

Letto, approvato e sottoscritto



IL SINDACO

Avv. Giuseppe Falcomatà

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott.ssa Giovanna A. Acquaviva

CITTA' DI REGGIO CALABRIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 210 DEL 23 DICEMBRE 2015

<p>PARERE FAVOREVOLE In ordine alla regolarità tecnica (Art.49 del T.U. 18/8/2000, n.267)</p> <p>IL DIRIGENTE DEL SETTORE</p>	<p>PARERE FAVOREVOLE In ordine alla regolarità contabile (Art.49 del T.U. 18/8/2000, n.267)</p> <p>IL DIRIGENTE DEL SETTORE</p> <hr/>
---	---

**OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE EX ART. 24
COMMA 3 BIS DEL D.L. 90/2014 CONVERTITO IN LEGGE 114/2014**

L'anno **duemilaquindici** il giorno **ventitre** del mese di **dicembre**, alle ore **17,30**, in Reggio Calabria, si è riunita la Giunta Comunale, convocata nei modi di legge, per trattare vari argomenti, compreso quello di cui all'oggetto.

Presiede l' Avv. **Giuseppe Falcomatà** nella sua qualità di Sindaco.

N. 8076 Reg

Il sottoscritto messo comunale dichiara che copia della presente deliberazione viene affissa all'Albo Pretorio il **30.12.2015** e vi rimarrà in pubblicazione per quindici giorni consecutivi.

Reggio Calabria, lì **30.12.2015**

Il Messo Comunale

Il sottoscritto Segretario Generale, vista l'attestazione del messo comunale, certifica che la deliberazione di cui sopra è stata affissa all'Albo Pretorio di questo Comune il **30.12.2015** e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi, dal **30.12.2015** al **14.01.2016**, ai sensi dell'art. 124, comma 1° del T.U. 18/8/2000, n. 267.

Reggio Calabria, lì **30.12.2015**

Il Segretario Generale

La presente deliberazione, in pubblicazione dal **30.12.2015**, è divenuta esecutiva per effetto dell'art.134 Comma 4° del T.U. 18/08/2000, n.267, essendo stata dichiarata, con voti unanimi, immediatamente eseguibile.

Reggio Calabria, lì **30.12.2015**

Il Segretario Generale

COGNOME E NOME	PRESENTE	ASSENTE
FALCOMATA' GIUSEPPE - SINDACO	SI	
ANGHELONE SAVERIO - VICE SINDACO	SI	
NERI ARMANDO		SI
NETO MATTIA FORTUNATA	SI	
ZIMBALATTI ANTONINO	SI	
NARDI ROSANNA MARIA PATRIZIA		SI
MARINO GIUSEPPE		SI
MARCIANO' ANGELA	SI	
QUATTRONE AGATA	SI	
MURACA GIOVANNI	SI	

Assiste il Segretario Generale Dott.ssa **Giovanna Antonia Acquaviva**, incaricato della redazione del verbale.

Constatato che i presenti integrano il numero legale richiesto per la valida costituzione della seduta, il presidente dichiara aperta la seduta stessa ed invita a discutere e deliberare sull'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA COMUNALE

Su proposta dell'Assessore preposto al Settore Smart City ing. Agata Quattrone

PREMESSO CHE:

- la legge Madia n. 124 del 7 agosto 2015, in vigore dal 28 agosto 2015 (in G.U. n. 187 del 13/08/2015), individua gli indirizzi in materia di semplificazioni amministrative, carta della cittadinanza digitale, norme per la semplificazione e accelerazione dei procedimenti amministrativi, autotutela amministrativa, revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, riorganizzazione dell'amministrazione dello Stato, deleghe per la semplificazione normativa ecc., ponendo come fine ultimo del digitale il far operare e cooperare le PA Centrali e locali in modo più snello, riducendo tempi e costi di gestione delle pratiche, semplificando accessi e scambi di documenti, razionalizzando gli spazi degli archivi con la riduzione del cartaceo e facilitando, infine, la tracciabilità dei documenti.
- il comma 3-bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto) dispone che **entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione** le amministrazioni approvino un **Piano di Informatizzazione**;
- 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
- già la legge n. 241 del 7 agosto 1990 all'art. 2 prevede che le PPAA determinino per ciascun tipo di procedimento, ove non sia direttamente disposto per legge o regolamento, il termine entro cui esso deve concludersi.

CONSIDERATO CHE:

- il **Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale** (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 9 dicembre 2014 n. 285;
- il DPCM 285/2014 ha il suo fondamento nel D.Lgs. 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- il CAD individua la "**carta d'identità elettronica**" e la "**carta nazionale dei servizi**" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;
- ciò nonostante, le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;
- proprio questa è la funzione del sistema SPID; pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;
- il **DPCM 3 dicembre 2013 definisce le 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 e stabilisce che le pubbliche amministrazioni adeguino i propri sistemi di gestione informatica dei documenti entro e non oltre 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 ottobre 2015;**
- il **DPCM 13 novembre 2014 detta le regole tecniche per la formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni** ed impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;
- con deliberazione n. 230/2013, assunta con i poteri del Consiglio comunale, la Commissione Straordinaria ha approvato il Regolamento di accesso agli atti e documenti amministrativi;
- con deliberazione n. 23/2014, assunta con i poteri del Consiglio comunale, la Commissione Straordinaria ha approvato il Regolamento sul procedimento amministrativo;
- la legge 56/2014, recante Disposizioni sulle Città Metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni individua, fra l'altro, Reggio Calabria quale Città Metropolitana e, all'articolo 44, tra le relative funzioni fondamentali, alla lettera c) ed f) prevede:

- strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici, organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano.
- promozione e coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano.

CONSIDERATO ALTRESI CHE questa Amministrazione, nell'ambito delle azioni volte alla trasformazione della città in una Smart City, intende perseguire l'attuazione dell'Agenda Digitale di Reggio Calabria ispirandosi a quella nazionale e comunitaria riconoscendo in particolar modo come prioritari e strategici gli obiettivi della Riforma della Pubblica Amministrazione (Legge Madia n. 124 del 7 agosto 2015) e l'adozione del digitale al fine di favorire la semplificazione e ottimizzazione dell'azione amministrativa, la trasparenza, la partecipazione e la riduzione della distanza fra cittadini e PA.

RICHIAMATA la nota n. 38486 del 16 marzo 2015 e n. 43760 del 25 marzo 2015 il Segretario Generale ha effettuato la ricognizione dello stato attuale del grado di fruibilità dei procedimenti amministrativi da parte dei cittadini e delle imprese;

DATO ATTO CHE:

- l'Assessorato alla Smart City in collaborazione con il Segretario Generale ha promosso diversi incontri finalizzati alla ricognizione dello stato dell'arte dell'architettura IT e dei sistemi informativi in dotazione all'amministrazione e alla predisposizione del previsto "Piano di Informatizzazione Comunale"
- con deliberazione n. 23 del 2014 è stata approvata la mappatura dei procedimenti, come risultante dalla ricognizione fatta nell'anno 2014 e che è evidente che il tracciamento delle procedure necessita anche di una completa reingegnerizzazione dei processi sulla base della quale disegnare il procedimento on-line.
- In particolare, è opportuno prevedere la **revisione di tutti i procedimenti e sub-procedimenti dell'Ente (compresi quelli generati dalla gestione di istanze, richieste, segnalazioni del cittadino ed imprese anche on-line) con l'obiettivo di realizzare:**
 - la semplificazione dei procedimenti con la soppressione delle fasi e sub-fasi procedurali che si accertino come superflue;
 - la riduzione dei termini per la conclusione dei procedimenti;
 - l'individuazione delle responsabilità e delle procedure di verifica e controllo;
 - la previsione, per i casi di mancato rispetto del termine del procedimento, di mancata o rimandata adozione del provvedimento da parte dell'Ente, di forme di indennizzo automatico e forfettario a favore dei soggetti richiedenti il procedimento

VALUTATO che, per attenersi agli obblighi della Legge n. 114 del 11/08/2014 occorre approvare il documento PIANO DI INFORMATIZZAZIONE COMUNALE, predisposto dall'Assessorato Smart City in collaborazione con la Segreteria Generale, che allegato al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale e nel quale si individuano le relative fasi operative e si elencano le azioni da intraprendere per il conseguimento dell'obiettivo e le attuali criticità.

RITENUTO, per effetto, di disporre che gli obiettivi ivi espressi saranno declinati e strutturati all'interno del Piano Triennale della Performance 2015-2017.

ACCERTATO che sulla proposta della presente è stato acquisito preventivo parere in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Dirigente del settore Pianificazione Urbana – Smart City nonché il parere favorevole del Segretario Generale in ordine alla conformità della presente deliberazione alle leggi, allo statuto ed ai regolamenti, ai sensi dell'art. 97, comma 2, del D.Lgs. 267/2000.

VALUTATA l'urgenza dettata dal rispetto dei termini di legge imposti dalla 114/2014 e di attuare e rendere efficace nel più breve tempo possibile il Piano di Informatizzazione Comunale quale strumento indispensabile per rendere più efficace e accelerare l'azione amministrativa, assicurare maggiore trasparenza, migliorare il rapporto fra i cittadini ed il Comune.

Visti:

Il D.Lgs. n. 267/00;

il D.L. 24 giugno 2014 n. 90
DPCM 3 dicembre 2013
il DPCM 13 novembre 2014
il DPCM 9 dicembre 2014 n. 285;
Lo Statuto Comunale;
Il Regolamento comunale per il funzionamenti dei servizi e degli uffici.

Visti i pareri favorevoli di regolarità tecnica e contabile espressi ai sensi della normativa vigente;

TUTTO CIÒ PREMESSO, con voti unanimi favorevoli

DELIBERA

1. di approvare il Piano di Informatizzazione Comunale, di cui all'art. 24, comma 3 bis, del D.L. n. 90/2014, allegato al presente atto (Alf."A") e di pubblicarlo sul sito istituzionale, nella sezione Amministrazione Trasparente;
2. di individuare quale coordinatore delle Piano di Informatizzazione il Dirigente del settore Pianificazione Urbana – Smart City
3. **di demandare al Dirigente del Settore Pianificazione Urbana – Smart City l'adozione di ogni presupposto e conseguente atto, inclusa la declinazione e strutturazione dei connessi obiettivi da includersi all'interno del Piano Triennale della Performance 2015-2017**
4. **di trasferire, al fine di ottimizzare le azioni del Piano di Informatizzazioni, la Rete Civica e il servizio telefonia, con i rispettivi dipendenti, alle dipendenze del Dirigente del Settore Pianificazione Urbana – Smart City**
5. **di comunicare la presente deliberazione ai Capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.lgvo 18 Agosto 2000, n. 267.**

E, attesa l'urgenza di provvedere in merito al fine di procedere con tempestività agli adempimenti connessi con il presente atto, ai sensi dell'art. 134, 4 comma del D.lgvo 18 Agosto 2000, n. 267, con successiva separata votazione, all'unanimità di voti dei presenti e partecipanti alla votazione

DELIBERA

l'immediata esecutività.



COMUNE DI REGGIO CALABRIA

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Legge n. 114 del 11/08/2014



INDICE

PREMESSA	3
QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	4
1. RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE ESISTENTE - ANALISI DEL CONTESTO	11
Procedimenti Amministrativi	11
Frammentarietà e Obsolescenza Architettura It.....	11
Infrastruttura It	11
Software.....	12
Telefonia	12
2. OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2018	12
3. IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE	13
OBIETTIVI	14
1° Obiettivo - Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi	14
- Rilevazione e verifica dei procedimenti amministrativi e loro reingegnerizzazione	14
- Standardizzazione dei procedimenti e della modulistica	15
- Dematerializzazione documentale	16
2° Obiettivo - Razionalizzazione dell'Architettura ICT (Back-end)	17
- Riconfigurazione dell'architettura di rete esistente	17
- Consolidamento Infrastruttura Datacenter tramite la virtualizzare dei server	17
- Creazione di un unico Data Center comunale	17
- Creazione un'infrastruttura software Enterprise Service Bus (E.S.B.)	17
- Attivazione della conservazione documentale sostitutiva	18
- Integrazione tra sistema gestionale, documentale back-end e sistema front-end	18
- Sostituzione delle Postazioni di Lavoro (PdL) obsolete.....	18
- Kit di firma digitale.....	18
- Migrazione alla tecnologia Voip per i servizi di fonia.	18
3° Obiettivo - Digitalizzazione servizi al cittadino (Front-end)	18
- Informatizzazione dei procedimenti di gestione delle istanze	18
- Presentazione on-line delle istanze	18
- Accesso telematico ai dati	18
- Utilizzo posta elettronica certificata	18
- Adozione del documento programmatico per la gestione documentale	18
- Formazione del personale	19
4° Obiettivo - Open Government ed eParticipation	19
- Open Data.....	19
- Strumenti di eParticipation	19
ATTUAZIONE DEL PIANO	19
1° Obiettivo - Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi	19
1° FASE - Reingegnerizzazione dei procedimenti.....	19
2° FASE - Individuazione dei fabbisogni	20
3° FASE - Acquisizione delle risorse	20
2° Obiettivo - Razionalizzazione dell'Architettura ICT (Back-end)	20
1° FASE - Individuazione degli interventi	21
2° FASE - Acquisizione delle risorse	21
3° Obiettivo - Digitalizzazione servizi al cittadino (Front-end)	22
1° FASE - Creazione di un Portale On line per la fruizione dei servizi digitali al cittadino	22
2° FASE - Formazione del personale	23
4° Obiettivo - Open Government ed eParticipation	23
1° FASE - Creazione di un Portale Open Data	23
2° FASE - Implementazione strumenti di eParticipation	25
CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE	26
FONDI DI FINANZIAMENTO PRINCIPALI	27
DISPOSIZIONI FINALI	27

PREMESSA

L'Agenda Digitale europea, fa parte delle iniziative previste per la crescita dei Paesi UE dalla strategia Europa 2020 ed inserisce l'eGovernment ("Amministrazione Digitale") all'interno di un'ampia serie di misure destinate a utilizzare i benefici delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) in Europa. In un periodo di risorse pubbliche estremamente limitate, le TIC possono aiutare il settore pubblico a sviluppare modi innovativi per fornire i suoi servizi ai cittadini e, nel contempo, incrementare l'efficienza riducendo i costi.

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

Dopo un decennio dall'entrata in vigore del Codice dell'Amministrazione Digitale, le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, per dare compiuta attuazione a quel complesso variegato di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese.

I Comuni sono chiamati, a rendere disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto *digital by default* secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati *in primis* in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

Ed è in questo scenario che occorre ipotizzare le linee di intervento rivolte a promuovere un'Amministrazione Digitale intelligente, sostenibile e innovativa per la costituenda Città Metropolitana di Reggio Calabria.

Il presente Piano di Informatizzazione comunale si configura, pertanto, quale strumento volto ad attuare una completa riorganizzazione strutturale ed una reingegnerizzazione gestionale dell'Ente, al fine del perseguimento degli obiettivi di maggiore efficienza, trasparenza, semplificazione e partecipazione tramite la revisione dei procedimenti amministrativi, dei documenti, della modulistica, delle modalità di accesso e di presentazione delle istanze, in conformità alle prescrizioni tecnologiche ed alla normativa vigente.

Considerato l'imminente avvio della Città Metropolitana, l'intervento di razionalizzazione e rimodulazione dell'architettura ICT non può prescindere dalle linee guida che il Governo ha inteso tracciare per la governance delle cosiddette *città diffuse*, le nuove aree metropolitane.

La nuova Città Metropolitana dovrà garantire la promozione e il coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione nel territorio di sua competenza.

Appare evidente come, disporre di una solida infrastruttura ICT è il requisito fondamentale per realizzare l'integrazione delle politiche urbane e consentire l'evoluzione del concetto di Smart City verso un modello ancor più distribuito sul territorio.

Tali indirizzi sono rafforzati dalle linee guida dell'UE, con l'Agenda Digitale Europea che, per le città metropolitane prevede che il 70% dei comuni delle relative aree offriranno servizi digitali intera-

mente interattivi ai cittadini e lavoreranno in maniera associata rendendo interoperabili i loro sistemi informatici.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Al fine di poter fornire un chiaro quadro normativo degli interventi che, negli anni, si sono susseguiti per procedere alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione italiana, si fornisce di seguito un quadro sintetico delle più rilevanti disposizioni di legge.

Decreto Legislativo 07 marzo 2005 n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal decreto legislativo 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla legge 27 dicembre 2013, n. 147, la quale prevede:

- all'art. 4, comma 1 e 2, che le Pubbliche Amministrazioni garantiscano la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e che ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.
- all'art. 7 comma 1, che le Pubbliche Amministrazioni provvedano alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- all'art. 10 comma 1, che lo Sportello Unico per le Attività Produttive, di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroghi i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1, che le Pubbliche Amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2, che le Pubbliche Amministrazioni adottino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3, che le Pubbliche Amministrazioni operino per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5, che le Pubbliche Amministrazioni utilizzino le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis, che le Pubbliche Amministrazioni implementino e consolidino i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;

- all'art. 13 comma 1, che le Pubbliche Amministrazioni, nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuino anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1, che le Pubbliche Amministrazioni provvedano a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50, che i dati delle Pubbliche Amministrazioni siano formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1, che le Pubbliche Amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo;
- all'art. 58, che le modalità di accesso e fruibilità dei dati siano disciplinate mediante apposite "convenzioni-quadro" aperte all'adesione di tutte le Amministrazioni interessate, predisposte sulla base delle linee guida redatte dall'Agenzia per l'Italia Digitale, sentito il Garante per la protezione dei dati personali.
- all'art. 63 comma 2 che le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettino e realizzino 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.
- all'art. 63 comma 3-bis che, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, le Pubbliche Amministrazioni, utilizzino 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.
- all'art. 65 comma 1 che le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici siano valide se sottoscritte mediante la firma digitale o firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato; ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi; ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nonché quando le istanze e le dichiarazioni siano inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445. Ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato (PEC ID). L'accesso a dette procedure potrà avvenire tramite autenticazione con il



stema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese" (SPID) di cui all'art. 64 comma 2-bis del D.lgs. 73-2005 n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), che nel delineato contesto normativa diviene di fatto il modo di accesso privilegiato ai servizi delle Amministrazioni Pubbliche.

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale in particolare prevede:

- all'art. 7, che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'art. 12, l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 23, che le Pubbliche Amministrazioni pubblichino e aggiornino ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'art. 24 comma 1, che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblichino e li tengano costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2, che le amministrazioni pubblichino e rendano consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2, che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, pubblichino i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35, l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
 - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per in-

- formazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
- le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
- il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
- i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
- il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
- i risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Per quanto riguarda, invece, la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

Decreto legislativo 24 giugno 2014, n. 90 – che richiede il Piano di Informatizzazione, che prevede:

- che le procedure on line devono essere “accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese”, il cosiddetto SPID, istituito dall'art. 64 del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. per favorire la diffusione di servizi in rete ed agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese. Le caratteristiche del sistema SPID sono state definite con D.P.C.M. 14 ottobre 2014, pubblicato sulla G.U. del 9 dicembre 2014, n. 285, il quale stabilisce anche tempi e modalità di adozione del sistema da parte di pubbliche amministrazioni ed imprese. In particolare, il D.P.C.M. prevede che le pubbliche amministrazioni aderiscano allo SPID, secondo le modalità stabilite dall'Agenzia per l'Italia Digitale, entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale. Ad oggi questa modalità di autenticazione non è stata rilasciata, in quanto l'avvio del sistema SPID richiede l'adozione di ulteriori regolamenti attuativi, indicati all'art. 4. Lo schema di decreto attuativo è stato già rilasciato dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale ed è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione;
- le procedure on-line “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”.

Emerge quindi la necessità di riorganizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese, in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

Il legislatore nazionale, in ossequio al principio indicato all'articolo 3 comma 1 del CAD (*I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni*) è intervenuto con plurime norme cogenti con il preciso scopo di disciplinare le modalità di trasmissione telematica di istanze e comunicazioni da parte di cittadini ed imprese, ed in particolare:

- art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380, in particolare il comma 4 bis *Sportello Unico per l'Edi-*

lizia accetta le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, le comunicazioni e i relativi elaborati tecnici o allegati presentati dal richiedente con modalità telematica e provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento, [...]

- art. 2 comma 2 del D.P.R. 7 ottobre 2010, n. 160: *Le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le attività di cui al comma 1 (Sportello Unico Attività Produttive) ed i relativi elaborati tecnici e allegati sono presentati esclusivamente in modalità telematica [...]*

Per completezza giova citare, inoltre:

- il **D.P.C.M. del 3 dicembre 2013** che definisce le 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;
- il **D.P.C.M. del 13 novembre 2014** che definisce le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici, nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, ai sensi degli articoli 20, 22, 23 -bis, 23 -ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione adottata dal Consiglio dei Ministri (n.40) il 1 dicembre 2014**

L'agenda per la semplificazione, relativa al triennio 2015/2017, individua un obiettivo generale nella *restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia.*

I settori chiave d'intervento dell'Agenda della semplificazione sono: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa.

Nelle competenze dei Comuni rientrano 3 dei 5 settori chiave, con i seguenti obiettivi, come indicato nell'agenda della semplificazione:

- la cittadinanza digitale: *cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di diritti di cittadinanza digitale e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati. L'obiettivo è assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone.*
- l'edilizia: *l'obiettivo è ridurre tempi e costi delle procedure edilizie e assicurare la certezza degli adempimenti per cittadini e imprese.*
- l'impresa: *l'obiettivo è ridurre tempi e costi per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa e assicurare la certezza degli adempimenti.*

Inoltre, sulla **Gazzetta Ufficiale n. 41 del 19 febbraio 2015** è stato pubblicato l'Accordo 18 dicembre 2014 tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali, concernente l'adozione di moduli unificati e standardizzati per la presentazione della comunicazione di inizio lavori (CIL) e della comunicazione di inizio lavori asseverata (CILA) per gli interventi di edilizia libera i cui all'art. 6, comma 2, lettere b), c), d), e) e lettere a) e e-bis), del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380.

Per di più, la Conferenza Unificata (sede congiunta della Conferenza Stato-Regioni e della Conferenza Stato-Città ed autonomie locali), in data 12 giugno 2014, aveva già sancito l'Accordo tra Governo, Regioni ed Enti locali per l'adozione di modelli unificati e semplificati per la presentazione dell'istanza di permesso di costruire e della Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA). L'accordo, pubblicato sul-

la Gazzetta Ufficiale n. 161 del 14 luglio 2014, prevede l'adozione di modelli unificati, i cui schemi vengono riportati in allegato all'accordo stesso, e che presentano delle parti "fisse" identiche per tutti e delle parti "variabili" che le Regioni possono cambiare in relazione alle specifiche normative regionali di settore.

Entrambi gli accordi sono in linea con quanto previsto dal D.L. n. 90/2014, convertito dalla legge n. 114/2014, il quale, all'articolo 24, comma 3, prevede che Governo, Regioni ed Enti locali concludano accordi o intese per adottare, tenendo conto delle specifiche normative regionali, una modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche Amministrazioni regionali e agli Enti locali istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive.

Le Regioni, entro sessanta giorni dall'adozione in sede di conferenza unificata, ove non abbiano già provveduto, dovranno adeguare, in relazione alle specifiche normative regionali e di settore, i contenuti informativi dei moduli unificati e standardizzati, utilizzando le informazioni individuate come variabili.

Entro lo stesso termine, i Comuni dovranno adeguare la modulistica in uso sulla base delle previsioni del presente accordo.

I moduli approvati, che potranno essere, ove necessario, aggiornati sulla base di successivi accordi, sono:

- Richiesta di permesso di costruire (art. 20, D.P.R. n. 380/2001);
- Segnalazione certificata di inizio attività (artt. 22 e 23, D.P.R. n. 380/2001);
- Comunicazione di inizio lavori (CIL) per interventi di edilizia libera (art.6, c.2, l.b), c), d), e), D.P.R. n. 380/2001);
- Comunicazione di inizio lavori asseverata (CILA) per gli interventi di edilizia libera (art.6, c.2, l. a) ed e-bis), D.P.R. n. 380/2001).

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) -che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana (in coerenza con l'Agenda Digitale Europea) e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica- promuove in particolare per la Pubblica Amministrazione le seguenti azioni: (<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione>, novembre 2015):

- **Sistema dei pagamenti elettronici (PagoPA)** a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi (ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82) In attuazione dell'articolo 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale, e secondo quanto disposto dal D.L. 179/2012, AgID ha predisposto le Linee guida che definiscono regole e modalità di effettuazione dei pagamenti elettronici e ha realizzato il **Nodo dei Pagamenti-SPC**, la piattaforma tecnologica che assicura l'interoperabilità tra Pubbliche Amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), operativa e funzionante dal giugno 2012.
- **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)**, che consentirà a cittadini e imprese di accedere tramite un'identità digitale unica ai servizi online della pubblica amministrazione. Entro novembre 2017 le Pubbliche Amministrazioni devono abbandonare i propri sistemi di identificazione degli utenti ai servizi telematici e consentire loro l'accesso tramite SPID. Le Pubbliche Amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. Il termine di



tro il quale la disposizione entrerà in vigore sarà stabilito con il decreto attuativo (Lo schema di decreto attuativo è stato già rilasciato dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale ed è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione). *Aderiscono a SPID le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 2, comma 2, del CAD, entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale.* Art. 3 del Regolamento AgID recante le modalità attuative per la realizzazione dello SPID (articolo 4, comma 2, DPCM 24 ottobre 2014).

- **Fatturazione elettronica**, dal 31 marzo 2015 è esteso a tutte le Pubbliche Amministrazioni l'obbligo di emettere, trasmettere, gestire e conservare le fatture esclusivamente in formato elettronico, secondo la normativa vigente.
- **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)**, entro il 2016, prenderà il posto delle oltre 8.000 anagrafi dei comuni italiani, costituendo un riferimento unico per la Pubblica Amministrazione, le società partecipate e i gestori di servizi pubblici. Con l'ANPR si realizza un'unica banca dati con le informazioni anagrafiche della popolazione residente a cui faranno riferimento non solo i Comuni, ma l'intera Pubblica amministrazione e tutti coloro che sono interessati ai dati anagrafici, in particolare i gestori di pubblici servizi.
- **Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi (SGPA)** AgID ha definito il modello di riferimento, l'architettura funzionale e i requisiti funzionali, non funzionali e di progetto del nuovo Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi della pubblica amministrazione e della rete dei poli conservativi (SGPA). Questo permetterà a tutte le Pubbliche Amministrazioni di adottare un unico modello di riferimento per i loro investimenti sulla dematerializzazione dei procedimenti, così da contribuire alla realizzazione di un sistema cooperativo che renda interoperabili i flussi documentali tra tutte le amministrazioni e riconduca ad unitarietà la gestione dei dati, degli eventi e dei documenti informatici non strutturati.
- **Sistema di Conservazione** garantisce autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44). AgID definisce le modalità operative per realizzare l'attività di conservazione. Si tratta delle definizioni di natura e funzione del sistema, modelli organizzativi, ruoli e funzioni dei soggetti coinvolti, descrizione del processo.
- **Open Data**, attraverso l'uso delle tecnologie e con metodi innovativi, il Governo persegue le politiche di open data, anche nell'ambito della Open Government Partnership, promuovendo la cultura della trasparenza nella pubblica amministrazione. Qualunque dato trattato da una Pubblica Amministrazione deve essere reso accessibile e fruibile, fermo restando il rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. L'attività di raccolta degli elenchi delle basi di dati comunicati dalle amministrazioni in attuazione dell'art. 24-quater, comma 2, D.L. n. 90/2014, convertito in Legge n. 114/2014, ha consentito la realizzazione del Catalogo dei dati della P.A.
- **Altre disposizioni** riguardanti: Informatizzazione della normativa, Riutilizzo software, Formato XBRL dati contabili, Sanità digitale, Registrazione al dominio ".gov.it", Accessibilità, Usabilità, Giustizia digitale.

Inoltre, la legge 56/2014, *Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni*, contempla, fra l'altro, Reggio Calabria quale città Metropolitana e, all'articolo 44, tra le relative funzioni fondamentali, alla lettera c) ed f) prevede:

- strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici, organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano.
- promozione e coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano.

1. RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE ESISTENTE - ANALISI DEL CONTESTO

PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del Comune sono per la gran parte non standardizzati (l'ultimo "Manuale dei procedimenti" approvato risale al 2001, Del. G.M. 253/2001 – *Approvazione Manuale e Regolamento sul Procedimento Amministrativo*) e gestiti, prevalentemente, in modo cartaceo e solo parzialmente in modo digitale con procedure informatiche. I processi amministrativi sono tracciati solo e parzialmente attraverso la procedura di protocollazione dei documenti in entrata ma non con un vero e proprio iter informatico che ne consenta la gestione mediante il supporto delle nuove e sempre più performanti tecnologie oggi presenti sul mercato.

E questo poiché non risulta adottato il nuovo Manuale dei procedimenti, ancorché il Consiglio comunale con la deliberazione della C.S. n.230/2013 ha approvato il Regolamento di accesso agli atti e documenti amministrativi e con deliberazione n. 23/2014 ha approvato il Regolamento sul procedimento amministrativo .

FRAMMENTARIETÀ E OBSOLESCENZA ARCHITETTURA IT

Ad oggi, inoltre, il Comune di Reggio Calabria è dotato di una varietà di sottosistemi informatici, solo a volte integrati fra loro, per la gestione/redazione a titolo esemplificativo di: delibere, determine, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, protocollo informatico, gestione fabbisogno informatico e cancelleria, gestione bilancio, gestione servizio mensa scuole comunali, gestione anagrafe, elettorale, stato civile, gestione del personale, gestione stipendi del personale nonché di un portale web istituzionale (il software di *CMS - Content Management System* acquistato nel 2005 presenta criticità legate ad una tecnologia ormai obsoleta e non adeguata alle esigenze di gestione di comunicazione dell'Ente).

INFRASTRUTTURA IT

- **Rete:** Il Comune ha circa 15 sedi, di cui le 3 principali collegate da una MAN (Metropolitan Area Network - Rete Metropolitana) in fibra ottica, le altre dotate invece di collegamenti punto-punto. Gli attuali apparati telematici della MAN, sono considerati "end-of-life" dal produttore, ovvero non più manutenibili o non più aggiornabili a livello software e che, pertanto, necessitano di sostituzione. Quasi ogni settore ha una sua sottorete VLAN che il più delle volte ospita anche i clienti di altri settori, rendendo così più difficile una corretta gestione delle VLAN. In alcuni settori vi è la presenza di sottoreti gestite dagli stessi uffici, la sicurezza dell'infrastruttura di rete e in parte demandata ad un firewall generale, in parte gestita da firewall dipartimentali che limitano la comunicazione con gli altri settori.
- **Collegamento Internet: buona connettività** mediante fibra ottica a 100Mb verso Internet dalla sede principale governato da un server proxy.
- **Postazione di lavoro (PdL):** ad oggi l'ente dispone di 700 PdL a fronte di circa 960 dipendenti, metà delle quali sono dotate di sistema operativo fuori manutenzione (Windows XP e precedenti) e di caratteristiche tecniche che non consentono di soddisfare pienamente le funzionalità richieste dai compiti di istituto. Manca un unico dominio di autenticazione, esistono domini locali non interconnessi tra di loro. Le operazioni di gestione (aggiornamento, backup, antivirus, ecc.) sono erogate a livello di singola postazione, non è attivo un processo di *governance* strutturato e centralizzato.
- **Server:** Si registra l'assenza di un unico centro elaborazione dati (*Data Center*), esistono 58 server (n. 11 dismessi o non più in uso), tutti fisici, posizionati o presso la Rete Civica o presso i Settori



che usufruiscono delle singole applicazioni e gestiti con logiche analoghe alle PdL. I SO sono in maggioranza Microsoft, versione Windows 2000 o 2003 (n. 32) e alcuni Windows 2008 (n. 4). Si contano poi 17 server Linux (l'applicazione SIT in dotazione al settore urbanistica è implementata su server di questo tipo). Esistono infine alcuni server in *housing* presso data center esterni all'amministrazione.

SOFTWARE

- Tutte le applicazioni utilizzate dall'Ente sono principalmente state acquistate o sviluppate per singole esigenze dei Settori non tenendo conto della centralità ed univocità dei dati. L'autenticazione è legata alla singola applicazione.
- Lo sviluppo del portale Web si limita alle normali attività di manutenzione ed all'aggiornamento delle notizie e progetti che i singoli Settori inviano alla Rete Civica.
- Non esiste una gestione documentale informatizzata, le pratiche sono lavorate in modalità cartacea.
- Esiste un software per il protocollo informatizzato e la pubblicazione delle determine e delle delibere.
- Non sono censiti i processi a supporto dell'attività amministrativa, questo aspetto limita qualunque processo di dematerializzazione/automazione degli stessi.
- Il sistema di posta elettronica istituzionale presenta criticità legate a scarsa usabilità e capienza dello stesso.

TELEFONIA

- I servizi di telefonia sono implementati su centralini di tipo tradizionale e fruiti tramite apparati di telefonia di tipo analogici.

Sintetizzando si rilevano le seguenti principali criticità:

- **Alti rischi di sicurezza (nessun antivirus, nessun backup, sistemi non supportati)**
- **Bassa *governance* server e client**
 - Nessun aggiornamento dei Sistemi Operativi
 - Nessun antivirus centralizzato
 - Differenza nel modello di gestione
 - SLA di servizio non garantito (nessun monitoring applicativo, pochi casi di fault tolerance /high availability dei servizi)
 - Gestione completamente manuale
- **Alti costi di gestione (nessuna economia di scala, dispersione di tempo, ecc.)**

2. OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2018

Il Comune di Reggio Calabria tenuto conto delle direttive dettate dall'Agenzia per l'Italia Digitale (A-gID), deve realizzare alcuni obiettivi atti a garantire:

- promozione delle competenze digitali per i cittadini sul territorio di competenza;
- aumento della connettività internet e wi-fi sul territorio comunale;

- razionalizzazione, semplificazione e velocizzazione dei processi amministrativi;
- digitalizzazione procedimenti amministrativi;
- dematerializzazione documentazione;
- trasparenza amministrativo/informatica;
- riduzione dei costi di funzionamento dell'ente.

Il presente Piano è strutturato, anche nel rispetto di quanto disposto nell'Agenda per la semplificazione 2015-2018 approvata dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2018 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli strumenti a livello comunale, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

3. IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

PROGETTO

Il piano di informatizzazione del Comune di Reggio Calabria vuole essere lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, tramite lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, al termine del triennio di attuazione, l'*informatizzazione*:

- dei procedimenti (dalla loro presentazione, all'emissione del provvedimento finale);
- delle comunicazioni interne;
- delle certificazioni in genere. Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti/autorizzazioni.

La reingegnerizzazione degli iter amministrativi del Comune di Reggio Calabria, non può prescindere dall'utilizzo di strumenti informatici *Business Process Management* (B.P.M.) che permettano di perseguire gli obiettivi del piano informatizzazione attraverso una piattaforma tecnologica che rispecchi gli standard qualitativi richiesti anche dal quadro normativo vigente.

A tal riguardo, la piattaforma tecnologica che sarà adottata dal Comune, dovrà essere sviluppata in modo tale da impiegare sistemi con caratteristiche e specifiche per poter elaborare i processi amministrativi in modo configurabile e modulare, attraverso successive fasi di verifica e convalida, coinvolgendo uno o più settori di competenza.

Adoperando il nuovo sistema informatico, il Comune lavorerà con elevati standard di efficienza perché in grado di soddisfare "in maniera inalterata" le richieste dei processi indipendentemente dal numero di attori/utenti che utilizzeranno la nuova piattaforma informatica e indipendentemente dal grado di complessità della richiesta da elaborare.

L'intera attività amministrativa del Comune di Reggio Calabria si ispirerà al principio della trasparenza amministrativa in quanto l'Ente garantirà la massima circolazione possibile delle informazioni riguardanti i propri processi.

Per ciascun progetto promosso in ambito Agenda Digitale, l'Amministrazione provvederà a comunicare all'AgID dati e cifre sullo stato di avanzamento al fine di rendere possibile il monitoraggio dei progetti di Crescita Digitale coordinati e sostenuti dalla stessa AgID (SPID, PagoPA, Open Data ecc.) sul territorio di competenza.



All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta Comunale, Consiglio Comunale, Commissioni Consiliari).

Per la corretta attuazione del Piano, al fine di semplificare quanto più possibile i singoli procedimenti, è necessaria una sinergia tra:

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi moduli informativi e servizi a valore aggiunto per la collettività;
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi.

È altresì fondamentale che l'Amministrazione crei le condizioni abilitanti alla diffusione della cultura dell'innovazione e all'erogazione/accesso ai servizi tramite:

- l'aumento della connettività internet attraverso
 - il ripristino e l'estensione della MAN (Metropolitan Area Network - Rete Metropolitana) in fibra ottica di proprietà dell'Ente, compresa la sostituzione degli apparati telematici attualmente in uso obsoleti e/o *end of life* e la manutenzione dei locali ad essa strumentali
 - promozione dell'estensione della rete in fibra di ultima generazione -ultra broad band- e del Wi-Fi cittadino sul territorio comunale;
- la promozione delle competenze digitali per i cittadini sul territorio di competenza attraverso
 - l'adesione alla *Coalizione per le Competenze digitali* che è lo strumento principale della Strategia per la crescita digitale per il sostegno alle iniziative di alfabetizzazione digitale del paese attuata dalla Piattaforma Competenze Digitali di AgID;
 - la realizzazione di progetti e corsi di formazione su diversi target di utenza –dipendenti della PA, utenti finali, studenti, imprese, ecc.- riguardo le tematiche proprie della cultura digital: uso di internet e dei social, servizi informativi della Pubblica Amministrazione su portale e in mobilità *e-procurement*, domini *smart city*, *coding*, *making*, *training*, ecc.).

Pertanto al fine di realizzare compiutamente il piano occorrerà procedere per step (OBIETTIVI).

OBIETTIVI

1° Obiettivo - Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi

- **Rilevazione e verifica dei procedimenti amministrativi e loro reingegnerizzazione**
prevede la revisione di tutti i procedimenti e sub-procedimenti dell'Ente (compresi quelli generati dalla gestione di istanze, richieste, segnalazioni del cittadino ed imprese anche on-line) con l'obiettivo di realizzare
 - la semplificazione dei procedimenti con la soppressione delle fasi e sub-fasi procedurali che si accertino come superflue;
 - la riduzione dei termini per la conclusione dei procedimenti;
 - la definizione e velocizzazione dei tempi di attraversamento (durata massima delle fasi intermedie, interne al Comune, dei procedimenti che interessano settori diversi);
 - l'individuazione delle responsabilità e delle procedure di verifica e controllo;
 - la previsione, per i casi di mancato rispetto del termine del procedimento, di mancata o rimandata adozione del provvedimento da parte dell'Ente, di forme di indennizzo automatico e forfettario a favore dei soggetti richiedenti il procedimento.

- **Standardizzazione dei procedimenti e della modulistica**

- Il sistema informativo del Comune sarà basato sulla reingegnerizzazione dei procedimenti attraverso la stesura di specifici *workflow* (dal *As-Is* al *To-Be*) che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza di avvio del procedimento (anche on-line) con la protocollazione e successiva istruttoria, fino alla conclusione del procedimento con l'emissione dell'atto previsto, il sistema sarà quindi sviluppato al fine di centralizzare la gestione dell'intero processo amministrativo attraverso:
 - l'automatizzazione dei processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati (informazioni base e specifiche per tipologia di processo da realizzare);
 - la realizzazione e digitalizzazione dei documenti relativi ai procedimenti in modo da automatizzarne la fase di registrazione in ingresso e uscita con conseguente assegnazione alle unità organizzative di competenza;
 - la dematerializzazione dei flussi documentali sia in ingresso che in uscita;
 - l'archiviazione dei documenti informatici e delle relative copie;
 - la gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente su piattaforma informatica;
 - la gestione dell'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
 - l'attivazione e la conservazione documentale sostitutiva, a norma delle regole tecniche vigenti;
 - l'adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
 - la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

L'obiettivo di tale iniziativa è quello di promuovere l'interoperabilità tra i diversi sistemi informatici del Comune di Reggio Calabria ed evitare che i sistemi informatici siano dipendenti da un unico fornitore o da un'unica tecnologia proprietaria. Il processo amministrativo sarà così centralizzato per tutti i settori di competenza consentendo, allo stesso tempo, di gestire i flussi della documentazione ricevuta, inviata o comunque prodotta dall'amministrazione per l'esecuzione dei procedimenti di pertinenza. Consentirà la corretta registrazione e assegnazione di protocollo, classificazione, fascicolazione, reperimento e conservazione dei documenti informatici garantendone, così, la trasparenza informatica.

- **Ambiti Procedimentali**

Fermo quanto espressamente previsto dal citato art. 5 del D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380, in particolare il comma 4 bis e dall' art. 2 comma 2 del D.P.R. 7 ottobre 2010, n. 160, a titolo prioritario, sono elencate alcune delle attività procedurali/procedimentali –non esaustive- di cui alla successiva "fase 0" .

- Notifica di atti*
- Accesso atti/documenti amministrativi*
- Iscrizione/variazione A.I.R.E.*
- Iscrizione Albo Giudici Popolari*
- Numerazione civica*
- Iscrizione Albo scrutatori/presidenti di Seggio*
- Iscrizione all'albo delle associazioni/fornitori*
- Rilascio carta d'identità*
- Dichiarazione di residenza o di cambio di abitazione nel Comune.*
- Iscrizione/variazione anagrafica di cittadini comunitari ed extracomunitari*



- k. *Certificazioni anagrafiche e di stato civile*
- l. *Concessione del patrocinio comunale per la realizzazione di iniziative culturali, sociali e sportive*
- m. *Utilizzo temporaneo di immobili e/o beni del Comune*
- n. *Erogazione di contributi e vantaggi economici in genere*
- o. *Assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.*
- p. *Iscrizioni scuola dell'infanzia e correlati servizi*
- q. *Gestione giuridica ed economica del personale dipendente (ferie/permessi/ect)*
- r. *Segnalazioni e reclami*
- s. *Autorizzazioni attraversamento stradali*
- t. *Tumulazioni/Concessioni aree/loculi cimiteriali*
- u. *Denuncia originaria o di variazione o di cessazione utenze domestiche e non domestiche sui rifiuti e sui connessi servizi (TARI)*
- v. *Richiesta riduzioni/agevolazioni sgravio o rimborso utenze domestiche e non domestiche sui rifiuti e sui connessi servizi (TARI)*
- w. *Denuncia originaria o di variazione o di cessazione utenze domestiche e non domestiche per servizio idrico integrato (SII)*
- x. *Richiesta riduzioni/agevolazioni sgravio o rimborso utenze domestiche e non domestiche per servizio idrico integrato (SII)*
- y. *Denuncia di riduzioni/agevolazioni sgravio o rimborso variazione o di cessazione tassa sugli immobili adibiti ad abitazione principale (TASI)*
- z. *Dichiarazione Imposta Municipale Propria (IMU)*
- aa. *Richiesta rimborso Imposta Municipale Propria (IMU) ovvero I.C.I.*
- bb. *Riduzione Imposta Municipale Propria (IMU) per fabbricato inagibile o fatiscente*
- cc. *Istanza di compensazione Tributi Comunali*
- dd. *Istanza di accertamento con adesione*
- ee. *Istanza di autotutela per i Tributi Comunali*
- ff. *Richiesta di occupazione temporanea/permanente di suolo pubblico*
- gg. *Richiesta autorizzazione passo carrabile*
- hh. *Dichiarazione/disdetta agli effetti dell'Imposta Comunale sulla Pubblicità*

La priorità è intesa con riguardo

- a) alle previsioni di cui alla delibera di Giunta n. 22 del 23.02.2015 avente ad oggetto "Piano per la prevenzione della corruzione 2015-2017 comprensivo del programma triennale per la trasparenza e l'integrità";
- b) alla rilevanza numerica.

- **Dematerializzazione documentale**

L'informatizzazione dei processi amministrativi consente di semplificare i rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini. In quest'ottica, il tema della dematerializzazione dei documenti, prodotti nell'ambito dell'attività del Comune di Reggio Calabria, è uno degli obiettivi da perseguire per dare esito alla riforma.

Con la dematerializzazione documentale, attraverso un progressivo incremento della gestione documentale informatizzata, il Comune provvederà alla sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico. Saranno eliminati i documenti cartacei sostituendoli con opportune registrazioni informatiche grazie ad una serie di strumenti informativi che consentiranno:

- presentazione istanze documentali mediante portali informatici dedicati;
- acquisizione e protocollazione;
- classificazione e fascicolazione;
- **firma e timbro digitali;**

- **conservazione digitale** in formato elettronico garantendone l'inalterabilità dei contenuti, della leggibilità, autenticità e riservatezza tramite **marca temporale**;

Adoperando la firma digitale in maniera diffusa, il Comune sarà in grado, come per la firma autografa per i documenti tradizionali, di accertare l'identità del sottoscrittore, la sua integrità e la sicurezza che, il documento informatico, non sia stato modificato dopo la sua sottoscrizione. Inoltre, il Comune avrà massima flessibilità di utilizzo potendo adoperare kit sviluppati per postazioni fisse, con utilizzo di lettori *smart card* e relativi software di installazione, che kit sviluppati per essere utilizzati da qualsiasi postazione.

Attraverso la dematerializzazione, il Comune farà fede al principio della trasparenza in quanto garantirà il monitoraggio del processo documentale in ogni sua fase di elaborazione, la condivisione delle informazioni inerenti il processo e della documentazione, l'accesso ai documenti a seguito richiesta da parte del titolare dell'istanza inoltrata, il provvedimento a cui sarà sottoposta l'istanza presentata e quindi la possibilità di procedere ad eventuali integrazioni, l'accesso al provvedimento emanato come fase conclusiva dell'istanza.

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

2 ° Obiettivo - Razionalizzazione dell'Architettura ICT (Back-end)

- **Ripristino ed estensione della MAN** in fibra ottica di proprietà dell'Ente, compresa la sostituzione degli apparati telematici attualmente in uso obsoleti e/o *end of life* e la manutenzione dei locali ad essa strumentali;
- **Riconfigurazione dell'architettura di rete esistente** al fine di consentire la gestione centralizzata di tutte le operazioni che interessano le PdL ovvero (aggiornamento software , inventario hardware e software, distribuzione antivirus, service management, ecc...) garantendo i livelli minimi di sicurezza richiesti e riducendo *effort* e costi legati alla gestione, in modo tale da dare ad ogni utente dei diritti di utilizzo sulle stesse PdL ben circoscritti. Di fondamentale importanza diverrà la creazione di un unico dominio comunale a cui associare tutte le postazioni di lavoro;
- **Consolidamento Infrastruttura Datacenter anche tramite la virtualizzazione dei server** oggi distribuiti presso vari settori comunali, in modo da consentire al Ente di aumentare l'efficienza nella gestione dei propri applicativi, riducendo i costi di gestione ad essi associati, e garantire il completo controllo dell'infrastruttura ICT;
- **Creazione di un unico Data Center comunale** consolidando l'infrastruttura esistente tramite centralizzazione e virtualizzazione dei server ed integrando ad essa soluzioni cloud-based;
- **Realizzazione di una Piattaforma Applicativa Multicanale (P.A.M.)** progettata secondo il paradigma della **Service Oriented Architecture (SOA)** con un'infrastruttura software **Enterprise Service Bus (E.S.B.)** e un sistema di gestione orizzontale delle profilature che fornisca servizi di supporto (**core service**) per garantire l'interoperabilità tra diverse applicazioni, rendendo le stesse componenti di un unico processo finalizzato all'erogazione dei servizi di eGovernment e di mGovernment per soddisfare le richieste degli utenti/cittadini in modo aperto, modulare e scalabile, integrato, sicuro e trasparente ed allo stesso tempo permettere la gestione digitale dei procedimenti amministrativi dei vari settori;



- **Attivazione della Conservazione Documentale Sostitutiva**, che permetta di conservare i documenti in formato digitale consentendo di distruggere l'originale cartaceo o di non procedere con la sua stampa (se non dove esplicitamente previsto da normativa), garantendone autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti;
- **Integrazione tra sistema gestionale, documentale back-end e sistema front-end del Comune;**
- **Sostituzione delle Postazioni di Lavoro (PdL) obsolete;**
- **Adozione Kit di firma digitale distribuiti capillarmente in base alle responsabilità gestionali**, in modo tale che si possa applicare ai documenti informatici, esattamente come la firma tradizionale (autografa) viene apposta sui documenti cartacei;
- **Migrazione verso un sistema di posta elettronica evoluto** caratterizzato da maggiore capacità (ad es. attraverso migrazione sul cloud), usabilità, possibilità di consultazione della casella di posta via web mail e in mobilità, ecc.
- **Attivazione strumenti collaborativi on line** per messaggistica, riunioni audio e video di gruppo e condivisione dello schermo per aumentare la produttività.
- **Migrazione alla tecnologia Voip per i servizi di fonia comunali.** La scelta per l'Ente dell'implementazione di un sistema di fonia Voip appare come l'opzione più opportuna considerato il costo operativo relativamente basso dello stesso, (una volta installato configurato e dimensionato in maniera adeguata per poter ospitare eventuali interni e telefoni aggiuntivi). Tale scelta prevede l'acquisto di un adeguato numero di apparecchi telefonici di tipo IP e di un centralino **IP-PBX (Private Branch eXchange)** basato su standard aperti come ad es. il protocollo **SIP (Session Initiation Protocol)**, protetto in modo adeguato contro eventuali attacchi provenienti da internet. I terminali IP dovranno assicurare la cifratura del traffico "voce" ed il supportando di protocolli come ad es. **SRTP (Secure Realtime Transport Protocol)**, garantendo altresì tutte le funzioni solitamente più utilizzate, come l'inoltro di chiamata e la chiamata di gruppo, ed essere intuitivi onde evitare una migrazione difficoltosa alla nuova tecnologia senza escludere la possibilità di collegare i telefoni alle PdL, in modo da avere la possibilità di avviare una telefonata con un semplice click nella rubrica dei contatti o direttamente dall'applicazione per la posta elettronica.
- **Adozione di strumenti per estrapolare, gestire e processare Big data** (dati provenienti da fonti eterogenee, quindi non soltanto dati strutturati, come i database, ma anche non strutturati, come immagini, email, dati di geolocalizzazione, informazioni dedotte dai social network ecc.
- **Realizzazione di cruscotti di info-visualizzazione e sistemi di supporto alle decisioni** a supporto della attività di pianificazione strategica dell'ente.

3° Obiettivo - Digitalizzazione servizi al cittadino (Front-end)

- **Informatizzazione dei procedimenti di gestione delle istanze** e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, interoperante fra i vari settori dell'Ente;
- **Presentazione on-line delle istanze**, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese, mediante procedure guidate;
- **Accesso telematico ai dati**, documenti e procedimenti per la fruizione e riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- **Utilizzo posta elettronica certificata** per le comunicazioni interne e/o esterne all'Ente;
- **Adozione del documento programmatico per la gestione documentale** ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi.

- **Formazione del personale** coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

4° Obiettivo - Open Government ed eParticipation

- Gli **Open Data** sono dati pubblici che devono essere pubblicati in maniera che renda facile il loro riutilizzo. A tal fine sono fondamentali aspetti quali: licenze, standardizzazione, qualità, accessibilità anche attraverso applicazioni automatizzate. Ogni amministrazione è tenuta a rilasciare Open data per contribuire alla valorizzazione del patrimonio informativo pubblico in linea con le politiche internazionali e nazionali sugli Open data. Gli Open Data consentiranno all'Amministrazione Comunale di essere "aperta" e "trasparente" nei confronti dei cittadini e nel contempo di estendere un nuovo concetto di *governance* attraverso la diffusione delle informazioni relative al suo funzionamento (ad es. quelle relative alla spesa pubblica). La loro diffusione può altresì portare ad un miglioramento della qualità della vita dei cittadini attraverso nuovi servizi più aderenti alle esigenze degli utenti e, attraverso il loro riuso in maniera creativa, diventare un volano di sviluppo economico, nonché incentivare pratiche di *civic hacking*;
- Gli **strumenti di eParticipation** daranno la possibilità ai cittadini di partecipare direttamente ai processi decisionali dell'Ente sfruttando a pieno tutte le possibilità offerte dal **Web 2.0**. Al contempo, l'attivazione di tale percorso farà sì che tutte le realtà sociali, economiche e culturali, abbiano la possibilità di individuare insieme i caratteri sui quali si possa fondare una reale crescita territoriale in termini di cittadinanza, conoscenza, cultura e identità.

ATTUAZIONE DEL PIANO

Al fine di coordinare e sovrintendere ai lavori, il Dirigente preposto al coordinamento del presente Piano quale progetto Intersettoriale (UPI), previo interpello, costituirà con determina un gruppo di lavoro, anche indicando, tra le categorie D individuate, le figure di coordinatore per "Obiettivo, ovvero Fase ovvero Macroattività", specificando compiti e responsabilità.

L'interpello dovrà descrivere le specifiche competenze ed esperienze richieste, tra le quali assumono rilievo quelle riferite all'ambito Amministrativo, Comunicazione, Informatico, Informazione, Organizzativo, Sviluppo software. La costituzione del gruppo di lavoro dovrà essere effettuata entro il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione del presente Piano.

Almeno con cadenza mensile, e comunque in minor termine quando ritenuto, il dirigente coordinatore, sentito l'Assessore delegato alla conduzione del Piano e di concerto con il Segretario Generale, fisserà una riunione con tutti i Dirigenti per valutare l'andamento del Piano e, ove necessario, individuarne i correttivi, dandone comunicazione, con la trasmissione di un verbale sintetico dei lavori, al Sindaco ed alla Giunta.

1° Obiettivo - Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi: Tempo di realizzazione max 12 mesi

1° FASE - Reingegnerizzazione dei procedimenti: Tempo di realizzazione 4 mesi

Il gruppo dovrà, in primo luogo, procedere alla revisione del censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio al fine di operare:

- l'analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- la riorganizzazione del processo;
- la reingegnerizzazione del procedimento;
- l'automazione completa del processo.

Nella prima fase il gruppo di lavoro dovrà predisporre un sistema di rilevazione di "macroanalisi" dei procedimenti standardizzato e dovrà coordinarsi con i referenti appositamente individuati da ciascun



settore. La rilevazione dovrà altresì permettere di incamerare per ogni procedimento tutte le informazioni previste dall'art-35 del D.Lgs. n.33/2013 ed ogni ulteriore dato utile per stabilirne una priorità di digitalizzazione.

2° FASE - Individuazione dei fabbisogni: Tempo di realizzazione max 1 mese

Acquisiti gli esiti della 1^a fase si dovrà addivenire all'individuazione dei fabbisogni necessari alla completa automazione del processo:

- l'adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- l'eventuale adeguamento dei software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente;
- l'adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- lo svolgimento di attività di formazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- l'attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

Il Gruppo di lavoro a conclusione della fase dovrà redigere un documento di microanalisi che individui le risorse strumentali e finanziarie necessarie per la realizzazione dei fabbisogni individuati.

3° FASE - Acquisizione delle risorse: Tempo di realizzazione max 1 mese

In base alle risultanze del documento di microanalisi il Dirigente competente provvederà all'inserimento nella pianificazione finanziaria ed operativa anno 2016 (e, se necessario, anche in quella degli anni successivi) degli interventi.

Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al cronoprogramma di attuazione.

2° Obiettivo - Razionalizzazione dell'Architettura ICT (Back-end): Tempo di realizzazione max 12 mesi

Per garantire alti livelli di connettività fra le sedi dell'Ente si rendono necessari il ripristino e l'estensione della MAN in fibra ottica, la sostituzione degli apparati telematici attualmente in uso obsoleti e/o *end of life* e la manutenzione dei locali ad essa strumentali.

Considerata l'articolazione dei sistemi informativi del Comune, frammentata, decentralizzata e non standardizzata, risulta fondamentale procedere alla realizzazione di una Piattaforma Applicativa Multicanale (P.A.M.) un Data Center centralizzato, che tra l'altro garantisca l'integrazione tra i sistemi esistenti attraverso modelli IaaS/PaaS, al fine anche di una razionalizzazione degli investimenti e del contenimento dei costi, con il contestuale miglioramento dei servizi resi al cittadino.

La scelta di un'architettura centralizzata garantisce anche la flessibilità necessaria per configurare in maniera dinamica le risorse da distribuire agli utenti finali, (fra i quali sistemi di Identificazione e Profilatura, Customer Relationship Management, BPM Engine, Web GIS, Vocal Portal, Networking e Sicurezza, Datawarehouse, ecc.). A ciò si aggiunge la scalabilità dell'infrastruttura che, così pensata, può consentire, in base alle necessità, espansioni future in termini di risorse hardware e software.

La configurazione di un Data Center centralizzato è la migliore soluzione possibile per rispettare gli standard di sicurezza delle informazioni, così come previsto dall'art. 50-bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 235/2010) in materia di Continuità Operativa.

La razionalizzazione dell'architettura, tramite la realizzazione di un unico Data Center garantisce l'alta affidabilità nell'erogazione dei servizi, ed il raggiungimento degli obiettivi tradizionali che un sistema informativo deve perseguire, ossia affidabilità, flessibilità, scalabilità, sicurezza.

Infatti, la centralizzazione permette di assicurare la continuità dei propri servizi per garantire il corretto svolgimento della attività, anche in presenza di eventi imprevisti, ai quali si è finora fatto fronte, generalmente, ricorrendo a soluzioni di emergenza di tipo tradizionale (spostamento di personale tra uffici, attivazione di procedure manuali in sostituzione di quelle informatizzate temporaneamente sospese, ecc.).

Inoltre il contestuale utilizzo del *Cloud* assicura un elevato livello di up dei servizi con conseguente riduzione dei rischi per la *business continuity*.

Il *cloudcomputing* consente all'Ente di ottenere in breve tempo il ripristino dei dati e delle applicazioni in caso di interruzione dei servizi a seguito di eventi disastrosi e la continuità operativa dei propri utenti. Inoltre assicura anche la possibilità di rendere immediatamente disponibili, all'occorrenza, i dati per tutti gli 'stakeholder' (cittadini, imprese, altri Enti, ecc...) che si trovano ad interagire con la PA. Il tutto in linea con quanto già adottato a livello internazionale, rispettando gli standard operativi e le normative in corso di definizione.

Il passaggio dai servizi di fonia analogica, alla tecnologia digitale Voip, adottando anche degli strumenti di *Unified Communication* (chat, web conference, video telefonata,..), oltre che a permettere l'efficientamento della gestione del servizio stesso, permette la riduzione dei costi di manutenzione, che in genere, per le centrali analogiche tradizionali, risultano solitamente essere estremamente elevati.

1° FASE - Individuazione degli interventi: Tempo di realizzazione 11 mesi

Il gruppo dovrà fornire un documento di sintesi tecnico/finanziaria finalizzato a individuare gli interventi necessari all'attuazione dell'obiettivo e i relativi costi.

La fase attuativa della creazione della Piattaforma Applicativa Multicanale (P.A.M.) e dell'unico Data center avverrà tramite:

- progettazione della Architettura logica, fisica, organizzativa e dei dati della P.A.M.;
- server consolidation, anche attraverso modelli di virtualizzazione;
- aumento della condivisione delle risorse;
- trasversalità dei servizi base, quali autenticazione, controllo degli accessi basato sui ruoli (RBAC), interoperabilità, pagamenti, fatturazione, conservazione, ecc.;
- evoluzione verso il modello SaaS;
- centralizzazione dei servizi di business continuity;
- centralizzazione della conduzione operativa delle postazioni utente;
- integrazione tra sistema gestionale, documentale back-end e sistema front-end del comune;
- implementazione servizi Voip e degli strumenti di Unified Communication.

2° FASE - Acquisizione delle risorse: Tempo di realizzazione 1 mese

In base alle risultanze del documento di microanalisi il dirigente competente provvederà all'inserimento nella pianificazione finanziaria ed operativa anno 2016 (e, se necessario, anche in quella del biennio successivo) degli interventi.

Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al cronoprogramma di attuazione.



3° Obiettivo - Digitalizzazione servizi al cittadino (Front-end): Tempo di realizzazione max 12 mesi

1° FASE - Creazione di un Portale On-line per la fruizione dei servizi digitali al cittadino: Tempo di realizzazione 8 mesi

Il portale dedicato all'erogazione dei servizi on-line e alla presentazione delle istanze, nonché alla comunicazione dell'Ente, e all'interazione fra PAC e PAL e fra il Comune e i cittadini dovrà essere dotato di un moderno CMS - Content Management System e dovrà essere realizzato in maniera conforme alle *Linee Guida dei siti web della PA* (nell'ambito del programma di attuazione della *piattaforma Italia Login¹*) e rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovrà essere realizzato con una tecnologia che ne permetta l'upgrade o integrazione con gestionali o dati esterni, nonché la possibilità di utilizzo tramite i più moderni e diffusi mezzi di comunicazione attraverso varie interfacce (fra cui: Web Based Portal, Call center, AppMobile, On Board Unit ecc.).

Il sistema di autenticazione dovrà garantire l'effettivo riconoscimento dell'utente mediante credenziali informatiche e dovrà avvenire mediante il Sistema Pubblico per la gestione dell'*Identità Digitale di Cittadini e Imprese (SPID)*. A tal fine il gruppo di lavoro, previa una analisi dei servizi già implementati o in progetto e in corso di realizzazione, dovrà redigere

- un Piano di attivazione dei servizi online che prevedano l'autenticazione/identificazione dell'utenza tramite il sistema SPID (termine di entro novembre 2017);
- un Piano di attivazione dei servizi online che prevedano i pagamenti elettronici da parte dell'utenza (attivazione dei servizi entro novembre 2016). Si realizzerà quindi l'adesione al Nodo dei Pagamenti-SPC (la piattaforma tecnologica che assicura l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento) secondo le procedure e modalità definite da AgID e disciplinate nelle *Linee Guida dei pagamenti elettronici*

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di non modificabilità e integrità di cui all'art.3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 ed inserito all'interno di un fascicolo digitale.

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

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

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal gruppo di lavoro dopo apposita Conferenza intersettoriale con i competenti referenti.

¹ http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documentazione/verso_italia_login_0.pdf

L'obiettivo è quello di permettere ai cittadini di svolgere qualsiasi adempimento burocratico direttamente on-line sia attraverso il web che in mobilità da dispositivi mobili.

Il gruppo dovrà, inoltre, individuare, dopo una ricerca di mercato, le soluzioni più confacenti agli obiettivi dell'Ente in termini di integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune e di costi.

È altrettanto importante che queste informazioni vengano rese disponibili attraverso licenze libere che non impediscano l'utilizzo e l'eventuale riuso creativo degli stessi, anzi questa sarà una prerogativa indispensabile che avrà l'effetto di incentivare lo sviluppo di altri portali e/o applicazioni che sfrutteranno i dataset messi a disposizione dall'ente. Sono infatti notevoli i vantaggi che gli operatori del settore economico possono ricavare dalla disponibilità di dati aperti.

2° FASE - Formazione del personale: Tempo di realizzazione 8 mesi

Il Gruppo dovrà fornire le linee guida per la predisposizione degli interventi formativi necessari per realizzare gli obiettivi del presente Piano, anche attraverso sistemi di e-learning che saranno poi predisposti di concerto con il competente Ufficio Comunale.

4° Obiettivo - Open Government ed eParticipation: Tempo di realizzazione max 8 mesi

1° FASE - Creazione di un Portale Open Data: Tempo di realizzazione 4 mesi

Al fine della gestione, dell'implementazione e del rilascio degli Open Data l'Amministrazione dovrà provvedere pertanto a:

- adottare un documento **Linee Guida per la gestione degli Open Data della Città di Reggio Calabria** con lo scopo di fornire indicazioni operative per l'implementazione a livello locale della strategia nazionale di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico descritta nell'agenda nazionale (linee guida redatte da AgID) disciplinando i processi di produzione e rilascio dei dati detenuti dal Comune di Reggio Calabria;
- realizzare e attivare una **Piattaforma** ed un **Portale Web** <http://dati.reggiocal.it> su cui saranno pubblicati tutti i dati della città;
- costituire un **Team Open Data** che si occuperà di selezionare e pubblicare i dati sul Portale Web;
- svolgere un **processo di pubblicazione** che prevede principalmente i seguenti step: analisi qualitativa, metadattazione, produzione, arricchimento (con riferimenti semantici, geolocalizzazione, collegamenti), licenza, aggiornamento costante (pubblicando la data dell'ultimo aggiornamento).
- **alimentare il catalogo nazionale dei dati aperti dati.gov.it**, pienamente interoperabile con il portale pan-europeo europeandataportal.eu.

Il Portale Web, attraverso l'utilizzo di tecnologie standard e Open Source metterà a disposizione i dataset dell'amministrazione sulla base dei desiderata della comunità e nel rispetto della normativa vigente e che aumenteranno di numero e di importanza nel tempo, di pari passo con il grado di informatizzazione dell'Ente.

La normativa vigente prevede, tra i numerosi adempimenti da assolvere, che vengano rispettate le seguenti regole:

- I dati sono rilasciati con una licenza che li rende utilizzabili anche per usi commerciali;
- I dati sono accessibili attraverso le tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione attraverso le reti pubbliche e private ed in formati standard;
- I dati sono resi disponibili gratuitamente oppure a costi marginali necessari alla loro produzione e divulgazione. L'Agenzia per L'Italia digitale può deliberare, in casi eccezionali, che alcuni dati complessi vengano rilasciati a costi superiori;

Le PA devono pubblicare nel proprio sito, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il Catalogo degli Open Data, ovvero dei dataset e dei metadati messi a disposizione ed i regolamenti che ne disciplinano le modalità e le finalità di accesso.

Le informazioni saranno suddivise per aree tematiche in modo tale da poter essere individuate facilmente dagli utilizzatori e saranno corredate da una descrizione appropriata del contenuto e delle possibilità di utilizzo. Le informazioni, oltre ad essere rese disponibili nei principali formati standard come Excel, csv, xml, json, potranno essere corredate, dove possibile, da opportuni grafici e/o rappresentazioni geolocalizzate.

Oltre ai dati che riguardano i procedimenti della PA (richieste anagrafiche, dati finanziari, servizi ai cittadini etc), i dataset potranno riguardare altre aree, come offerte di lavoro o di formazione promosse dall'Ente.

Il Portale, come detto in precedenza, verrà realizzato con l'ausilio di tecnologie standard e Open Source. In particolare si prenderanno in considerazione le direttive suggerite dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) (al momento viene suggerito l'utilizzo della piattaforma CKAN promossa dalla Open Knowledge Foundation e adottata da diversi paesi dell'Unione Europea e negli USA).

Il Portale, indipendentemente dalla piattaforma Open Source scelta, risponderà alle seguenti esigenze:

- Catalogazione dei Dataset;
- Aggiunta di metadati che facilitano la navigazione e l'indicizzazione degli stessi;
- Architettura scalabile per poter implementare in qualsiasi momento nuove funzionalità;
- Interfaccia di navigazione e lettura semplice e immediata;
- Possibilità di esportare i dataset nei principali formati esistenti.

I dataset che verranno messi a disposizione sul Portale potranno appartenere a diverse tipologie:

- Dati Statici: dati che vengono resi disponibili in un formato non direttamente utilizzabile come ad esempio immagini (nei diversi formati), documenti pdf o word;
- Dati Strutturati: dati che consentono un'elaborazione in forma strutturata come fogli di lavoro Excel o Open Office.
- Dati organizzati in un Database: dati presenti all'interno dei databases gestiti dall'Ente resi disponibili per l'esportazione in diversi formati che possono essere poi elaborati con procedure automatiche o implementate ad hoc.
- Linked Data: si tratta dell'ultima innovazione nel campo Open Data. I dati, se isolati, hanno poco valore; viceversa, il loro valore aumenta sensibilmente quando dataset differenti, prodotti e pubblicati in modo indipendente da diversi soggetti, possono essere combinati liberamente da terze parti, realizzando applicazioni innovative. Pubblicare i dati come "beni comuni" (in inglese *commons*) in modo che siano pienamente utilizzabili e collegati semanticamente tra loro, questo è l'obiettivo principale che si vuole raggiungere con i Linked Open Data (LOD).

Il gruppo dovrà:

- individuare i dataset in possesso dell'Ente da rendere fruibili sul Portale. Questa fase comporterà la realizzazione di procedure di export e/o elaborazione dei dati presenti nelle applicazioni informatiche già in possesso del Comune (Anagrafe, Contabilità, Protocollo, SIT, Segnalazioni sul Territorio etc.).
- effettuare per i dataset individuati le verifiche necessarie per la pubblicazione in termini di rispetto della normativa vigente (riguardo a privacy, trasparenza ecc.).

- procedere alla scelta delle tecnologie da utilizzare che saranno in ogni caso Open Source (Portale CKAN o equivalenti) ed alla configurazione della piattaforma scelta, alla personalizzazione del Portale per il Comune di Reggio Calabria con la realizzazione di un layout grafico ma allo stesso tempo User-Friendly.
- procedere al caricamento dei dataset predisposti nella prima fase e si procederà alla pubblicazione On-line del Sistema.

2° FASE - Implementazione strumenti di eParticipation: Tempo di realizzazione max 4 mesi.

I servizi di partecipazione elettronica (eParticipation) da parte dei cittadini ai processi amministrativi. Tramite la piattaforma web e/o quella mobile, sarà possibile una maggiore partecipazione dei cittadini alla gestione della "cosa pubblica", che grazie al loro senso civico ed alla segnalazione diretta delle loro problematiche, consentirà all'Ente di gestire meglio e in modo più celere gli interventi manutentivi e di sviluppo. Si realizzerà una apposita applicazione web per la "partecipazione dei cittadini", tramite la quale sarà possibile instaurare un dialogo "diretto", con gli amministratori locali e i decisori politici, finalizzato alla diffusione della cultura della **cittadinanza digitale** attiva e del monitoraggio civico.

In particolare, saranno implementate delle soluzioni abili a garantire:

- la gestione delle problematiche urbane, consentendo ai cittadini di interagire con la Pubblica Amministrazione segnalando disagi e disservizi e al Comune di smistare le segnalazioni, monitorarle e geolocalizzarle su mappa e di informare i cittadini sullo stato di avanzamento delle attività per la risoluzione delle problematiche.
- la partecipazione alla cosa pubblica, partecipazione civica per condividere l'idea del cambiamento;
- concorsi di idee per mettere in moto la creatività;
- progettazione partecipata degli interventi necessari per migliorare la qualità di vita;
- crowdfunding per contribuire fattivamente alla realizzazione dei progetti per mezzo di pratiche economiche alternative;
- baratto/banca del tempo e recupero beni inutilizzati per mobilitare e valorizzare le risorse spreca-te, ignorate o inutilizzate ecc.



CRONOPROGRAMMA - ATTUAZIONE DELLE ATTIVITÀ

INTERVENTI PER MACROATTIVITA'	IV trim. 2015	I trim. 2016	II trim. 2016	III trim. 2016	IV trim. 2016	I trim. 2017	II trim. 2017	III trim. 2017	IV trim. 2017	I trim. 2018	II trim. 2018	III trim. 2018
Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi												
Censimento dei procedimenti												
Standardizzazione dei procedimenti e della modulistica												
Individuazione dei fabbisogni												
Reingegnerizzazione dei procedimenti												
Acquisizione delle risorse												
Dematerializzazione documentale												
Adozione del doc. program. per la gestione documentale												
Razionalizzazione dell'Architettura ICT (Back-end)												
Individuazione degli interventi												
Ripristino ed estensione M.A.N. in fibra dell'Ente												
Riconfigurazione dell'architettura di rete esistente												
Acquisizione delle risorse												
Creazione e consolidamento Data Center comunale												
Progettazione e realizzazione Architettura della P.A.M.												
Sostituzione delle Postazioni di Lavoro (PdL) obsolete												
Digitalizzazione servizi al cittadino (Front-end)												
Impl. sistemi per la presentazione on-line delle istanze												
Creazione Portale dei servizi digitali al cittadino												
Open Government ed eParticipation												
Creazione di un Portale Open Data												
Implementazione strumenti di eParticipation												
Formazione del personale												
Migrazione alla tecnologia Voip per i servizi di fonia												



FONTI DI FINANZIAMENTO PRINCIPALI

Le risorse necessarie alla realizzazione del Piano di Informatizzazione potranno individuarsi a valere su:

- **Bilancio comunale** (in minima parte per avviare il pilota del progetto);
- **Piano Operativo Nazionale Città Metropolitane (PON Metro 2014-20): Asse 1, OT 2 – Agenda Digitale, Azione 1.1.1 Adozione di tecnologie per migliorare i servizi urbani della smart city;**
- **Piano Operativo Regionale della Regione Calabria (POR Calabria 2014-20): OT 2 – Agenda Digitale; OT 11 – Capacità istituzionale Amministrazione Pubblica efficiente.**
- **Altri programmi nazionali (ad es. call Agenzia per l'Italia Digitale, Ministero per la Semplificazione ecc.)**

DISPOSIZIONI FINALI

La responsabilità del Piano è affidata a un Dirigente di Settore da individuarsi con provvedimento della Giunta Comunale

Ciascun procedimento, ovvero procedura, dovrà confluire in un Manuale da sottoporre, su proposta del Dirigente coordinatore, all'approvazione della Giunta e, quindi, essere divulgato nei modi e nei termini regolamentari.

Il Manuale dovrà essere redatto in conformità ai contenuti di cui all'articolo 43 della deliberazione della C.S. n. 23/2014

Il Dirigente coordinatore dovrà sottoporre all'Organo competente, Giunta o Consiglio, l'approvazione di ogni presupposto o conseguente regolamento o disciplinare, anche con riguardo alle novelle che si renderanno necessarie rispetto ad atti già deliberati

Inoltre, in considerazione dell'importanza programmatica dell'obiettivo, lo stesso dovrà essere inserito all'interno del Documento Unico di Progettazione 2016/2018, in collegamento al Programma di riferimento e, di conseguenza, nell'ambito dei rispettivi Piani della Performance. Pertanto l'attività dell'UPI sarà oggetto delle forme di controllo e monitoraggio previste dal SMVP vigente

L'attuazione del piano sarà affidata ad un gruppo di lavoro operativo intersettoriale con competenze informatiche, amministrative, di comunicazione e di sviluppo software, che avrà il compito di organizzare le attività e dettare i tempi della realizzazione in funzione del precedente cronoprogramma generale delle attività di progetto.

La responsabilità del piano è affidata a un Dirigente di Settore, con il compito di indirizzare e monitorare i lavori, da individuarsi con provvedimento della Giunta.

I lavori del piano di informatizzazione saranno avviati all'atto della nomina del responsabile, che a sua volta definirà il gruppo lavoro

