X)
	<i>Informazione</i>	<i>Trasparenza</i>	
		<i>Accessibilità</i>	X
	<i>Strumenti a supporto</i>	<i>Simulazione e calcoli</i>	
		<i>Pagamenti on line</i>	
	<i>Istanza</i>	<i>Identificazione del cittadino</i>	X
		<i>Compilazione</i>	X
		<i>Trasmissione</i>	X
		<i>Presenza in carico e indicazione termini di risposta</i>	X
<i>Assegnazione responsabile del procedimento</i>		X	
<i>Gestione istanza/procedimento</i>		X	
<i>Completamento ed esito</i>		X	
<i>Consultazione stato istanza (tracciatura...)</i>	X		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 64 di 73

ATTORI COINVOLTI	UNITA' ORGANIZZATIVA / SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE / FORNITORE	ATTIVITA'	
	<i>Servizio Sistemi informatici</i>	<i>Scelta del fornitore del portale</i>	
	<i>Fornitore individuato per la realizzazione del portale</i>	<i>Realizzazione del portale (in collaborazione con il Servizio Sistemi informatici)</i>	
	<i>Altri uffici comunali</i>	<i>Collaborazione con il Servizio Sistemi informatici per la realizzazione/test dei moduli per la presentazione delle istanze di propria competenza</i>	

PIANO DI FORMAZIONE	<i>E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione "informare" e "formare" le strutture amministrative coinvolte.</i>		
---------------------	---	--	--

PIANO DI INVESTIMENTO	Voce di costo	COSTO	
	<i>Personale dell'Ente coinvolto</i>	-	
	<i>Personale esterno all'Ente</i>	-	
	<i>Prestazioni per acquisto di beni e servizi (Acquisto Attrezzature tecnologiche, Acquisto / realizzazione sw, acquisto strumenti di supporto, consulenza,etc... ..)</i>	<i>Costi al momento non quantificabili</i>	
	<i>Altre voci di costo</i>	-	

PIANIFICAZIONE INTERVENTI	MACRO ATTIVITA'	RESPONSABILE	DURATA	
			DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
	<i>Decisione se mantenere l'applicativo sviluppato internamente o affidarci alla stessa software house fornitrice del gestionale per il servizio refezione scolastica</i>	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/04/2015	31/12/2015
<i>Implementazione portale dei Servizi scolastici/ realizzazione form per l'iscrizione ai servizi Scuolabus e Pre-scuola sul portale SPORTELLO COMUNALE ON-LINE</i>	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/01/2016	30/06/2016	



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 65 di 73

5.2.7 Scheda 6 - Iscrizione on-line alla Biblioteca Civica

ISCRIZIONE ON-LINE ALLA BIBLIOTECA			
UNITA' ORGANIZZATIVA /SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE	<i>Biblioteca Civica</i>		
PROCESSO / PROCEDIMENTO	<i>Iscrizione al servizio di prestito libri</i>		
RESPONSABILE INTERVENTO	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE		
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	<i>Servizi rivolti al cittadino</i>		
OBIETTIVO GENERALE DELL'INTERVENTO	<i>L'obiettivo è rendere disponibile on-line l'iscrizione al servizio di prestito libri offerto dalla Biblioteca Civica</i>		
DESCRIZIONE DI SINTESI DELL'INTERVENTO	<p><i>Condizioni fondamentali per la informatizzazione del procedimento sono che l'utente possa effettuare anche il pagamento on-line e che il sistema informatizzato confermi l'iscrizione solo dopo aver verificato l'avvenuto pagamento.</i></p> <p><i>Si precisa che al momento non è prevista la protocollazione dell'istanza di iscrizione e che in tempo reale vengono rilasciate sia la ricevuta di pagamento che la tessera.</i></p> <p><i>Due sono le strade percorribili:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>- CASO 1: chiedere alla software-house, fornitrice del gestionale in uso alla Biblioteca Civica, di inserire la form di iscrizione nell'ambito del modulo on-line atto alla consultazione del catalogo;</i><i>- CASO 2: prevedere l'iscrizione al servizio sul portale SPORTELLO COMUNALE ON-LINE.</i> <p><i>Delle due la prima è quella che garantirebbe un maggior numero di iscrizioni on-line la seconda è la più economica e facile da implementare.</i></p>		
AREE DI IMPATTO DELL'INTERVENTO	AREE	Sottoarea	Scelta (X)
	<i>Informazione</i>	<i>Trasparenza</i>	
		<i>Accessibilità</i>	X
	<i>Strumenti a supporto</i>	<i>Simulazione e calcoli</i>	
		<i>Pagamenti on line</i>	X
	<i>Istanza</i>	<i>Identificazione del cittadino</i>	X
		<i>Compilazione</i>	X
		<i>Trasmissione</i>	X
		<i>Presenza in carico e indicazione termini di risposta</i>	X
<i>Assegnazione responsabile del procedimento</i>		X	
<i>Gestione istanza/procedimento</i>		X	
<i>Completamento ed esito</i>		X	
<i>Consultazione stato istanza (tracciatura...)</i>	X		



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 66 di 73

	UNITA' ORGANIZZATIVA / SERVIZIO / UFFICIO COMPETENTE / FORNITORE	ATTIVITA'		
	ATTORI COINVOLTI	<i>Servizio Sistemi informatici/ Biblioteca Civica</i>	<i>Scelta della soluzione da adottare</i>	
<i>Fornitore gestionale in uso alla Biblioteca Civica</i>		<i>Caso 1: Creazione form Caso 2: Nessuna attività prevista</i>		
<i>Servizio Sistemi informatici</i>		<i>Caso 1: Collaborazione con il fornitore del gestionale in uso alla Biblioteca Civica per la realizzazione Caso 2: Collaborazione con il fornitore del portale SPORTELLO COMUNALE ON-LINE</i>		
<i>Biblioteca Civica</i>		<i>Collaborazione con il Servizio Sistemi informatici per la realizzazione/test del modulo</i>		
PIANO DI FORMAZIONE	<i>E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione "informare" e "formare" le strutture amministrative coinvolte.</i>			
PIANO DI INVESTIMENTO	Voce di costo	COSTO		
	<i>Personale dell'Ente coinvolto</i>	-		
	<i>Personale esterno all'Ente</i>	-		
	<i>Prestazioni per acquisto di beni e servizi (Acquisto Attrezzature tecnologiche, Acquisto / realizzazione sw, acquisto strumenti di supporto, consulenza, etc... ..)</i>	500 euro		
	<i>Altre voci di costo</i>	-		
PIANIFICAZIONE INTERVENTI	MACRO ATTIVITA'	RESPONSABILE	DURATA	
			DATA AVVIO	DATA CONCLUSIONE
	<i>Scelta della soluzione da adottare</i>	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/04/2015	31/12/2015
<i>Realizzazione form</i>	POSIZIONE ORGANIZZATIVA SERVIZIO ISTRUZIONE, CULTURA, SPORT E TURISMO / DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA E GESTIONE RISORSE UMANE INTERNE / DIRIGENTE SETTORE GESTIONE E SVILUPPO RISORSE	01/01/2016	31/08/2016	



6 Azioni di comunicazione

La comunicazione istituzionale è strumento essenziale per favorire e diffondere la semplificazione amministrativa, in tutte le sue forme e contenuti.

Le azioni informative rivolte alle proprie strutture interne potrebbero essere svolte in diverse modalità, anche integrate tra di loro:

- Formazione/informazione, tramite campagna di comunicazione interna multi-target;
- Formazione frontale d'aula destinata a tutti gli attori coinvolti nel processo, per la condivisione degli obiettivi e della tempistica di realizzazione;
- Formazione training on the job, attraverso piani di lavoro applicato a casi concreti, secondo il principio dell'apprendere producendo (learning organization).

La campagna di informazione rivolta all'esterno sarà realizzata tramite comunicati stampa. Si ritiene altresì utile organizzare incontri con i cittadini per presentare le novità in materia di semplificazione amministrativa e per illustrare il risultato ottenuto in seguito all'attuazione del piano di informatizzazione.



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 68 di 73

7 PIANIFICAZIONE GENERALE DEGLI INTERVENTI

CRONOPROGRAMMA GENERALE DEGLI INTERVENTI							
INTERVENTO	ELENCO MACROATTIVITA	2^ Trim. 2015	3^ Trim. 2015	4^ Trim. 2015	1^ Trim. 2016	2^ Trim. 2016	3^ Trim. 2016
SPORTELLO COMUNALE - ON LINE	Scelta fornitore portale						
	Individuazione partner per i pagamenti on line e adesione al pagoPA						
	Realizzazione portale						Entro 31/08/2016
PORTALE DEI TRIBUTI	Affidamento incarico alla software-house già fornitrice del software in uso all'ufficio tributi						
	Realizzazione portale						Entro 31/08/2016
PORTALE COMANDO POLIZIA LOCALE	Visualizzazione e valutazione del portale proposto						
	Eventuale adesione al servizio e attivazione portale						Entro 31/08/2016
ISCRIZIONE ON-LINE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	Conferma o scelta nuovo fornitore portale						
	Realizzazione/ Adeguamento portale						
ISCRIZIONE ON-LINE AI SERVIZI DI SCUOLABUS E PRE-SCUOLA	Decisione se mantenere l'applicativo sviluppato internamente o affidarci alla stessa software house fornitrice del gestionale per il servizio refezione scolastica						



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 69 di 73

CRONOPROGRAMMA GENERALE DEGLI INTERVENTI

INTERVENTO	ELENCO MACROATTIVITA	2^ Trim. 2015	3^ Trim. 2015	4^ Trim. 2015	1^ Trim. 2016	2^ Trim. 2016	3^ Trim. 2016
	Implementazione portale dei Servizi scolastici/ realizzazione form per l'iscrizione ai servizi Scuolabus e Pre-scuola sul portale SPORTELLO COMUNALE ON-LINE						
ISCRIZIONE ON-LINE AL SERVIZIO PRESTITO LIBRI BIBLIOTECA CIVICA	Scelta della soluzione da adottare						
	Realizzazione form						Entro 31/08/2016



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 70 di 73

APPENDICE: Termini, definizioni ed acronimi

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
PEC - Posta Elettronica Certificata	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 ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.
CEC-PAC	La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino) è una modalità di posta elettronica che permette al cittadino di comunicare esclusivamente con gli enti della Pubblica Amministrazione
Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico)	È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato.
Sistema di protocollo informatico	Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.
Sistema di conservazione digitale	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, cos' come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44.
Sistema di gestione dei flussi documentali	Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti
Sistema di gestione informatica dei documenti	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico.
Sistema pubblico di connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73];
Interoperabilità	Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 71 di 73

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
Attività amministrativa	Ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000 , n. 445, articolo 1];
Quadro informativo	Insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1];
Documento informatico strutturato	Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;
Istanza	Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;
Tipologia procedimenti	Classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;
Procedimento amministrativo	L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica
Endo-procedimento	Per <i>endoprocedimento</i> si intende parte di un procedimento che ha come scopo la predisposizione di un provvedimento interno all'Ente Locale (endo) e parziale necessario per il completamento dell'intero procedimento stesso.
Adempimenti necessari	Insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3];
Provvedimento / provvedimento amministrativo	"l'atto con cui l'autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all'interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati" [M.S. Giannini];
Oneri amministrativi	Tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;
Responsabile del procedimento	Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;
Processo (anche: macro-processo)	Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 72 di 73

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
	processi e prevedere diverse varianti;
Responsabile di processo (anche: process owner)	Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Utente	Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;
Servizio pubblico	(es. "SUAP") – l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIVIT n.88/2010];
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Anagrafe nazionale della popolazione residente	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'Anpr, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
(Art. 24 DL 90/2014)
Comune di Arona

Rev. 1
Data 24/03/2015
Pag. 73 di 73

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
	della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID),	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.
Domicilio digitale	Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179

TABELLA ACRONIMI

Acronimo	Definizione
AOO	Area Organizzativa Omogenea
CAD	Codice Amministrazione Digitale
PEC	Posta Elettronica Certificata
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
CEC- PAC	Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino
EE LL	Enti Locali
PA	Pubblica Amministrazione
UTC	Universal Time Coordinateed (Tempo Coordinato Universale)
ANPR	Anagrafe nazionale della popolazione residente -
SPID	Sistema pubblico di identità digitale