



**COMUNE DI CESENA**

---

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE**

**VERSIONE 1.0.**

## **Sommario**

### **Premesse**

- 1. I Riferimenti normativi**
- 2. Gli obiettivi del Piano nella Vision Strategica del Comune di Cesena.**
- 3. L'integrazione del Piano agli strumenti di programmazione dell'Unione dei Comuni della Valle del Savio**
- 4. Il contesto del Piano nell'Agenda Digitale della Regione Emilia Romagna**
- 5. Gli strumenti di accesso on line**
- 6. La Privacy e le misure di sicurezza informatica**
- 7. I procedimenti e servizi gestiti. Il livello di informatizzazione di partenza**
- 8. Il Piano d'azione e le fasi di intervento**

## **Premesse**

Il piano è redatto dal Comune di Cesena in ottemperanza ai principi sanciti dall'art. 24, comma 3 bis del Decreto Legge 24 giugno 2014 convertito con modifiche nella Legge 11 agosto 2014 n. 114 – “Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari” - cd. Legge Madia” ***(Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione).***

Il piano è lo strumento di programmazione con cui il Comune di Cesena evidenzia lo stato dell'arte dei servizi e procedimenti accessibili per via telematica, gli obiettivi che si vogliono perseguire, e le azioni amministrative e strumentali che si intendono intraprendere per dare concreta attuazione all'art. 63 del decreto legislativo 82/2005 cd. Codice dell'Amministrazione Digitale come modificato dall'art. 47 quinquies del decreto legge 9 febbraio 2012 n. 5 convertito con modifiche nella Legge 4 aprile 2012 n. 35.

L'articolo 63 è intitolato “Organizzazione e finalità dei servizi in rete e così recita:

***” 1. Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.***

***2. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo 71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.***

***3. Le pubbliche amministrazioni collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini e di imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.***

**3-bis. A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.**

**3-ter. A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.**

**3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.**

**3-quinquies. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni, da emanare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, sono stabilite le deroghe e le eventuali limitazioni al principio di esclusività indicato dal comma 3-bis, anche al fine di escludere l'insorgenza di nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica”**

## **1. I Riferimenti normativi**

### **a) Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni ed integrazioni “Codice dell’Amministrazione Digitale:**

Art. 1	Definizioni
Art. 3	Diritto all'uso delle tecnologie
Art. 3 bis	Domicilio digitale del cittadino
Art. 4	Partecipazione al procedimento amministrativo informatico
Art. 5	Effettuazioni di pagamenti con modalità informatica
Art. 6.	Utilizzo della posta elettronica certificata
Art. 6 bis	Indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti
Art. 7.	Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza
Art. 8.	Alfabetizzazione informatica dei cittadini
Art. 9.	Partecipazione democratica elettronica
Art. 10.	Sportello unico per le attività produttive
Art. 12.	Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa

- Art. 13. Formazione informatica dei dipendenti pubblici
- Art. 15. Digitalizzazione e riorganizzazione
- Art. 20-23 quater Documento informatico
- Art. 24 Firma Digitale
- Art. 40 bis Protocollo informatico
- Art. 41. Procedimento e fascicolo informatico
- Art. 42. Dematerializzazione dei documenti delle pubbliche amministrazioni
- Art. 45. Valore giuridico della trasmissione
- Art. 48. Posta elettronica certificata
- Art. 53. Caratteristiche dei siti
- Art. 54. Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni
- Art. 63. Organizzazione e finalità dei servizi in rete
- Art. 64. Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni
- Art. 65. Istanze e dichiarazioni presentate alle pp.aa per via telematica
- Art. 66. Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi

- b) Legge 6 novembre 2012 , n. 190 - Disposizioni per la prevenzione e la repressione**
- c) 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.**
- d) Direttiva del Ministro della Pubblica Amministrazione e Semplificazione 26 novembre 2009 n. 8 - Riduzione dei Siti Web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line**
- e) Linee guida per i siti web della PA 2011**
- f) Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, di attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazione**
- g) Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005 "Linee guida per la Pubblica Amministrazione Digitale (CAD)"**
- h) Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 – Codice in materia di protezione di dati personali**
- i) Deliberazione del Garante Privacy 2 marzo 2011 - Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi,effettuato anche da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web**
- j) Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca), recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili**
- k) D.P.R. 1 marzo 2005, n. 75 recante il regolamento di attuazione della Legge Stanca per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;**

- l) Decreto Ministeriale 8 luglio 2005**
- m) Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza**
- n) Delibera CiVIT n. 105/2010 "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"**
- o) Legge 7 giugno 2000, n. 150, attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni e**
- p) Direttiva P.C.M. 21 settembre 2000**
- q) Legge 7 giugno 1990 n. 241 e successive modifiche ed integrazioni**
- r) Decreto Legislativo 12 febbraio 1993 n. 39 art. 3, firma autografa omessa**
- s) Decreto Legge 28 dicembre 1989 n. 415 art. 15 quinquies convertito con modifiche nella Legge 28 febbraio 1990 n. 38 sulla certificazione anagrafica e di stato civile a distanza**
- t) Circolare AGID 30 aprile 2013 n. 62 – Linee guida per il contrassegno generato elettronicamente**
- u) DCPM 22 febbraio 2013 Regole tecniche firme elettroniche**
- v) DCPM 3 dicembre 2013 Regole tecniche su protocollo informatico**
- w) DCPM 3 dicembre 2013 Regole tecniche su accreditamento dei conservatori**
- x) DPCM 13 novembre 2014 Regole tecniche sui documenti informatici**
- y) DPCM 24 ottobre 2014 Regole tecniche sul sistema pubblico di gestione dell'identità digitale (SPID)**
- z) Documento Digitale Unificato. Specifiche tecniche**
- aa) Regio Decreto n. 733/1931 e R.D. 635/1940 art. 288 Testo Unico Leggi di Pubblica sicurezza in riferimento alla carta di identità**
- bb) Legge 15 maggio 1997 n. 127, art. 2 comma 10 e successive modifiche integrazioni e Legge 31 marzo 2005 n. 43 (conversione con modifiche al decreto legge 31 gennaio 2005 n. 7) art. 7 vices ter, comma 2 in materia di Carta d'Identità Elettronica**
- cc) DPCM 22 ottobre 1999 n. 437 Regole tecniche sulla CIE**
- dd) Decreto Ministro dell'Interno 2 agosto 2005 Regole tecniche sui Piani di Sicurezza CIE**
- ee) DPCM 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**
- ff) Decreto Legge 29 novembre 2008 n. 185 convertito con modifiche nella Legge 28 gennaio 2009 n. 2 artt. 16 e 16 bis PEC alle Imprese e Professionisti e CEC-PAC al cittadino**
- gg) DPCM 6 maggio 2009 Modalità di rilascio della CEC-PAC**

## **2. Gli obiettivi del Piano nella Vision Strategica del Comune di Cesena**

### **2.1 L'Amministrazione Comunale Digitale**

Il Comune di Cesena utilizza le risorse dell'ICT (informazione, comunicazione e tecnologie) quali risorse strategiche per orientare la propria azione al costante perseguimento degli obiettivi di qualità, efficacia ed efficienza garantendo, altresì, la più ampia e trasparente conoscenza delle informazioni e la consapevole partecipazione dei cittadini ai processi gestionali di erogazione dei servizi e di sviluppo dei progetti.

L'Amministrazione comunale definisce all'interno dei propri documenti di programmazione una agenda di interventi organizzativi, finanziari e tecnologici per consentire l'applicazione dei principi dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 con particolare riferimento alle seguenti priorità:

- a) massima circolazione delle informazioni all'interno dei diversi settori amministrativi dell'Amministrazione;
- b) estensione dell'interazione con le altre amministrazioni pubbliche mediante convenzioni ed intese finalizzate alla circolazione telematica delle informazioni e all'accesso remoto alla loro consultazione;
- c) utilizzo "intelligente" delle banche dati con la possibilità di integrare e incrociare sia le informazioni presenti nel sistema informativo comunale sia quelle presenti in fonti esterne, al fine di garantire qualità ed efficacia nell'adempimento dei controlli e nell'erogazione dei servizi;
- d) eliminazione delle comunicazioni interne su carta con puntuale e capillare utilizzo del sistema informatico di gestione documentale e della posta elettronica;
- e) eliminazione graduale e monitorata delle comunicazioni esterne su carta e mezzo postale utilizzando strumenti tecnologici quali la pubblicazione di servizi on line, la posta elettronica certificata delle pubbliche amministrazioni, imprese e professionisti, il domicilio digitale del cittadino ed ogni altro strumento di comunicazione digitale ritenuto adeguato rispetto alla specifica esigenza amministrativa;
- f) sviluppo, promozione e incentivo all'utilizzo dei servizi amministrativi erogati on line tramite il sito internet istituzionale;
- g) eliminazione della gestione dei documenti amministrativi originali su carta con introduzione del principio per cui gli archivi informatici di dati, documenti e atti amministrativi digitali rappresentano informazione primaria e originale da cui è possibile estrarre copie su carta nelle residuali ipotesi strettamente necessarie e nel rispetto dei principi sanciti dal codice dell'Amministrazione digitale;
- h) semplificazione delle procedure mediante l'estensione degli istituti dell'autocertificazione e dei controlli che potranno avvenire in tempo reale, al momento della dichiarazione, o successivamente;

- i) analisi e condivisione della banca dati della conoscenza dei procedimenti, processi e prodotti/servizi erogati dall'Amministrazione con l'esplicitazione obbligatoria dei requisiti soggettivi e oggettivi necessari per avviare un qualsiasi procedimento, oltre all'indicazione delle restanti informazioni richiamate dalla Legge n. 241/1990, dei tempi di attesa e di erogazione dei servizi, di istruttoria e degli eventuali costi analitici di erogazione.

## **2.2 Obiettivi della Vision del Comune di Cesena**

Il Comune di Cesena favorisce:

- a) La puntuale e aggiornata pubblicazione on line di tutte le informazioni inerenti i propri procedimenti e servizi comprensivi dei requisiti oggettivi e soggettivi per l'avvio dell'istanza, i contatti, gli estremi dei responsabili dei procedimenti, le tariffe e gli iter delle istruttorie
- b) L'erogazione dei propri servizi amministrativi in modalità telematica e multicanale.
- c) La gestione informatica delle funzioni amministrative attraverso software applicativi
- d) La gestione originaria digitale dei propri documenti amministrativi, la catalogazione degli stessi all'interno di fascicoli amministrativi informatici con le connesse attività di conservazione digitale
- e) La dematerializzazione dei documenti amministrativi cartacei
- f) La comunicazione elettronica con cittadini, imprese e professionisti
- g) L'interconnessione e la circolarità dei propri dati verso le altre pubbliche amministrazioni e gestori di servizio pubblico regolamentandone gli aspetti amministrativi e tecnici attraverso specifiche convenzioni amministrative
- h) L'accesso telematico dei propri uffici alle restanti banche dati pubbliche e ai documenti trasmessi da uffici pubblici e privati
- i) La gestione efficiente della sicurezza delle reti, del data-center, dei software applicativi, dell'apparato hardware e delle periferiche
- j) Il censimento e l'aggiornamento delle banche dati, dei trattamenti e degli utenti con i relativi profili di autorizzazione e contestuale individuazione dei responsabili dei trattamenti e incaricati delle diverse banche dati gestite

## **2.3 Gli strumenti di programmazione della funzione informatica**

Il Comune di Cesena si avvale di alcuni strumenti strategici per la pianificazione e realizzazione dei principi sopra descritti:

1. Il Bilancio annuale e pluriennale
2. Il Piano Performance e Piano Esecutivo di Gestione
3. L'Agenda Digitale Locale
4. La base della conoscenza dei procedimenti e La carta dei servizi

5. Il Piano della Trasparenza e Anticorruzione
6. Il Piano di Informatizzazione dei procedimenti
7. Il Documento sugli “Open Data”

#### **2.4 I Principi ispiratori del Piano**

Il Comune di Cesena riconosce l'importanza della funzione informatica e telematica quale strumento di base per supportare l'innovazione nei processi di revisione organizzativa, amministrativa e semplificativa oltre che per garantire i diritti di cittadinanza digitale, la qualità dei servizi pubblici, l'efficienza ed economicità dell'azione amministrativa, l'efficacia nel perseguimento degli obiettivi.

Il Comune di Cesena al fine di raggiungere obiettivi di efficienza, efficacia, trasparenza e qualità, favorisce, in via prioritaria, l'accesso telematico alle proprie banche dati, ai propri servizi e procedimenti amministrativi adottando anche politiche di open data, incentivi economici e procedurali al fine di diffondere nel contesto socio-economico, una maggiore sensibilità all'utilizzo di strumenti telematici per l'accesso ai servizi, procedimenti, dati e documenti.

#### **2.5 Gli aspetti informatici e gli assetti micro e macro organizzativi**

Il Comune di Cesena adotta una vision finalizzata a concentrare i servizi e procedimenti di front office, in macro-sportelli con omogenei orari di apertura, adeguata accoglienza e logistica, importanti strumenti informatici e telematici e il costante monitoraggio della qualità, dei tempi procedurali (tempi di attesa, di erogazione, di istruttoria, medi) dei reclami e segnalazioni.

Nella gestione della funzione informatica, il Comune di Cesena adotta un modello misto in cui abbina risorse umane informatiche, tecniche ed amministrative dipendenti dall'Unione Valle Savio unitamente a collaboratori esterni. L'approccio è misto anche a livello di prodotti gestiti tra software gestionali brevettati da aziende di mercato e soluzioni software programmate internamente.

### **3. L'integrazione del Piano agli strumenti di programmazione dell'Unione dei Comuni della Valle del Savio**

#### **3.1. Le risorse umane e gli attori coinvolti**

Il Comune di Cesena investe all'interno dell'Unione Valle Savio, risorse umane e finanziarie per supportare, accrescere, e migliorare l'esercizio della funzione informatica in un contesto più ampio del territorio comunale. Il Comune di Cesena ha trasferito dal 1 luglio 2014 la funzione dell'informatica e telematica e la funzione statistica all'Unione dei Comuni della Valle del Savio costituitasi il 24 gennaio 2014 tra i Comuni di Cesena, Verghereto, Bagno di Romagna, Sarsina, Mercato Saraceno e Montiano.

I sistemi informatici associati e la statistica hanno sede a Cesena in Piazza del Popolo 10, e si avvalgono delle seguenti unità:

1	Dirigente	1
2	Funzionari Informatici D3	3
3	Funzionario Amministrativo D3	1
3	Istruttori Direttivi Informatici D1	4 (di cui 1 vacante)
4	Istruttore Amministrativo C	2
5	Collaboratore Informatico B3	1
6	Esecutore Informatico B1	1
7	Istruttore Informatico	2
8	Istruttore Tecnico	3
9	Istruttore Direttivo Amministrativo	1
	Totale Risorse SIA	19 (di cui 1 vacante)
	Servizi in appalto e collaboratori	9
	Totale complessivo al 28 febbraio 2015	27

### 3.2. Il modello di condivisione delle strategie

Il SIA dell'Unione Valle Savio gestisce operativamente i sistemi informatici. I Comuni che aderiscono all'Unione partecipano ad un comitato tecnico, presidiato dal Dirigente del SIA e supportato dalla presenza dei funzionari informatici. Nel comitato, vengono presentate, analizzate e condivise gli obiettivi strategici, le azioni operative l'esplicitazione delle priorità e delle risorse a disposizione. I documenti prodotti all'interno del comitato tecnico sono di supporto alla redazione e approvazione degli atti amministrativi da parte dei Comuni e dell'Unione dei Comuni Valle del Savio

Il piano di informatizzazione è condiviso tra tutti i Comuni facenti parte dell'Unione e l'Unione medesima

## 4. Il contesto del Piano nell'Agenda Digitale della Regione Emilia Romagna

### 4.1 La Community Network Emilia-Romagna

La [Community Network](#) è il contesto, il quadro interistituzionale, all'interno del quale, sulla base degli strumenti di governance messi a disposizione, è possibile consolidare una progettualità condivisa con gli enti (che diventano quindi protagonisti sin dalle prime fasi dello sviluppo delle azioni di eGovernment), coordinata a livello regionale e presidiata a livello locale. E' finalizzata a porre tutti gli enti della regione in condizione di disporre degli stessi strumenti e opportunità nello sviluppo della società dell'informazione e nel dispiegamento dei processi di e-government. La CN-ER è un sistema di servizi, standard e modelli di scambio, si avvale di una rete infrastrutturale (Lepida) e permette agli enti la cooperazione, la condivisione di applicativi e

servizi infrastrutturali e lo sviluppo di progetti condivisi. Essa nasce ed opera per garantire questo fondamentale principio di equità, per valorizzare le vocazioni specifiche e diffondere le eccellenze maturate nei singoli territori.

Progetti e azioni di dispiegamento sono contenuti nella programmazione regionale in materia, il [PiTER: Piano Telematico dell'Emilia-Romagna](#). La CN-ER costituisce pertanto l'ambito entro il quale dare attuazione agli obiettivi contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna (che rappresenta l'Agenda digitale regionale) e nelle Agende digitali locali, nonché per realizzare, porre in esercizio e gestire politiche di sistema.

Per ogni Comune è presente un censimento dei servizi online interattivi (che consentono cioè l'avvio e spesso la conclusione online del servizio) su Emilia-Romagna Digitale al link "[Servizi per i cittadini](#)" e [Servizi per le imprese](#)" mentre i dati di sintesi sullo sviluppo dell' [e-government](#) sono reperibili alla sezione dedicata su Emilia-Romagna Digitale.

#### **4.2. Politiche di semplificazione**

In questo contesto, la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, la cooperazione applicativa, l'interscambio dati e la realizzazione delle "grandi anagrafi" (che consentono le visure d'ufficio), sono fra le linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, sia in termini di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) che di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.). Rappresentano inoltre gli strumenti fondamentali per garantire ai cittadini la reale ed effettiva trasparenza della pubblica amministrazione, che può concretizzarsi solo mediante la realizzazione di archivi accessibili e strutturati e la messa a disposizione dell'enorme patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione.

Chiaro e puntuale è dunque il ruolo che l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi può e deve rivestire nel processo di innovazione della PA anche: non innovazione tecnologica fine a sé stessa, ma asservita al cambiamento profondo della Pubblica Amministrazione.

L'aspetto tecnologico e quello organizzativo-procedimentale si configurano come due facce di una stessa medaglia, o per meglio dire come due tasselli di un puzzle che devono combaciare e combinarsi tra loro in modo imprescindibile. Un'azione di innovazione tecnologica che non si accompagna ad un profondo ripensamento delle procedure e dello scambio di dati, informazioni e documenti in logica digitale rischia di creare ridondanze, sovrapposizioni, scarsa chiarezza sulla pratica operativa, in una parola inefficienza interna e, conseguentemente, scarsa efficacia verso l'esterno. Al tempo stesso l'azione di riorganizzazione e revisione dei procedimenti che non si avvale delle opportunità che le tecnologie possono offrire corre il rischio di apparire obsoleta e "lenta" rispetto ad un'utenza finale sempre più "on line", ma soprattutto di non cogliere la possibilità di creare una rete di pubbliche amministrazioni distribuite, interconnesse e perciò unitarie agli occhi del cittadino.

### 4.3 Il Modello di Amministrazione Digitale (MAD)

Un aspetto fondamentale di un modello di servizi è il suo grado di apertura alla fruizione. A tal fine il modello elaborato nell'ambito della CNER, ossia il MAD (Modello di Amministrazione Digitale), prevede che all'interno della singola PA si possano implementare le applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, ma è richiesto che i servizi di fruizione delle anagrafi, delle componenti documentali e territoriali ed i servizi specifici funzionali all'erogazione dei servizi on line siano resi disponibili in modo standard.

Il MAD si configura quindi come un modello distribuito e basato sulla cooperazione applicativa come elemento abilitante per la fruizione dei servizi; come un modello che introduce il concetto di dominio di responsabilità ed una serie di criteri e regole comuni che dovranno essere condivise e rispettate in fase di implementazione al fine di bilanciare e garantire al tempo stesso sia la trasparenza dell'operato della PA che la tutela dei dati definita dalla normativa sulla privacy; come un modello, infine, che sposa la logica incrementale anche nei canali di fruizione possibili: il canale web, il canale mobile, il canale Web Service e canali su protocolli dedicati.

L'interconnessione, l'interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di back-end, sono disponibili sul nodo regionale.

Uniformare l'accesso ai servizi del modello significa definire un "linguaggio comune" che ha una duplice finalità:

- consentire un accesso standard al singolo servizio (stessa interfaccia di accesso) che rende quindi il servizio indipendente dalle applicazioni e dalle entità informative sottostanti;
- permettere alle applicazioni integrate con il modello di utilizzare un unico linguaggio, indipendentemente dall'Amministrazione che lo applica.

Il modello prevede la presenza di:

- applicazioni verticali che interagiscono direttamente con le banche dati; si tratta propriamente dei Back Office che agiscono direttamente sui dati certificati;
- applicazioni interne alla PA che interagiscono con le interfacce del modello fruendo di fatto i servizi; si tratta di applicazioni che interrogano i dati certificati attraverso i servizi del modello, integrandoli nei propri processi di business;
- servizi on line multi canale che interagiscono con le banche dati attraverso i servizi di back end;
- applicazioni di ricerca avanzate che fanno leva sulla standardizzazione del modello a livello regionale per fornire ricerche trasversali sui dati certificati.

Si possono individuare le seguenti macro tipologie di utenza:

- Utenti interni allo specifico Ente
- Utenti di altre PA
- Cittadini ed utenti che rappresentano imprese ed intermediari

Gli utenti interni hanno un accesso completo ai servizi dell'Ente a cui appartengono, in quanto tali servizi sono fisicamente erogati al proprio interno; di conseguenza è possibile accedere ai dati certificati nelle diverse modalità:

- accesso diretto ai dati certificati attraverso le applicazioni interne collegate alle banche dati certificanti, ma che non offrono servizi per il modello integrato;
- accesso ai servizi del modello attraverso le applicazioni interne che concorrono alla implementazione dei servizi integrati;
- accesso a servizi on line o multicanale o alle funzionalità di ricerca avanzate al pari di un utente esterno all'Ente.

Nel caso di utenti di altre PA l'accesso ai dati certificati di un'altra Amministrazione può avvenire esclusivamente attraverso i servizi da essa esposti; conseguentemente i livelli di accesso possibili sono:

- accesso ai servizi condivisi esposti da altre PA (regionali e non) attraverso i servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa e autenticazione federata;
- accesso ai servizi on line e alle funzionalità di ricerca avanzate.

Infine i cittadini e gli utenti che rappresentano imprese ed intermediari possono avere accesso esclusivamente ai servizi on line ed alle funzionalità di ricerca avanzate, fruendo così esclusivamente delle informazioni che le diverse PA mettono loro a disposizione.

Nell'ambito delle attività della Community Network Emilia-Romagna, per favorire la realizzazione di un'architettura cooperativa fra gli Enti, è stato inoltre definito un processo di qualificazione dei prodotti software rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale. Per qualificazione, si intende l'attestazione che una determinata soluzione, in una specifica versione e rilascio, rispetti una delle specifiche di conformità definite nell'ambito della Community Network dell'Emilia-Romagna: l'oggetto di qualificazione è pertanto la tripla ordinata composta da soluzione, versione, specifiche di conformità.

## **5. Gli strumenti di accesso on line**

### **5.1. Le istanze telematiche**

Le istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune di Cesena possono pervenire o su supporto cartaceo (o analogico) o in formato digitale. In quest'ultima ipotesi, le istanze sono valide se inoltrate secondo i contenuti descritti dall'art. 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005:

- a) istanze, dichiarazioni e segnalazioni sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
- b) istanze, dichiarazioni e segnalazioni sottoscritte con firma elettronica avanzata ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. 82/2005 unitamente a copia per immagine del documento d'identità o riconoscimento del sottoscrittore
- c) quando l'autore è identificato dal sistema informatico comunale con l'uso della carta d'identità elettronica, della carta nazionale dei servizi o documento digitale unificato
- d) quando l'autore è identificato dal sistema informatico tramite i codici FedERA
- e) quando l'autore è identificato dal sistema informativo tramite un sistema misto che abbina un codice identificativo con la copia immagine su supporto informatico di un documento di identità o riconoscimento conservato nel sistema informativo comunale (esempio tessera sanitaria e foto scansionata della cartellino delle carte di identità)
- f) quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, inoltrando copia per immagine su supporto informatico del documento analogico sottoscritto in via autografa e copia per immagine del documento d'identità o riconoscimento
- g) se l'autore trasmette la richiesta mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare (PEC-ID, CEC-PAC o domicilio digitale del cittadino)

## **5.2. Caratteristiche informatiche dell'istanza, dichiarazione o segnalazione**

Il documento pervenuto nel sistema informativo comunale assume le caratteristiche di documento informatico originale da cui è possibile estrarre estratti, duplicati o copie informatiche od analogiche. Gli addetti incaricati dal Dirigente, attestano la conformità dei documenti analogici agli originali e viceversa, richiamando gli art. 23 e 23 ter e 22 del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82. Il documento informatico è formato mediante una delle seguenti modalità:

- a) registrazione, previo accesso certificato sui servizi on line del Comune, di metadati che generano un flusso informatico diretto nel sistema informativo gestionale del Comune
- b) registrazione, previo accesso certificato sui servizi on line del Comune, di metadati che generano un flusso informatico diretto nel sistema informativo gestionale del Comune a cui si aggiunge la generazione di un documento informatico inoltrato sulla casella di posta elettronica certificata del Comune o acquisito nei sistemi informatici medesimi. Il documento sarà protocollato e acquisito sul sistema documentale per la successiva conservazione sostitutiva
- c) copia per immagine su supporto informatico del documento originale cartaceo inoltrato sulla PEC del Comune o comunque acquisito dal sistema informativo comunale. Il documento sarà protocollato e acquisito sul sistema documentale per la successiva conservazione sostitutiva, nel rispetto del manuale comunale di gestione del protocollo informatico

### **5.3. Il sistema di identificazione informatica FedERA e lo SPID**

L'utente che si avvale dei servizi on line del Comune di Cesena deve essere dotato di un sistema di codici di accesso strettamente personali costituiti da codice identificativo e credenziali di accesso così come definite nel DPCM 24 ottobre 2014.

Il Comune di Cesena eroga per l'accesso ai servizi on line del Comune, codici di accesso personali erogati per il tramite della Regione Emilia Romagna – Lepida Spa, denominato FedERA; detti codici sono federati e validi per tutto il territorio emiliano romagnolo.

I protocolli di sicurezza, profilazione e autorizzazione sono illustrati nelle regole tecniche di Lepida Spa in riferimento alle caratteristiche del servizio.

La Regione Emilia Romagna partecipa allo SPID – Sistema Pubblico di Identità Digitale affinché le credenziali FedERA siano in futuro riconosciute sull'intero territorio nazionale.

### **5.4 La data di ricevimento e la protocollazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni**

Le istanze, dichiarazioni e segnalazioni pervenute tramite il sistema informatico comunale integrato con il sistema di protocollo informatico, prendono avvio dalla data di protocollazione automatica fornita dal sistema; se viceversa, la procedura non è integrata, la data di avvio sarà corrispondente alla data di ricezione della PEC, qualora pervenga tramite PEC sulla PEC del Comune di Cesena. In ultima ipotesi, se il messaggio perviene da una email ordinaria, la data di ricezione coincide con la protocollazione della istanza, dichiarazione o segnalazione che sarà poi comunicata all'utente inoltrante.

### **5.5. Accesso ai documenti del Comune di Cesena e Albo Pretorio on line**

Gli atti e documenti amministrativi richiesti ai sensi degli art. 22 e 24 della Legge 241/1990 sono accessibili attraverso specifica procedura informatica con inserimento dei codici FedERA, ovvero quanto la richiesta arrivi con le modalità riportate al punto 5.1.

Il Comune di Cesena predilige la risposta telematica all'istanza di accesso ed in via residuale la comunicazione cartacea.

Gli atti per i quali è prevista la pubblicazione all'Albo pretorio on –line non devono riportare dati personali eccedenti e non strettamente pertinenti con le finalità perseguite

I documenti informatici in quanto documenti originali, copie informatiche o copie per immagini su supporto informatico dei documenti cartacei, sono sottoscritti con firme digitali o firme elettroniche qualificate.

## **6. Privacy e Misure di Sicurezza Informatica**

### **6.1. Titolare e responsabile del trattamento**

Titolare del trattamento dei dati personali, al quale competono le decisioni sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei dati acquisiti per l'espletamento delle proprie finalità istituzionali, è l'Amministrazione Comunale di Cesena.

Responsabili del trattamento, a norma dell'art. 29 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, presso ogni singolo settore sono i rispettivi dirigenti.

Il Dirigente dei Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica, d'intesa con il Dirigente dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione Valle Savio, assume il ruolo di Responsabile tecnico unico in materia di misure informatiche e organizzative sulla gestione delle banche dati del Comune di Cesena

### **6.2 Compiti del Responsabile del trattamento**

Il Responsabile del trattamento dei dati è preposto alla gestione e tutela dei dati personali che rientrano nell'ambito delle funzioni di propria competenza, nonché alla salvaguardia della integrità e della sicurezza degli stessi.

Il Responsabile:

- a) può nominare gli incaricati del trattamento dei dati e fornire agli stessi istruzioni per la corretta elaborazione dei dati personali;
- b) cura il coordinamento di tutte le operazioni di trattamento dei dati;
- c) impartisce le disposizioni operative per la sicurezza della banca dati e dei procedimenti di gestione e/o trattamento dei dati stessi, sulla base di quanto disposto dal Documento Programmatico sulla Sicurezza;
- d) procede alle verifiche sulla metodologia di introduzione e di gestione dei dati, attraverso controlli a campione da eseguirsi periodicamente;
- e) è responsabile dei procedimenti di rettifica dei dati;
- f) collabora con il Settore Servizi al Cittadino-Innovazione Tecnologica e il Settore Sistemi informatici Associati dell'Unione per definire l'utilizzo in rete delle banche dati cui sovrintendono designando previa intesa con il Dirigente dei Sistemi Informatici, gli operatori informatici quali incaricati al trattamento nello specifico ruolo di amministratori di sistema; dette figure professionali possono accedere al trattamento dei dati direttamente sugli archivi su cui sono registrati i singoli dati al di là delle specifiche credenziali di accesso a presidio dei software applicativi sovrastrutturati sugli archivi medesimi;
- g) cura l'informativa agli interessati di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196;
- h) dispone motivatamente il blocco dei dati, qualora sia necessaria una sospensione temporanea delle operazioni del trattamento;
- i) nei casi di inizio, variazione e cessazione del trattamento di dati personali, invia al Garante, le comunicazioni e le notificazioni stabilite dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

### **6.3. Individuazione dei soggetti incaricati del trattamento**

A cura di ciascun responsabile del trattamento dei dati, vengono individuati in apposito elenco, redatto secondo le disposizioni di cui all'art. 30 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, gli eventuali soggetti incaricati del trattamento da svolgersi secondo le modalità di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

2. I compiti affidati agli Incaricati devono essere specificati per iscritto dal Responsabile del trattamento che deve controllarne l'osservanza.

3. Gli Incaricati al trattamento devono effettuare le operazioni di trattamento loro affidate attenendosi alle istruzioni ricevute.

### **6.4 Aggiornamento delle banche dati informatiche**

I trattamenti e le banche dati gestiti dall'Amministrazione Comunale sono individuati con provvedimento della Giunta Comunale su proposta dei responsabili del trattamento e gli elenchi aggiornati con cadenza annuale.

Le banche dati sono, di norma, gestite in forma elettronica.

Ai fini dell'aggiornamento di cui al comma 1 i responsabili del trattamento devono indicare:

- a) le finalità e le modalità del trattamento ed indicazione degli eventuali riferimenti normativi;
- b) la natura dei dati, ( informatici e/o cartacei ), il luogo ove sono custoditi e le categorie di interessati cui i dati si riferiscono;
- c) la sensibilità dei dati;
- d) l'ambito di comunicazione, diffusione e trasmissione dei dati ad altri soggetti, sia interni che esterni al Comune;
- e) una descrizione delle misure di sicurezza adottate;
- f) l'eventuale connessione con altri trattamenti o banche dati.

### **6.5 Affidamento esterno gestione banche dati**

Nel caso di affidamento ad un soggetto esterno della gestione di una o più banche dati in possesso del Comune, per la realizzazione di attività e/o servizi per conto dell'Ente, il Comune, in qualità di titolare del trattamento, individua il soggetto quale responsabile esterno del trattamento dei dati per tutta la durata del rapporto.

2. La clausola di nomina viene inserita in tutti gli atti delle procedure che precedono l'affidamento di incarichi e nei relativi contratti;

3. Per tutta la durata del rapporto convenzionale spetta ai Responsabili del trattamento controllare e vigilare sull'attività dell'affidatario, al fine di garantire il rispetto della normativa sulla privacy.

### **6.6 Comunicazione delle informazioni contenute nelle banche dati all'interno dell'ente**

Gli incaricati del trattamento possono sempre trattare dati personali contenuti nelle banche dati per lo svolgimento di attività istituzionali.

Lo scambio dei dati deve avvenire nel rispetto del principio di non eccedenza, in base al quale devono essere chiesti e trasmessi agli uffici solo i dati necessari all'espletamento delle istruttorie, con esclusione dei dati irrilevanti ai fini procedurali.

Per quanto riguarda i dati sensibili, essi devono essere detenuti solo dall'ufficio che è responsabile del procedimento.

6. Qualora anche i dati sensibili debbano circolare all'interno dell'ente, è doveroso assumere le necessarie precauzioni, al fine di evitare la dispersione o l'uso non conforme alla legge dei dati stessi.

### **6.7 Obblighi generali di sicurezza**

Il Dirigente responsabile dei Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica, d'intesa con il Dirigente dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione Valle del Savio, è il responsabile della gestione informatica degli atti, dati e documenti informatici regolarmente registrati dai diversi settori amministrativi nel sistema informativo di gestione elettronica documentale e nei diversi archivi informatici in utilizzo.

Il Dirigente responsabile dei Sistemi Informativi attua gli accorgimenti tecnologici e procedure organizzative al fine di prevenire i fattori di rischio di perdita, modificazione, sottrazione e trattamento illecito o non conforme agli scopi della raccolta delle informazioni in possesso del Comune.

In relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, alla natura dei dati ed alle caratteristiche del trattamento, nonché in considerazione delle proposte di cui al comma precedente, i Responsabili del trattamento adottano tutte le misure organizzative, logiche e tecniche al fine di:

- a) ridurre al minimo il rischio di sottrazione, distruzione, anche accidentale, dei dati personali memorizzati su supporti magnetici, ottici e cartacei gestiti dal sistema informatico comunale;
- b) evitare l'accesso non autorizzato agli edifici ed ambienti, nonché alle banche dati, alle raccolte di documenti, alle reti e in generale al sistema informatico del Comune.

Il Comune di Cesena, per la conservazione digitale sostitutiva, dei documenti informatici, si avvale, d'intesa con il Dirigente dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione, dei servizi approntati dal Polo Archivistico Emiliano Romagnolo, conservatore accreditato presso l'Agenzia dell'Italia Digitale.

Il Comune si avvale dei Servizi della Regione Emilia Romagna direttamente o per il tramite di Lepida Spa, per quanto attiene i servizi di back up dei data base più rilevanti, disaster recovery e business continuity.

### **6.8 Misure minime di sicurezza per trattamenti elettronici**

Il Dirigente responsabile dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione Valle Savio, di concerto con il responsabile del trattamento dei dati provvede, in caso di banche dati informatizzate, all'adozione delle misure minime al fine di prevenire:

- a) i rischi di distruzione, perdita dei dati o danneggiamento della banca dati o dei locali ove essa è collocata;
- b) l'accesso non autorizzato;
- c) modalità di trattamento dei dati non conforme a legge o regolamento;
- d) la cessione e/o la distruzione dei dati in caso di cessazione del trattamento.

Sono misure minime di sicurezza ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003:

- a) autenticazione informatica;
- b) adozione di procedure di gestione delle credenziali di autenticazione;
- c) utilizzazione di un sistema di autorizzazione;
- d) aggiornamento periodico dell'individuazione dell'ambito del trattamento consentito ai singoli incaricati e addetti alla gestione o alla manutenzione degli strumenti elettronici;
- e) protezione degli strumenti elettronici e dei dati rispetto a trattamenti illeciti di dati, ad accessi non consentiti e a determinati programmi informatici;
- f) adozione di procedure per la custodia di copie di sicurezza, il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi;
- g) adozione di tecniche di cifratura o di codici identificativi per determinati trattamenti di dati idonei a rivelare lo stato di salute o la vita sessuale effettuati da organismi sanitari.

### **6.9. Documento programmatico**

La Giunta Comunale approva un documento programmatico sulle misure di sicurezza dei dati su proposta del Dirigente del settore Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica, d'intesa con il Dirigente dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione Valle Savio.

In esso devono essere definiti:

- a) l'elenco dei trattamenti di dati personali;
- b) la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento dei dati;
- c) i criteri tecnici ed organizzativi per la protezione delle aree e dei locali interessati;
- d) l'analisi dei rischi che incombono sui dati
- e) le misure da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati, nonché le procedure da seguire per controllare l'accesso ai locali nei quali vengono conservati i dati oggetto del trattamento o l'accesso per via telematica;
- f) per i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, l'individuazione dei criteri da adottare per la cifratura o per la separazione di tali dati dagli altri dati personali dell'interessato;

- g) la descrizione dei criteri e delle modalità per il ripristino della disponibilità dei dati in seguito a distruzione o danneggiamento garantendone la disponibilità in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati;
- h) la predisposizione di un piano di formazione per rendere edotti gli incaricati del trattamento dei rischi che incombono sui dati e dei modi per prevenire i danni, delle responsabilità che ne derivano e delle modalità per aggiornarsi sulle misure minime adottate dal titolare o sull'introduzione di nuovi strumenti utilizzati per il trattamento dei dati personali;
- i) i criteri e le procedure per la sicurezza nella trasmissione dei dati;
- l) i criteri e le procedure per le eventuali restrizioni all'accesso per via telematica.

Il Documento programmatico per la sicurezza deve essere aggiornato annualmente su proposta del Dirigente responsabile dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione Valle Savio.

## **7. I procedimenti e servizi gestiti. Il livello di informatizzazione di partenza**

### **7.1 Definizione di Servizi on line**

I Servizi on line sono servizi non mediati da sportello erogati in modalità remota tramite sistemi multicanali quali il Web, chioschi telematici (o totem), TV digitale, call center-contact center, smart-phone; nell'ambito della pubblica amministrazione, i servizi on line sono servizi pubblici erogati secondo principi di continuità, adattamento e uguaglianza.

### **7.2. Modalità di erogazione dei servizi on line**

I Servizi on line sono accessibili direttamente dagli utenti finali, siano questi cittadini, imprese o professionisti o per il tramite di soggetti intermediari qualificati e accreditati dal Comune di Cesena. Questi soggetti, pubblici o privati, nell'erogazione dei servizi on line del Comune di Cesena, previa sottoscrizione di apposita convenzione/contratto, si impegnano

- a) al rispetto delle norme giuridiche a sostegno dei diversi procedimenti
- b) all'aggiornamento professionale sui procedimenti e procedure telematiche
- c) alla corretta informazione e comunicazione agli utenti finali
- d) alla verifica correttezza dei requisiti soggettivi/oggettivi per avviare un procedimento on line
- e) al riscontro dei servizi e procedimenti avviati verso i competenti uffici comunali responsabili dei procedimenti e delle istruttorie.

### **7.3 Macro-classifiche dei servizi on line**

I servizi on line in base alle indicazioni fornite dai Piani Europei di E-government (Relazione di Nizza Novembre 2000 e Allegato I dell'Avviso di finanziamento del Ministero dell'Innovazione Tecnologica G.U.78 del 3/4/2002) si classificano in 5 categorie:

- a) Servizi Informativi
- b) Servizi One Way (download modulistica)
- c) Servizi Two Way (avvio del procedimento)

- d) Servizi Completa transazione on line (compreso il pagamento eventuale)
- e) Servizi di “tutoraggio” - Anticipazione dei bisogni

In pratica i servizi on line possono essere raggruppati in 3 tipologie

- 1. Servizi Informativi
- 2. Servizi Strumentali
- 3. Servizi-Transazionali

#### **7.4 Servizi Informativi**

Il Comune di Cesena ha pagine web informative per tutti i servizi, procedimenti e attività gestite dai propri uffici. Del suo aggiornamento è competente l'Ufficio di Comunicazione e Redazione WEB che collabora con l'Ufficio Stampa, l'Ufficio Accoglienza e Telefonia dello Sportello Facile e il SIA dell'Unione Valle Savio.

I servizi informativi si avvalgono di una banca dati unica della conoscenza in cui sono riportati i responsabili dei procedimenti, i contatti telematici e telefonici, i requisiti oggettivi e soggettivi, le tariffe, le modalità di evoluzione degli iter procedurali, i tempi di conclusione, la modulistica, l'eventuale presenza di un servizio transazionale con navigazione web facilitata o meno da una presenza di banca dati, le modalità di accesso web, la normativa di riferimento, le note o notizie utili o domande frequenti (faq).

I servizi informativi possono riguardare anche procedimenti erogati da altre pubbliche amministrazioni ma che per praticità vengono pubblicate sul sito web di Cesena anche in ragione di eventuali collegamenti e connessioni funzionali.

I servizi informativi hanno percorsi brevi e link su documenti correlati , abstract con linguaggio comune, comunicazione tempestiva sui cambiamenti, non duplicazione delle informazioni

#### **7.5 Servizi Strumentali**

I servizi strumentali sono servizi on line finalizzati all'erogazione di servizi erogati a sua volta on line o in modalità tradizionale.

La modalità tradizionale (sportello fisico) si configura per:

- a) motivi organizzativi, in quanto il Comune non è ancora in grado di erogare il servizio on line
- b) motivi normativi, in quanto la legge o regolamento prevedono la presenza fisica di un pubblico ufficiale o si richiede un particolare tipo di documento amministrativo che di fatto ostacolano l'erogazione transazionale del servizio (esempio la carta di identità o l'atto di nascita, morte, o matrimonio, per l'utilizzo di carta valori)
- c) motivi tecnici inerenti la particolare procedura amministrativa e l'impatto che essa ha sul servizio on line (esempio mancanza di un software applicativo di back office, mancanza di un database)

I servizi strumentali possono garantire comunque una interazione digitale con l'utente finale, attraverso la prenotazione on line di un appuntamento presso lo sportello garantendo una erogazione più rapida ed efficace, oppure prenotando il documento amministrativo stesso, che potrà essere recapitato al domicilio dell'utente o presso i punti accoglienza del Comune di Cesena

### **7.6 Servizi Transazionali**

Sono i servizi on line di più alto grado qualitativo in quanto l'utente può avviare un procedimento, presentare una istanza, o una dichiarazione, senza recarsi fisicamente presso il Comune di Cesena. Questi servizi sono erogati o tramite mera modulistica che l'utente compila e inoltra nelle modalità consentite dal Comune di Cesena, oppure tramite modulistica integrata a data base relazionali che consentono pertanto di vedere l'istanza precompilata dalle informazioni in possesso del Comune di Cesena.

Il livello più sofisticato di servizio transazionale, consente all'utente di avere una navigazione facilitata, con domande che guidano l'utente verso la compilazione finale della domanda o dichiarazione. Detto servizio può essere dotato anche di una FAQ (Domande frequenti) e qualora si preveda un pagamento, lo stesso sarà comunque garantito all'interno del medesimo servizio

Rientrano nei servizi transazionali non solo i servizi che consentono di depositare una istanza, dichiarazione e segnalazione in modalità telematica ma anche quei servizi che consentono di verificare, in modalità sincrona o asincrona, lo stato di avanzamento del procedimento già avviato o richiedere copia di un documento amministrativo inerente il proprio fascicolo amministrativo o relativo a documenti su cui si abbia motivato interesse.

### **7.7. Elenco dei procedimenti e Livello di informatizzazione al 28 febbraio 2015**

I servizi e procedimenti sono classificati internamente secondo le seguente legenda:

#### **a) Livello Servizio Web: Livello di presentazione web per l'utente finale esterno. Interazione di Front Office**

0 = Assente;

1 = Trasmissione modulistica via fax, e-mail o PEC;

2 = Servizio on-line parziale (per vincoli normativi o organizzativi);

3 = Servizio on-line (senza eventuale pagamento);

4 = Servizio on-line (compreso eventuale pagamento);

#### **b) Livello di integrazione del Servizio WEB con i software gestionali e data base di back office**

0 = Nessuna integrazione;

1 = Solo lettura dati;

- 2 = Invio e-mail;
- 3 = Protocollazione e documentale;
- 4 = Lettura e Scrittura dati;
- 5 = Lettura, Scrittura dati e Protocollazione;

**c) Livello Visura (Stato del Procedimento e Accesso agli Atti)**

- 0 = Asincrono;
- 1 = Visura Stato del Procedimento;
- 2 = Visura Stato del Procedimento e Eventuale Accesso agli Atti;

I procedimenti e servizi sono suddivisi in due allegati al presente Piano.

Elenco A. Servizi e Procedimenti informatizzabili

Elenco B. Servizi, Attività e Procedimenti non informatizzabili

## **8. Il Piano d'azione e le fasi di intervento**

Il Piano si compone di 4 fasi:

**a) Fase di Analisi, Condivisione e Riclassificazione**

Questa Fase si deve completare entro 240 gg dall'approvazione del Piano di Informatizzazione. Si prevede il coinvolgimento dei responsabili dei procedimenti, referenti per la trasparenza, dirigenti e con il coinvolgimento partecipato di campioni di utenti (cittadini, imprenditori, professionisti).

**b) Fase di Attuazione.**

La fase attuativa si suddivide in 6 sotto-fasi:

B1: tutti i procedimenti devono essere dotati di modulistica e si prevede un 30% degli stessi siano avviabili tramite procedure a navigazione "facilitata" con guida dell'utente e precompilazione di campi significativi (90 gg dalla Fase "A")

B2: 60% dei procedimenti avviabili con procedure a navigazione "facilitata" con guida dell'utente e precompilazione di campi significativi (90 gg dalla fase B1)

B3: 100% dei procedimenti avviabili con procedure a navigazione "facilitata" (90 gg dalla fase B2)

B4: 30% dei procedimenti accessibili on line (in modalità sincrona e asincrona) sullo stato di avanzamento del procedimento (90 gg dalla fase B3)

B5: 60% dei procedimenti accessibili on line (in modalità sincrona e asincrona) sullo stato di avanzamento del procedimento (90 gg dalla fase B4)

B6: 100% dei procedimenti accessibili on line (in modalità sincrona e asincrona) sullo stato di avanzamento del procedimento (90 gg dalla fase B5)

**c) Fase di pubblicazione, formazione**

Ogni fase e sotto-fase viene pubblicata in via informale per 15 gg al fine di acquisire eventuali osservazioni e suggerimenti di miglioramento

Decorsi i 15 gg, viene portato all'approvazione della Giunta e quindi in pubblicazione sul sito web del Comune. Le informazioni riguardanti il livello di informatizzazione (avviabilità on line e accesso on line) saranno pubblicate anche nella Carta dei Servizi comunale.

Il Comune di Cesena garantisce idonea informazione interna ai propri dipendenti e formazione professionale al personale incaricato negli uffici che devono ricevere le istanze, dichiarazioni e segnalazioni per via telematica.

**d) Fase di monitoraggio**

Il Piano va aggiornato almeno una volta all'anno salvo determinati procedimenti non abbiano modificato informazioni essenziali; le modifiche riguardanti il singolo procedimento devono essere comunicate repentinamente dal dirigente/responsabile di procedimento al Responsabile della Trasparenza, affinché siano aggiornate le pagine informative della base della conoscenza e conseguentemente del sito web comunale. La responsabilità del monitoraggio del Piano di Informatizzazione spetta al Segretario Generale che si avvale del Servizio Comunicazione e Trasparenza e del SIA dell'Unione Valle Savio.

Il Segretario Generale del Comune di Cesena

Il Dirigente dei Servizi al Cittadino e Innovazione Tecnologica

Il Dirigente dei Sistemi Informatici Associati dell'Unione dei Comuni della Valle del Savio

Il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione e Trasparenza