

Piano di Informatizzazione

L'informatizzazione dell'ente deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese.

Il processo di informatizzazione deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID), ovvero, a norma del d.lgs. 82/2005, mediante "*carta d'identità elettronica*" e la "*carta nazionale dei servizi*".

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.

E' prevista la completa informatizzazione delle procedure.

Contestualmente, a norma del DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) si avvia il processo di dematerializzazione di documenti e procedimenti.

L'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi deve concludersi e entro l'11 agosto 2016, fatte salva eventuali proroghe concesse dal legislatore.

Si dà atto che la norma non parla della forma e dei contenuti del piano.

Indipendentemente da questa norma, per facilitare l'interazione dei cittadini con la pubblica amministrazione, il Comune di Vallio Terme ha creato da diversi anni un unico punto di accesso sia fisico che telematico. È un servizio unico per qualità e prestazioni che si occupa di interagire con gli altri uffici eventualmente coinvolti nel procedimento, sgravando gli utenti da qualunque ulteriore adempimento.

Per presentare le proprie pratiche i cittadini interagiscono solamente con lo Sportello unico, evitando di rivolgersi a più uffici diversi come avveniva prima. Ciascun cittadino è libero di scegliere come interagire con l'amministrazione comunale: presentandosi fisicamente allo sportello, oppure in via telematica comodamente da casa o dal proprio ufficio.

All'interno dello Sportello unico telematico (raggiungibile dal portale <http://prometeo.secoval.it>) è possibile conoscere quali sono i procedimenti disponibili e verificare le diverse modalità di presentazione di un'istanza:

- presso lo sportello unico telematico in modalità digitale
- presso lo sportello unico fisico in modalità cartacea
- presso l'ufficio competente in modalità cartacea

Lo Sportello unico telematico è la piattaforma usata anche dall'operatore dello Sportello unico fisico per supportare gli utenti nella presentazione di un'istanza.

La pratica presentata online attraverso lo Sportello unico telematico è completamente sostitutiva di quella in formato cartaceo: questo è possibile poiché il sistema rispetta i dettami del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 07/03/2005, n. 82).

Gli utenti dello Sportello unico fisico sono gestiti con un sofisticato sistema informativo (realizzato come modulo dello Sportello unico telematico) che ha l'obiettivo di:

- minimizzare i tempi di attesa dei cittadini
- ottimizzare le risorse destinate alla gestione delle diverse attività
- definire regole di priorità che tengano conto della condizione dei cittadini.

Per evitare l'attesa dell'utenza e facilitare ulteriormente la presentazione di una pratica, in determinate giornate è possibile prenotare la propria visita telefonicamente oppure online.

L'apertura dello Sportello unico ha già raccolto numerosi apprezzamenti che permettono di evidenziare una serie di risultati qualitativi raggiunti, in termini di:

- semplificazione dell'interazione tra i cittadini e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa da parte del cittadino
- snellimento delle modalità operative interne agli uffici
- riduzione dei documenti cartacei in ingresso.

Attualmente è attiva una fase di evoluzione dello Sportello unico con l'obiettivo di aumentare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia dello Sportello unico attraverso l'estensione dei procedimenti gestiti. Si prevede che entro il 31/12/2015 all'interno dello Sportello unico siano disponibili la maggior parte dei procedimenti dell'ente.