



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Comune di Latina
Allegato alla delibera di G.M.
n. 83 del 16/02/2015
IL SEGRETARIO GENERALE
Avv. Pasquale Russo

allegato alla Proposta di
Deliberazione G.M. n. 132/2015
del 16.02.2015

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

**ai sensi dell'art.24, comma 3 bis, D.L.24/06/2014, n.90
convertito in Legge 11 agosto 2014, n.114**



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

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

ai sensi dell'art.24, comma 3 bis, D.L.24/06/2014, n.90 convertito in Legge 11 agosto 2014, n.114

INDICE

- Art.1 Presentazione
 - 1.1 Riferimenti normativi
 - 1.2 Ruolo e funzioni
 - 1.3 Struttura e contenuti
 - 1.4 Tempistica di attuazione
 - 1.5 Destinatari
 - 1.6 Processo di redazione e adozione del Piano di informatizzazione delle procedure
- Art.2 Scenario operativo
 - 2.1 Stato attuale delle procedure
 - 2.2 Stato attuale dell'informatizzazione dell'Ente (Procedure interne)
- Art.3 L'attuazione del Piano di informatizzazione delle procedure
 - 3.1 Azioni da intraprendere
 - 3.2 Cronoprogramma
- Art.4 Monitoraggio
- Art.5 Informatizzazione e trasparenza
- Art.6 Sanzioni e Responsabilità
- Art.7 Disposizioni finali



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

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

ai sensi dell'art.24, comma 3 bis, D.L.24/06/2014, n.90 convertito in Legge 11 agosto 2014, n.114

Art.1 PRESENTAZIONE

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il D.L. 24 giugno 2014, n.90, convertito, con modifiche e integrazioni dalla legge 11 agosto 2014, n.114 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 giugno 2014, n.90 - Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa per l'efficienza degli uffici giudiziari", pubblicata sulla G.U. n.190 del 18 agosto 2014, all'art.24, comma 3-bis, dispone che le amministrazioni statali, il governo, le regioni e gli enti locali approvino un "piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese" (SPID).

A norma di legge, "le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del Responsabile del Procedimento, e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione".

La predetta disposizione normativa, in realtà, recepisce e conferma il disposto del Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82 ss.mm.ii., il quale, in particolare:



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

- All'art.3, comma 1, sancisce che i cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le P.A., con le società a partecipazione pubblica e con i gestori di pubblici servizi;
- All'art.4, dispone che "La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

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, prevede che "Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti".

- All'art.45, comma 1, dispone che "I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale".
- All'art.63, statuisce che "(...) Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

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

- *All'art.64, comma 1, individua "La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi" quali "strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica".*
- *All'art.65, comma 1, stabilisce che "Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:*
 - a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;*
 - b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;*
 - c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445; (229)*



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

c-bis) 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. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell'articolo 6, comma 1, secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario”.

Il DPCM 24/10/2014, poi, definisce le caratteristiche del Sistema Pubblico di gestione dell'Identità digitale di cittadini ed imprese, nonché i tempi e le modalità di adozione del sistema stesso.

1.2 RUOLO E FUNZIONI

In adempimento al disposto del comma 3 bis, dell'art.24 della Legge n.1147/2014, e nelle more dell'attivazione da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale, che permetterà a cittadini e imprese di ottenere credenziali e strumenti di accesso in rete ai servizi di qualsiasi amministrazione consentendo di utilizzare procedure guidate accessibili per la compilazione on line di istanze e per il loro tracciamento, il Comune di Latina approva il presente Piano che si configura quale strumento di pianificazione e programmazione dell'attività di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni. Tale attività permetterà la compilazione on line con procedure guidate, il tracciamento dell'istanza con individuazione del Responsabile del Procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro il quale il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

In concreto, gli obblighi imposti dal legislatore e le indicazioni quotidianamente provenienti dai cittadini e dagli Uffici, evidenziano i seguenti obiettivi principali nell'ambito della "completa informatizzazione" cui deve tendere, ai sensi di legge, il presente Piano:

- Rendere disponibile on line la modulistica necessaria per la presentazione di istanze, dichiarazioni, segnalazioni;
- Rendere possibile la compilazione on line della modulistica di cui sopra e il successivo invio all'Ufficio destinatario;
- Rendere tracciabile da parte del soggetto presentatore, l'istanza, la dichiarazione e la denuncia, onde individuare, in ogni momento, a che stadio e in quale ambito lavorativo si trovi;
- Rendere individuabile il responsabile del Procedimento per ciascuna fase dello stesso;
- Rendere trasmissibile al presentatore il provvedimento finale, conclusivo del procedimento;
- Rendere possibile la richiesta on line da parte dell'ufficio e la conseguente trasmissione da parte del privato, di ogni eventuale documentazione o notizia integrativa che si renda necessaria .

In ogni caso, la pianificazione delle attività di informatizzazione delle procedure prevista dal presente Piano è destinata a successiva revisione e ampliamento in corrispondenza dell'attivazione del suddetto SPID, nonché della valutazione empirica che, al termine della prima fase di attuazione del Piano di informatizzazione delle procedure, potrà essere proficuamente effettuata.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Il Piano persegue il fine di generale di massima semplificazione e trasparenza amministrativa e di potenziamento dell'efficacia dell'azione rivolta a beneficio del cittadino-utente.

1.3 STRUTTURA E CONTENUTI

I contenuti del Piano sono strutturati in 7 articoli che descrivono, in particolare:

- I riferimenti normativi;
- La struttura, i contenuti e gli obiettivi del Piano;
- L'attuale stato delle più frequenti procedure svolte nei diversi Servizi del Comune di Latina, che prevedono istanze, dichiarazioni e segnalazioni;
- Le azioni da intraprendere per realizzare la “*completa informatizzazione*” delle procedure con indicazione della relativa tempistica;
- Le modalità di monitoraggio costante e periodico;
- Il regime sanzionatorio e di responsabilità.

Il Piano contiene la programmazione delle attività finalizzate al perseguimento degli obiettivi di cui al precedente paragrafo.

1.4 TEMPISTICA DI ATTUAZIONE

Il DPCM 24/10/2014, all'art.14, stabilisce che “(...) *le pubbliche amministrazioni che erogano in rete servizi qualificati, direttamente o tramite altro fornitore di servizi, consentono l'identificazione informatica degli utenti attraverso l'uso dello SPID*” (Sistema Pubblico di gestione dell'Identità Digitale). A tal fine, le amministrazioni “(...) *aderiscono 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.*”



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Stante quanto sopra, non essendo ancora intervenuto l'accreditamento del primo gestore, l'informatizzazione delle procedure interesserà il biennio 2015-2016.

1.5 DESTINATARI

Destinatari del presente Piano sono:

- **Il Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure.**

E' il soggetto responsabile dell'attuazione del presente Piano. Provvederà all'implementazione di una piattaforma informatica per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line compatibile con il costituendo SPID, ponendo in essere tutte le attività gestionali a ciò preordinate. Tale soggetto viene individuato, in base alla competenza per materia, nel Dirigente cui spetta la direzione delle U.O.C. "Pianificazione e sviluppo delle applicazioni software", "CED e sviluppo informatico - innovazione tecnologica", o funzionario da lui nominato quale RUP.

- **Il Dirigente cui spetta la direzione della U.O.C. "Comunicazione al cittadino" che gestisce il sito internet istituzionale, o funzionario da lui nominato quale RUP.**

L'ufficio internet è responsabile dell'inserimento della modulistica on line sul sito, della definizione delle politiche di accesso ai servizi on line nonché, con il Responsabile della Informatizzazione dell'Ente, della definizione dei flussi informativi e documentali tra le procedure presenti sul sito internet e quelle all'interno dell'Ente.

- **I referenti del Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure.**

I soggetti che nell'ambito dell'Amministrazione sono tenuti a relazionarsi assiduamente con il Responsabile dell'informatizzazione delle Procedure sono i dirigenti, in base ai compiti a loro affidati dall'art.16 del D.Lgs.165/2001, così come individuati di volta in volta dal Sindaco alla direzione dei Servizi e delle Aree della macrostruttura vigente.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

I dirigenti, in particolare, vengono individuati nel presente Piano quali “referenti” tenuti, relativamente alla propria struttura, a segnalare le procedure destinate all’informatizzazione e a collaborare nel disegnarne il modello informatico di gestione.

- L’OIV e gli altri organismi di controllo interno:

- svolgono compiti propri connessi all’attività di prevenzione della corruzione e di trasparenza che rappresenta, comunque una delle naturali conseguenze dell’informatizzazione delle procedure amministrativa (art. 43 e 44 D. Lgs. n. 33 del 2013);

- svolgono compiti di valutazione dei dirigenti anche in relazione all’assolvimento ad obblighi di legge quale quello di che trattasi.

In via indiretta, sono, inoltre, destinatari del Piano:

- **Tutti i dipendenti e i collaboratori a qualsiasi titolo dell’Amministrazione** che potranno fornire suggerimenti e proposte per l’informatizzazione delle procedure di che trattasi proprie del Servizio di appartenenza e che dovranno utilizzare, sotto la direzione del proprio dirigente, gli strumenti informatici che verranno resi disponibili per la gestione delle procedure stesse, ai sensi della normativa di cui all’art.1.1 e di cui al presente Piano;
- **L’Ufficio Procedimenti Disciplinari**, chiamato ad accertare ed, eventualmente, a sanzionare responsabilità a carico di Dirigenti inadempienti circa gli obblighi derivanti dall’adozione del presente Piano.

1.6 PROCESSO DI REDAZIONE E ADOZIONE DEL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

Le amministrazioni, ai sensi della normativa citata all’art.1, sono chiamate ad approvare il Piano di informatizzazione delle procedure.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

In assenza di specifica indicazione del legislatore, il Segretario Generale del Comune di Latina, Avv. Pasquale Russo, già nominato Responsabile per la Prevenzione della Corruzione con decreto sindacale prot. n.19651 dell'11/02/2013 e, per l'effetto, Responsabile della Trasparenza, ha provveduto alla redazione del presente Piano di informatizzazione delle procedure.

In sede di adozione del Piano, viene attivata a beneficio di chiunque desideri effettuare segnalazioni o fornire proposte, la casella e mail istituzionale pianoinformatizzazione@comune.latina.it della quale si darà pubblicità sul sito del Comune di Latina in data 09/02/2014, per l'acquisizione di proposte e suggerimenti volti a migliorare la strategia di informatizzazione delle procedure del Comune di Latina.

Art. 2 SCENARIO OPERATIVO

2.1 STATO ATTUALE DELLE PROCEDURE

Come già detto, il presente Piano è finalizzato all'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate le quali devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro il quale il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Allo stato attuale, le più ricorrenti procedure relative a istanze, dichiarazioni e segnalazioni, così come rilevabile sul sito istituzionale e nella sezione "Amministrazione Trasparente", sono:



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

AREA / SERVIZIO / UFFICIO	DENOMINAZIONE PROCEDURA
POLITICHE SOCIALI	Autorizzazioni per apertura ed espletamento attività Asili Nido privati.
	Elaborazione graduatorie per ammissione agli asili nido comunali.
	Erogazione bonus asili nido finanziati da contributi Regione Lazio.
	Autorizzazioni sanitarie e volture Poliambulatori
	Autorizzazioni Sanitarie e volture centri analisi
	Autorizzazioni sanitarie e volture studi odontoiatrici
	Autorizzazioni sanitarie e volture attività fuori dai L.E.A.
	Autorizzazioni apertura, trasferimento farmacie
	Autorizzazioni manipolazioni gas tossici
	Procedimento accesso agli atti invalidi civili
	Autorizzazioni per apertura, trasferimento ecc. ambulatori veterinari
	Autorizzazione per apertura, trasferimento ecc., vendita /toilettatura animali.
	Autorizzazioni per apertura, trasferimento ecc, canili privati,
	Autorizzazioni stalle di sosta
	Autorizzazioni/ordinanze macellazione suini
	Autorizzazioni/ordinanza produzione latte
Pratiche sanitario/veterinarie in materia zootecnica	
ATTIVITA' CULTURALI	Prestito bibliotecario
	Accesso al wi-fi
	Uso sale teatrali
	Visite guidate
	Uso delle sale teatrali e sala conferenze del palazzo della cultura
TRIBUTI	Rimborsi ICI
	Rimborsi IMU
	Rimborsi TARSU
	Rimborsi TIA
	Rimborsi TARES
	Rimborsi Acquedotto/ICIAP/INVIM
	Riversamento ICI
	Riversamento IMU
	Istanze di Autotutela
	Dichiarazioni Tributarie
PROMOZIONE SPORTIVA E DIRITTO ALLO STUDIO	Borse di studio
	Rimborso libri
	Assistenza
	Libri gratuiti
	Domande esenzione mensa scolastica
SEGRETARIATO	Assegnazione alloggi di ERP destinati all'assistenza abitativa



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

SOCIALE	Certificato di idoneità alloggiativi
	Misura straordinaria e sperimentale per la concessione di contributi finalizzati alla prevenzione degli sfratti
	Autorizzazione pernottamento nel centro di accoglienza notturna
	Domanda assegno di maternità
	Concessione assegno di nucleo numeroso (tre figli)
	Concessione assegno di incollocamento
	Concessione rimborso cure termali grandi invalidi
	Assistenza economica straordinaria
	Concessione assistenza economica finalizzata
	Concessione assistenza economica ordinaria
	Autorizzazione allo svolgimento di lavoro socialmente utile in sostituzione alla pena
	Preso in carico donne vittime di violenza in situazione di emergenza
	Preso in carico donne vittime di violenza con intervento programmato
	Autorizzazione/diniego/cancellazione Iscrizione Registro Mediatori Interculturali
	Autorizzazione/Diniego/Cancellazione iscrizione registro delle Associazioni di volontariato e di promozione sociale
	Preso in carico richiedenti/titolari di protezione internazionale
	Erogazione prestazioni di segretariato per gli immigrati
	Erogazione interventi di mediazione culturale e linguistica
	Concessione erogazione contributi per progetti sociali su fondi 5x 1.000 Irpef
	Domanda assegno di Maternità
	Domanda di assistenza economica
	Concessione di benefici economici (famiglie affidatarie di minori)
	Concessione di benefici economici (Assegni di cura anziani non autosufficienti)
	Concessione di benefici economici (assegni di cura disabili non autosufficienti)
	Concessione di benefici economici (assegni di cura minori non autosufficienti)
	Attivazione servizio di assistenza domiciliare integrata (inserimento anziani)
	Attivazione servizio di assistenza domiciliare integrata (inserimento disabili)
	Attivazione servizio di assistenza domiciliare integrata (inserimento minori)
	Concessione di benefici economici (assistenza domiciliare indiretta persona con handicap grave)
	Concessione di benefici economici (assistenza domiciliare indiretta malati di SLA)



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

	Concessione di benefici economici (assistenza domiciliare indiretta malati di alzheimer)
	Attivazione servizio di assistenza domiciliare (assistenza domiciliare diretta malati di SLA)
	Attivazione servizio di assistenza domiciliare (assistenza domiciliare diretta malati di alzheimer)
	Adozioni nazionali ed internazionali di minori - Affidi preadottivi
	Colonie estive
	Inserimento piscina comunale minori
	Centri diurni per minori
	Centri diurni per disabili
	Tirocini formativi universitari
	Trasporto scolastico e prontobus
	Inserimento disabili in strutture residenziali
	Compartecipazione rette per disabili in strutture di mantenimento
	Interventi inerenti la disabilità grave
	Interventi inerenti la non autosufficienza
	Assegni di cura
	Interventi di assistenza domiciliare anziani e disabili
	Interventi di assistenza domiciliare integrata
	Mensa sociale e pasti a domicilio
	Telesoccorso Inserimento anziani in strutture di accoglienza
	Inserimento anziani in RSA
SERVIZIO SVILUPPO ECONOMICO	Interventi finalizzati alla promozione e ricettività turistica del territorio (presentazione richieste)
	SCIA commercio di vicinato
	SCIA Esercizi Pubblici
	SCIA Edilizia
	Autorizzazione pubblici spettacoli
GRANDI OPERE E FINANZA DI PROGETTO	Concessione di costruzione e gestione opere pubbliche
	Verifica e validazione dei progetti
	Certificato di collaudo/regolare esecuzione.
	Attività di fine lavori.
	Svincoli polizze, pagamenti onorari
	Accesso agli atti
SERVIZIO URBANISTICA	Certificazioni di destinazione urbanistica
	Certificazione di esistenza di usi civici
	Attestazioni di conformità urbanistica per progetti di opere pubbliche e partecipazione a Conferenze dei Servizi
	Attestazioni previste dal D. Lgs. 152/2006
	Attestazioni previste dal D. Lgs. 42/2004 e dalla L.R. 24/98
	Attestazioni vincolo idrogeologico previste
	Piani attuativi e/o varianti urbanistiche su istanze di privati
Certificazione stato della procedura espropriativa	
MOBILITA' E	Rilascio permessi parcheggi invalidi

* Informatizzazione già avviata



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

TRASPORTI	Autorizzazioni manifestazioni varie	
	Concessione in uso di transenne e cartelli provvisori per manifestazioni	
	Occupazione suolo pubblico	
	Rilascio tessere per agevolazione tariffaria trasporto pubblico	
SERVIZIO LAVORI PUBBLICI	Autorizzazioni interventi su strade	
	Occupazioni di suolo pubblico	
	Attestazione esistenza OO.UU. primaria	
	Autorizzazione per passi carrabili	
	Rilascio Certificati esecuzione lavori	
SERVIZIO MANUTENZIONE	Rilascio certificati esecuzione lavori	
SERVIZIO AMBIENTE	Autorizzazioni per lo svolgimento di attività rumorose temporanee	
	Autorizzazioni alla installazione di infrastrutture di telecomunicazioni per impianti radioelettrici	
	Autorizzazione allo scarico sul suolo e negli strati superficiali del suolo di acque reflue domestiche	
	Richiesta di approvazione dei progetti degli impianti per lo smaltimento e il recupero dei rifiuti provenienti dalla demolizione di autoveicoli a motore e rimorchi, dalla rottamazione dei macchinari e delle apparecchiature deteriorati ed obsoleti; relativa autorizzazione alla realizzazione dell'impianto; approvazione dei progetti di varianti sostanziali in corso di esercizio e la relativa autorizzazione alla realizzazione	
	Autorizzazioni all'utilizzazione agronomica degli effluenti di allevamenti zootecnici e delle acque reflue delle aziende di cui all'art. 101 comma 7 lett. A), b), c) del D.Lgs. n. 152/2006	
	Autorizzazioni temporanee per l'organizzazione e lo svolgimento di manifestazioni sportive e/o ricreative sul litorale	
	Autorizzazioni ai titolari di concessione demaniale marittima all'affidamento ad altri soggetti delle attività oggetto della concessione, ai sensi dell'art. 45 bis del Codice della Navigazione	
	Autorizzazione per l'installazione di impianti pubblicitari	
	SERVIZIO EDILIZIA PUBBLICA E PRIVATA	Denuncia Inizio Attività
		Permesso a costruire
Accesso agli atti		
Attività Edilizia Libera (interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria)		
Istanze Condono Edilizio		
Certificazioni Urbanistiche		
Rimborso Oneri Concessori		
Rateizzazione Oneri Concessori e Oblazioni		
Certificati di agibilità		
Certificazioni di destinazione d'uso		
Autorizzazione vendita alloggi concessi in diritto di superficie e determinazione prezzo di vendita e/o locazione		
Assegnazione area in diritto di superficie		



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

SERVIZIO DEMOGRAFICO E DECENTRAMENTO	Autorizzazione paesaggistica
	Immigrazioni da altro Comune o dall'estero
	Emigrazione in altro Comune o all'estero
	Trasferimenti di abitazione all'interno del Comune
	Iscrizioni e cancellazioni A.I.R.E
	Rilascio certificazione anagrafica
	Rilascio certificazione anagrafica storica
	Rilascio della Carta di Identità
	Passaggi di proprietà beni mobili registrati
	Richiesta copia integrale atto Stato Civile
	Richiesta trascrizione atto di Stato Civile
	Richiesta certificazione di Stato Civile
	Richiesta correzione atto di Stato Civile
	Rilascio certificazione di iscrizione alle liste elettorali
	Iscrizione albo degli scrutatori
	Iscrizione albo presidenti di seggio
	Iscrizione albo giudici popolari
Accettazione segnalazioni disservizi e/o reclami	

=====
* * * * *
=====

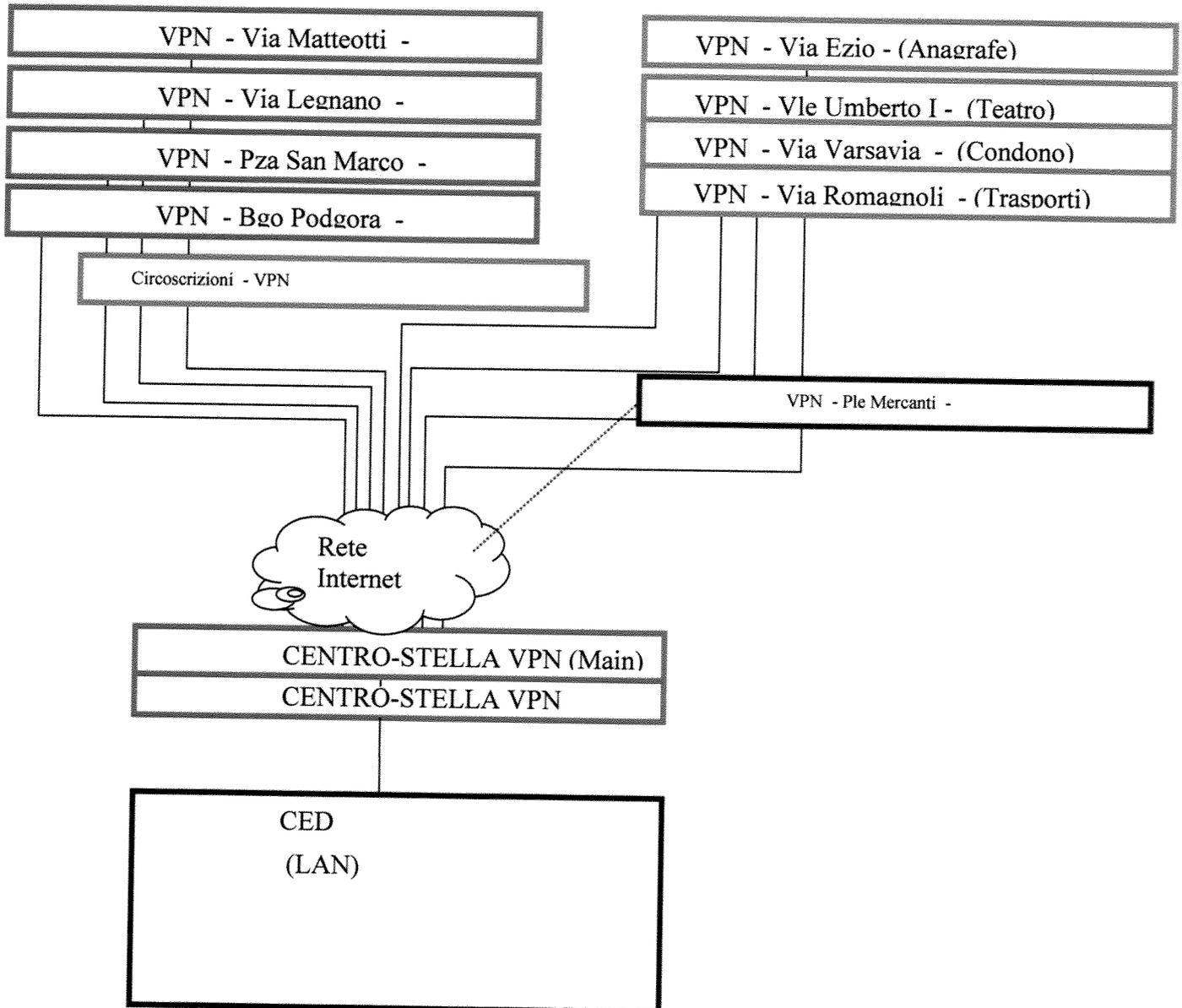


COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

2.2 STATO ATTUALE DELL'INFORMATIZZAZIONE DELL'ENTE (PROCEDURE INTERNE)

Infrastruttura di rete





COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Procedure interne all'Ente :

Gestione Protocollo ed Atti Amministrativi (Iride)	
Fornitore :	Gruppo Maggioli - Div. CEDAF
Tipologia :	Web
Utenti attivi :	300 circa, installata su tutti i posti di lavoro dell'Ente
Funzionalità :	<ul style="list-style-type: none">• Protocollo,• Atti amministrativi ed il loro iter (determinazioni e deliberazioni)• Albo pretorio on-line (in parte collocato sul sito del Comune)• Motore Workflow• Predisposta per integrazione con PEC, Firma Digitale

Portale Amministrazione Trasparente ed Albo Pretorio (Ulisse)	
Fornitore :	Gruppo Maggioli
Tipologia :	Web
Utenti attivi :	Allocato sul sito internet dell'Ente
Note	Integrato con Iride

Gestione Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP)	
Fornitore :	Gruppo Maggioli - Div. CEDAF
Tipologia :	Web
Utenti attivi :	30 circa (potenzialmente utilizzabile da tutti)
Funzionalità :	<ul style="list-style-type: none">• Si tratta di una estensione di IRIDE con cui è integrata. Protocollo e Gestione degli Atti amministrativi,• Motore Workflow• Predisposta per integrazione con PEC, Firma Digitale

Gestione Trasparenza Amministrativa	
Fornitore :	Gruppo Maggioli - Div. CEDAF
Tipologia :	Web
Funzionalità :	<ul style="list-style-type: none">• Si tratta di una estensione di IRIDE con cui è integrata, e con il portale Web Ulisse residente sul sito del Comune di Latina.• Motore Workflow

Gestione Servizi Finanziari, Contabilità e Bilancio	
Fornitore :	Gruppo Maggioli - Div. Sipal
Tipologia :	Client/Server
Utenti attivi :	70 circa
Funzionalità :	Gestione Bilancio e Contabilità Finanziaria



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Modulo Gestione Timbrature e Modulo Controllo Presenze (Kronos)	
Fornitore :	Gruppo Maggioli – Div. CEDAF , Selestà Sistemi
Tipologia :	Client/Server e Web
Utenti attivi :	<ul style="list-style-type: none">• 20 circa punti di rilevazione presenze• 5-6 posti di lavoro centrali• Circa 300 postazioni web per la lettura del cartellino orario e del cedolino
Funzionalità :	<ul style="list-style-type: none">• Timbratura entrata uscita (testine di lettura)• Raccolta e concentrazione dei dati• Elaborazione situazione cartellino orario• Lettura cartellino orario (web)• Lettura cedolino (web)

Modulo Gestione Timbrature e Modulo Controllo Presenze (Kronos)	
Fornitore :	Gruppo Maggioli – Div. CEDAF , Selestà Sistemi
Tipologia :	Client/Server
Utenti attivi :	Circa 10
Funzionalità :	Gestione fascicoli trattamento

Gestione Area Demografia (Pegaso)	
Fornitore :	SIPA Srl
Tipologia :	Client/Server
Utenti attivi :	50 circa (Via Ezio, URP Cso della Repubblica, Circoscrizioni Amministrative [6 sedi])
Funzionalità :	<ul style="list-style-type: none">• Modulo XT-Census :Anagrafe, Leva, Pensioni, Gestione Carte Identità, Gestione Certificazioni, , Elettorale, Albo Presidenti Seggio, Albo Scrutatori, Albo Giudici Popolari, Trasmissione Dati SAIA• Modulo STC : Stato Civile• Modulo Gestione Sicurezza• Modulo Pegaso Web, predisposto per I servizi al cittadino (attivato parzialmente per le forze dell'ordine)

Gestione Pratiche Urbanistica (Edilizia Privata)	
Fornitore :	CIP Srl (non esiste più) – mantenuto in house
Tipologia :	Client/Server
Utenti attivi :	35 circa
Funzionalità :	Gestione Iter Pratiche Urbanistica per l'Edilizia Privata Modulo



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Gestione Pratiche Condono (1985 e 1994) – Polis Condono Gestione Pratiche Antiabusivismo	
Fornitore :	CIP Srl (non esiste più) – mantenuto in house
Tipologia :	Client/Server
Utenti attivi :	30 circa
Funzionalità :	Gestione Iter Pratiche Condono Gestione Iter Pratiche Antiabusivismo

Gestione Pratiche Condono 2003 Geco2003	
Fornitore :	Sviluppata in house
Tipologia :	Client/Server (Access FO, SQL Server BO)
Utenti attivi :	30 circa
Funzionalità :	Gestione Iter Pratiche Condono 2003

Protocollo Pratiche Urbanistica (Protocollo Urbanistico)	
Fornitore :	Sviluppata da un consulente non più presente nell'Ente
Tipologia :	Client/Server (Access FO, SQL Server BO)
Utenti attivi :	5
Funzionalità :	Gestione Protocollo Pratiche Urbanistiche

Gestione Pratiche Avvocatura (Suite Avvocati Elite)	
Fornitore :	OA Sistemi
Tipologia :	Client/Server (Access FO, SQL Server BO)
Utenti attivi :	10 circa
Funzionalità :	Gestione Iter Pratiche Avvocatura
Attività	<ul style="list-style-type: none">• Installazione Posti di Lavoro (su richiesta)• Gestione e supporto dell'utenza (giornaliera)• Manutenzione Dati e Procedura

Altre Procedure Area Tecnica	
	<ul style="list-style-type: none">• Protocollo edilizia privata• Registro Pratiche Condono Concessionate• Registro e scadenziario pratiche di condono con polizze fidejussorie• Registro Pratiche di Antiabusivismo a seguito di rilievi PPM



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Altre Procedure	
• Messi Comunali	Gestione posta e scadenze della amministrazione comunale. Sviluppata in house. Circa 10 posti di lavoro.
• Commercio su Aree Pubbliche	Gestione e Rilascio Autorizzazioni Commercio su Aree Pubbliche. Sviluppata in house. 2 posti di lavoro.
• Contenzioso Tributario	Gestione del Contenzioso Tributario (maggiormente relativo alla vecchia ICI) nell'area Tributi. Sviluppata in house. 3 posti di lavoro.
• Diritto allo Studio	
• Procedure Tributi	Vecchie procedure

Come si evince dallo schema di rete e dalla tabella delle procedure in uso all'Ente, il Comune di Latina è dotato di un sistema informatico che copre quasi integralmente le necessità di automazione dell'Ente. Tali procedure andranno adeguate alle nuove esigenze poste dalle normative di cui trattasi, e per alcune di esse (in particolare la procedura per la gestione del protocollo e dei procedimenti amministrativi) già è prevista una evoluzione tecnologica e funzionale in tal senso da porre in essere durante l'anno 2015. Anche per le altre procedure, ove possibile si procederà ad adeguamenti proposti dai fornitori e che rispondano alle normative. Ove questo non fosse possibile occorrerà valutare soluzioni adeguate alternative e predisporre gli opportuni piani di acquisizione e migrazione del patrimonio informativo esistente.

L'altro aspetto da sottolineare e su cui occorre porre notevole attenzione è quello legato alla conservazione digitale dei documenti amministrativi e contabili secondo i dettami del DPCM 3/12/2013. Per tali adeguamenti l'Ente deve rivolgersi ad un conservatore esterno accreditato presso AGID. Allo stato, tale esigenza non è soddisfatta e quindi l'Ente si dovrà celermente dotare di una soluzione che consenta di rispondere alle normative in vigore.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Art.3 L'ATTUAZIONE DEL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE

3.1 AZIONI DA INTRAPRENDERE

Le azioni da intraprendere per procedere verso la “*completa informatizzazione*” delle procedure di che trattasi sono, in sede di prima attuazione del Piano, le seguenti:

A CURA DI TUTTI I DIRIGENTI:

- Censire tutte le procedure che prevedano istanze, dichiarazioni e segnalazioni;
- Definire e trasmettere al Responsabile dell'Informatizzazione la modulistica relativa alle procedure di cui sopra.

A CURA DEL RESPONSABILE DELL'INFORMATIZZAZIONE:

- Censire le procedure già informatizzate, il loro livello e grado rispetto alle necessità prospettate dai dirigenti, censire le applicazioni software utilizzate e verificare quali siano gli adeguamenti alla normativa previsti per queste dai rispettivi fornitori;
- Effettuare una completa analisi della infrastruttura attuale del sistema informatico, con particolare attenzione all'adeguamento dello stesso per quanto riguarda le necessità di connettività, di hardware e software di base necessario per sostenere il piano;
- Prevedere, in base alle analisi di cui ai precedenti punti, la presentazione ed il monitoraggio delle pratiche on-line compatibile con il costituendo SPID e con i sistemi di pagamento elettronico anche individuando applicazioni software gestionali da adeguare e/o sostituire perchè non compatibili allo stato con i nuovi sistemi di cooperazione applicativa, e quelle da acquisire al fine di



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

garantire l'informatizzazione organica dei procedimenti amministrativi oggi gestiti;

- Coordinare queste azioni con le necessarie implementazioni;
- Valutare e pianificare le indispensabili azioni per la completa implementazione di un "sistema di conservazione dei documenti informatici" ai sensi dell'art. 44 del CAD, di cui allo stato l'Ente è provvisto solamente per i Contratti, ma con gestione in-house;
- Definire i tempi di realizzazione, considerando l'impatto sulla struttura dell'Ente;
- Stimare i costi del finanziamento necessario.

A CURA DELL'UFFICIO COMUNICAZIONE AL CITTADINO

- Inserire sul sito internet dell'Ente la modulistica on line e l'eventuale documentazione informativa a corredo;
- Definire le politiche di accesso ai servizi on line;
- Progettare e definire, insieme al Responsabile della Informatizzazione dell'Ente, i flussi informativi e documentali tra le procedure presenti sul sito internet e quelle interne all'Ente.

A CURA DI TUTTI I DIRIGENTI:

- Rendere sempre disponibile un canale di comunicazione istituzionale diretto e immediato per il tramite di posta elettronica e posta elettronica certificata;
- Formare, dirigere e monitorare il personale affinché vengano sempre e correttamente utilizzati i predetti strumenti informatici messi a disposizione dal Responsabile dell'Informatizzazione perché sia pienamente realizzato il diritto di cittadini e imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

nelle procedure di presentazione al Comune di Latina di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

- Supportare e collaborare con l'Ufficio Comunicazioni al cittadino affinché il sito istituzionale consenta la massima fruibilità, da parte del cittadino, del sistema informatizzato delle procedure di presentazione di istanze, segnalazioni e dichiarazioni.

3.2 CRONOPROGRAMMA

I Dirigenti comunicano al Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure, entro 60 gg. dall' approvazione del presente Piano, un elenco di tutte "le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni", di competenza del proprio Servizio, indicando, per ciascuna procedura l'iter dettagliato in tutte le sue fasi, i termini di conclusione di ogni singola fase e dell'intera procedura

I Dirigenti, entro i successivi 30 giorni, definiscono e trasmettono al Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure, la modulistica da rendere disponibile on line, corredata della necessaria documentazione informativa.

Il Responsabile dell'Informatizzazione, entro sessanta giorni dall'approvazione del presente Piano provvede a censire le procedure già informatizzate e le applicazioni software e ad effettuare una completa analisi della infrastruttura attuale del sistema informatico;

Il Responsabile dell'Informatizzazione, nei successivi novanta giorni, individua le applicazioni software gestionali da adeguare e/o sostituire perchè non compatibili allo stato con i nuovi sistemi di cooperazione applicativa, e quelle da acquisire al fine di garantire l'informatizzazione organica dei procedimenti amministrativi oggi gestiti,



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

definisce i tempi di realizzazione e procede alla stima dei i costi del finanziamento necessario.

Successivamente, anche a seguito dell'attivazione del costituendo SPID, coordina le suddette azioni con le attività necessarie all'implementazione del sistema (acquisizione, configurazione e personalizzazione della piattaforma per la informatizzazione) (presumibilmente entro giugno 2016).

Contestualmente, valuta e pianifica le indispensabili azioni per la completa implementazione di un "sistema di conservazione dei documenti informatici" .

Una volta implementato il sistema di informatizzazione (presumibilmente entro giugno 2016), l'Ufficio comunicazioni al cittadino provvederà alle azioni necessarie per l'inserimento sul sito internet dell'Ente della modulistica on line e per la definizione del politiche di accesso ai servizi on line (presumibilmente entro ottobre 2016).

Quindi i dirigenti provvederanno a formare, dirigere e monitorare il personale per la perfetta gestione informatizzata delle procedure.

Dell'informatizzazione verrà data pubblicità sul sito istituzionale, in Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali e con gli altri mezzi di comunicazione.

Art.4 MONITORAGGIO

I Dirigenti attivano tempestivamente e senza soluzione di continuità il monitoraggio delle procedure di che trattasi attuate presso il proprio Servizio, delle relative fasi, dei tempi e dei responsabili, dando tempestiva comunicazione di eventuali aggiornamenti e delle variazioni delle procedure e/o della modulistica al Responsabile dell'Informatizzazione che adeguerà l'informatizzazione relativa.

I Dirigenti producono al Responsabile dell'Informatizzazione, al 30 novembre di ogni anno, una tabella riepilogativa aggiornata delle procedure per la presentazione di



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

istanze, dichiarazioni e segnalazioni che possano essere rivolte ai propri Servizi, specificando per ciascuna procedura l'iter dettagliato in tutte le sue fasi, i termini di conclusione di ogni singola fase e dell'intera procedura, e trasmettendo la relativa modulistica aggiornata.

Il Responsabile dell'Informatizzazione, entro i 15 giorni successivi, monitora l'assolvimento dei suddetti obblighi da parte dei Dirigenti alla scadenza e, entro il 31 dicembre, relaziona al Segretario Generale in merito ad eventuali inadempienze e, in generale, sullo stato dell'informatizzazione.

Sull'esecuzione degli obblighi scaturenti dal presente Piano vigila il Segretario Generale, anche n.q. di Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile della Trasparenza, sulla base delle segnalazioni a lui effettuate dal responsabile dell'Informatizzazione, fatta salva ogni facoltà di attività ispettiva autonoma.

Il Segretario Generale segnala all'Ufficio Procedimenti Disciplinari le situazioni di inadempienza agli obblighi di cui sopra eventualmente rilevate a carico dei Dirigenti e del Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure.

L'Organo Indipendente di Valutazione verifica, ai fini della propria attività, la corretta applicazione del Piano da parte dei dirigenti e dei responsabili dei Servizi.

Art.5 INFORMATIZZAZIONE E TRASPARENZA

L'informatizzazione assolve a finalità di semplificazione amministrativa e trasparenza.

La trasparenza - che la legge 190/2012 ribadisce quale "livello essenziale delle prestazioni concernenti i diritti sociali e civili ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lettera m)" - rappresenta uno strumento essenziale per assicurare i valori costituzionali dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni, così come



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

sanciti dall'art. 97 C., per favorire il controllo sociale sull'azione amministrativa e per promuovere la diffusione della cultura della legalità e dell'integrità nel settore pubblico.

La trasparenza, che viene assicurata mediante la pubblicazione delle informazioni relative ai procedimenti amministrativi e costituisce quindi metodo fondamentale per il controllo, da parte del cittadino e/o utente, delle decisioni della pubblica amministrazione, è, quindi, strumento fondamentale di deterrenza contro la corruzione e l'illegalità.

Gli obiettivi della trasparenza amministrativa che il Comune di Latina intende conseguire nel triennio 2015-2017, espressi nel Piano Triennale della Trasparenza ed Integrità approvato con deliberazione G.M. n.28 del 20/01/2015, sono frutto del riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni operato dal legislatore con il D.Lgs n. 33 del 14.3.2013 e successive modifiche in attuazione dell'art. 1, c. 35, della Legge n. 190/2012.

Gli obblighi di pubblicazione sono assolti principalmente, attraverso la costruzione e gestione della sezione "Amministrazione trasparente", del sito istituzionale dell'Ente organizzata in sottosezioni, di primo e secondo livello il cui scopo è di offrire all'utente un'immagine istituzionale con caratteristiche di uniformità, riconoscibilità, semplicità di navigazione.

Gli obblighi di pubblicità e trasparenza vengono assolti anche mediante forme speciali di pubblicazione e comunicazione, quali:

- sezione "Gare e appalti on-line";
- sezione "Concorsi pubblici on line";
- sezione "Avvisi e bandi on line";



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

- Albo Pretorio on line;
- caselle di posta elettronica certificata (PEC) per ogni servizio della struttura organizzativa dell'Ente ed i cui indirizzi sono reperibili alla sottosezione specifica dell'area web "Amministrazione trasparente";
- casella di posta elettronica certificata "accessocivico@pec.comune.latina.it per la gestione delle istanze di accesso civico ai sensi dell'art. 5 del D. Lgs. 33/2013;
- casella di posta elettronica certificata "poteresostitutivo@pec.comune.latina.it, per l'attivazione del potere sostitutivo in capo al Segretario Generale, in caso di inerzia del RUP;
- casella di posta elettronica "anticorruzione@comune.latina.it", dedicata al dialogo aperto con i cittadini e le associazioni di utenti e consumatori ed alla raccolta di idee e proposte finalizzate all'individuazione di ulteriori misure preventive anticorruzione ed eventuali segnalazioni;
- casella di posta elettronica trasparenza@comune.latina.it, per comunicazioni inerenti l'"Amministrazione Trasparente".

L'informatizzazione delle procedure oggetto del presente Piano sarà oggetto di pubblicità sul sito istituzionale dell'Ente e/o nella sezione Amministrazione Trasparente/ Attività e procedimenti, anche ai sensi dell'art.35 del D Lgs 14 marzo 2013, n.33, nei quali sarà resa disponibile, opportunamente distinta per Servizio o per materia , la modulistica e ogni utile informazione, oltre alla procedura guidata on line, per la compilazione presentazione e tracciamento di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Art.6 SANZIONI E RESPONSABILITA'

La violazione dei doveri relativi all'attuazione del Piano di informatizzazione delle procedure è fonte di responsabilità disciplinare.

La violazione dei doveri è altresì rilevante ai fini della responsabilità civile, amministrativa e contabile ogniqualvolta le stesse responsabilità siano collegate alla violazione di doveri, obblighi, leggi o regolamenti.

La violazione degli obblighi di trasparenza relativi alle procedure oggetto di informatizzazione costituisce elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa per danno all'immagine dell'ente ed è comunque valutata ai fini della corresponsione della retribuzione di risultato e del trattamento accessorio collegato alla performance individuale dei responsabili (art. 46 del D.Lgs. Trasparenza).

In assenza di specifica previsione normativa, il regime sanzionatorio è quello delineato dalle disposizioni legislative e regolamentari in relazione al particolare profilo di responsabilità.

Art.7 DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Piano entra in vigore dalla data della sua approvazione.

Il presente Piano, dopo l'approvazione, viene trasmesso a tutti i Dirigenti, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente e nella sezione Amministrazione Trasparente/Disposizioni Generali.

IL SEGRETARIO GENERALE
Avv. Pasquale Russo



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

allegato "A"

CRONOLOGIA DEGLI ADEMPIMENTI ANNO 2015-ANNO 2016

ADEMPIMENTO	RESPONSABILE DEL'ADEMPIMENTO	SCADENZA DELL'ADEMPIMENTO
Censimento delle procedure da informatizzare	Dirigenti	Entro 60 gg successivi all'approvazione del Piano
Censimento stato informatico delle procedure	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	Entro 60 gg successivi all'approvazione del Piano
Definizione modulistica e trasmissione al Responsabile dell'Informatizzazione	Dirigenti	Entro 30 gg successivi all'approvazione del Piano
Definizione adeguamenti e acquisti software. Definizione dei tempi e stima dei costi	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	Entro 150 gg successivi all'approvazione del Piano
Riepilogo semestrale al Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	Dirigenti	30 novembre
Monitoraggio procedure da informatizzare	Dirigenti	costante
Monitoraggio adempimenti a carico dei Dirigenti	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	15 dicembre



COMUNE DI LATINA

Segreteria Generale

Relazione al Segretario Generale circa eventuali inadempienze	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	31 dicembre
Relazione sullo stato del processo di Informatizzazione delle procedure al Segretario Generale	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	31 dicembre
Implementazione della piattaforma per l'informatizzazione	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	Entro giugno 2016
Implementazione del sistema per la conservazione dei documenti	Responsabile dell'Informatizzazione delle procedure	Entro giugno 2016
Inserimento sul sito internet della modulistica on line, definizione dei flussi , definizione delle politiche di accesso ai servizi on line	UOC Comunicazione al cittadino	Entro ottobre 2016