

| | |
|--|---|
| In esecuzione della presente deliberazione sono stati emessi i seguenti mandati: N. _____ del _____ di L. _____ N. _____ del _____ di L. _____ _____ Il Ragioniere _____ | COMUNE DI CALATABIANO Provincia di Catania DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. <u>15</u> del <u>17.02.2015</u> |
|--|---|

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL "PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI DI CITTADINI E IMPRESE. (ART. 24 COMMA 3 BIS DEL DL N. 90/2014)."

L'anno duemilaquindici, il giorno dieciante, del mese di febbraio, ore 12,00 e segg., nella sala delle adunanze del Comune, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Sigg.ri:

| COMPONENTI GIUNTA COMUNALE | Carica | Presente | Assente |
|-------------------------------|-------------|----------|---------|
| 1 INTELISANO dr. GIUSEPPE | Sindaco | X | |
| 2 MOSCHELLA dr. ing. ANTONINO | Vicesindaco | X | |
| 3 LIMINA CARMELA MARIA | Assessore | X | |
| 4 MESSINA ROSARIA FILIPPA | Assessore | X | |
| 5 MONASTRA AGATINA | Assessore | X | |

Non sono intervenuti i Sigg.: _____

Presiede il Sig. Sindaco.

Partecipa il Segretario Comunale dott. ssa Concetta Puglisi.

LA GIUNTA MUNICIPALE

Vista la proposta di deliberazione entro riportata;

DELIBERA

di approvare la entro riportata proposta di deliberazione, con le seguenti:

aggiunte /integrazioni:

modifiche/sostituzioni :

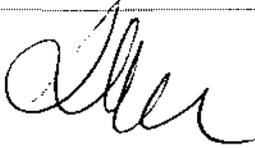
Con separata unanime votazione, dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva ai sensi dell'art. 12, 2° comma, della L.R. n. 44/91.

(1) segnare con x le parti deliberate e depennare le parti non deliberate.

N.B. Il presente verbale deve ritenersi manomesso allorquando l'abrasione, l'aggiunta o la correzione al presente atto non sia affiancata dall'approvazione del Segretario verbalizzante.

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL "PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI DI CITTADINI E IMPRESE. (ART. 24 COMMA 3 BIS DEL DL N. 90/2014)."

Proponenti:



Il Responsabile dell'Area Tecnica
Ing. Salvatore Faro

Calatabiano il 13/02/2015

Premesso che:

L'art. 24, comma 3 bis, del Decreto Legislativo 24/06/2014 n. 90 (comma inserito dalla Legge 11 agosto 2014 n. 114 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 delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese."*

La sopracitata disposizione prevede altresì che le procedure informatizzate oggetto del piano debbano *"permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione."*

Il termine per la redazione ed approvazione del piano scade il 16 febbraio 2015;

L'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese e deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 24 ottobre 2014 con la definizione delle relative caratteristiche nonché dei tempi e modalità di adozione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e delle Imprese. Tale sistema ha il suo fondamento nel D.Lgs. 07/03/2005 n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD);

L'art. 64 del CAD individua la *"carta d'identità elettronica"* e la *"carta nazionale dei servizi"* quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle Pubbliche Amministrazioni per i quali sia necessaria identificazione informatica e dà facoltà alle singole PA di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;

Le PP.AA. dovranno, quindi, 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 13 novembre 2014 ha definito 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."*

Considerato che:

Il DPCM 13 novembre 2014, concernente le regole tecniche in materia di documenti informatici, rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA; tale norma impone, all'art 17 comma 2, la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;

Si è quindi provveduto alla predisposizione del piano che si approva con il presente provvedimento;

Tenuto conto che risulta necessario conferire al presente provvedimento immediata eseguibilità;

Visto il parere favorevole espresso sulla proposta di adozione della presente deliberazione dal Responsabile dell'Area Tecnica – Servizi Informatici – ing. Salvatore Faro, in ordine alla sola regolarità tecnica;

S I P R O P O N E

- 1) di approvare le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziale del dispositivo;
- 2) di approvare il "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione *online* con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. (art. 24 comma 3 bis del d.l. n. 90/2014)", costituente l'allegato A) alla presente proposta di deliberazione;
- 3) di precisare che il presente atto non comporta alcun impegno di spesa a carico del bilancio comunale e che, pertanto, non ha rilevanza sotto il profilo contabile;
- 4) di costituire un Gruppo di lavoro interaree, coordinato dal Segretario Comunale e composto da unità di personale interne all'Amministrazione in possesso delle specifiche capacità professionali ed operative richieste al fine di attuare le previsioni di cui al Piano di informatizzazione comunale, come segue:
 - Responsabili di Area;
 - Responsabile del Servizio Protocollo;
 - Responsabile dei Servizi Informatici;
 - Amministratori di sistema nominati con Determinazione Sindacale n. 12 del 30 aprile 2013;
- 5) di dichiarare, a voti unanimi espressi nei modi di legge, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 12, comma 2, della L.R. n. 44/1991, stante l'urgenza di rispettare il termine imposto dalla legge per l'approvazione del documento come in premessa meglio specificato.

PARERE DEL RESPONSABILE DELL'AREA TECNICA (1)

Ai sensi e per gli effetti di cui:

- all'art. 53 della legge 8 giugno 1990, n. 142, recepito dall'art. 1, co. 1, lett. i) della legge regionale 11 dicembre 1991, n. 48/91, come sostituito dall'art. 12 della legge regionale 23 dicembre 2000, n. 30;
- all'art. 3, co. 2, del regolamento del sistema integrato dei controlli interni, approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 13 del 05.04.2013;

in ordine alla **regolarità tecnica**, si esprime **PARERE: favorevole/contrario** per i seguenti motivi:

IL RESPONSABILE DELL'AREA TECNICA (1)

Calatabiano li 13/02/2015

(1) Specificare: AMMINISTRATIVA – ECONOMICO-FINANZIARIA – TECNICA – GESTIONE ENTRATE TRIB. ED EXTRATRIB. ECOLOGIA ED AMBIENTE – SUAP - VIGILANZA

PARERE DEL RESPONSABILE DELL'AREA ECONOMICO - FINANZIARIA

Ai sensi e per gli effetti di cui:

- all'art.53, della legge 8 giugno 1990, n.142, recepito dall'art. 1, co.1, lett. l) della legge regionale 11 dicembre 1991, n.48/91, come sostituito dall'art.12 della legge regionale 23 dicembre 2000, n.30;
- all'art.7 del regolamento del sistema integrato dei controlli interni, approvato con deliberazione del consiglio comunale n.13 del 05.04.2013;

in ordine alla **regolarità contabile** si esprime parere **favorevole**.

Calatabiano li, 17.02.2015

IL RESP. DELL'AREA ECONOMICO - FINANZIARIA
Rag. Rosalba Pennino





Allegato "A"

Comune di Calatabiano

Provincia di Catania

Piano di informatizzazione

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014
convertito nella legge 11 agosto 2014 n. 114

Approvato con deliberazione n. _____ della Giunta Municipale in data _____

Revisioni del documento

| Rev. | Data | Modifiche apportate | Redatto | Proposto |
|-------------|-------------|----------------------------|----------------|-----------------|
| 0 | 13/02/2014 | versione iniziale | A. Cordima | Ing. S. Faro |

1. INTRODUZIONE

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

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

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

Diventa quindi fondamentale il continuo apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di nuovi procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

L'implementazione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure, che permetta inoltre la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedure guidate accessibili tramite autenticazione online con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

Il Piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni e la tempistica per la realizzazione di una Piattaforma Digitale per la Gestione dei Procedimenti, da ora in poi indicata con il termine PDGP.

2. LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Il Decreto Legislativo n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione digitale" all'art. 63 stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che 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.

Nella norma è previsto altresì che a partire dal 1 gennaio 2014 le Pubbliche Amministrazioni utilizzino esclusivamente servizi telematici o la posta certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11/08/ 2014, n. 114

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 prevede che i Comuni, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della Legge di conversione, adottino "un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione."

D.P.C.M. 24 ottobre 2014

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ha trovato attuazione nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014, il quale ne definisce le caratteristiche, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e delle imprese.

Il Sistema SPID è un "insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni."

L'Agenzia per l'Italia Digitale prevede l'avvio del sistema entro il prossimo mese di aprile 2015: in merito a specifiche tecniche e modalità attuative è stato ad oggi formulato uno schema di decreto dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale e ne è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione.

D.P.C.M. 13 novembre 2014

Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 reca 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". La norma, che sistematizza le regole alla base del processo di dematerializzazione delle procedure e della gestione documentale, costituisce un ulteriore tassello per un corretto avvio dei progetti di informatizzazione dei procedimenti.

In particolare, impone alla Pubblica Amministrazione, entro 18 mesi dall'entrata in vigore, l'adeguamento dei propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle nuove regole tecniche con riferimento alla possibilità di associare agli stessi ulteriori metadati in funzione anche delle necessità gestionali e quindi utili ai fini della gestione informatizzata dell'intero ciclo del procedimento.

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

3. SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE

Negli ultimi anni, l'Amministrazione Comunale ha portato avanti un piano di ampio respiro, volto alla semplificazione della comunicazione tra cittadino/impresa e Pubblica Amministrazione, nonché al potenziamenti dei servizi a disposizione di cittadini e imprese.

Questo è necessariamente passato per un potenziamento della struttura informatica dell'Ente, anche alla luce della recente normativa in materia a partire dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) fino alla più recente normativa su Trasparenza e Anticorruzione.

In questo ambito si inserisce il nuovo obbligo di semplificazione e informatizzazione delle richieste di cittadini e imprese, nonché il monitoraggio delle stesse da parte di tutti gli attori coinvolti.

Azioni che, partendo da un'analisi della situazione attuale dell'Ente, porteranno all'individuazione dei processi coinvolti e successivamente all'implementazione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure, che permetta anche la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni di cittadini e imprese.

Tale piattaforma, interfacciata al SPID (di prossima realizzazione) consentirà non solo tale presentazione ma anche il monitoraggio dello stato di avanzamento delle varie richieste.

4. AMMINISTRAZIONE DIGITALE

4.1 Valutazione della situazione attuale

Il Comune di Calatabiano è dotato di un sistema informatico che, se opportunamente ampliato, copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente sia il sistema di protocollo elettronico che quello di gestione del flusso documentale, perfettamente integrati tra loro e utilizzati, al momento, per la sola assegnazione dei documenti.

Entrambi i sistemi rivestono un ruolo fondamentale nella realizzazione di una piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista sia la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo che l'utilizzo del sistema di workflow che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente.

Al fine di dimensionare l'attività di convergenza che dovrà essere assicurata tra la PDGP, e i sistemi informatici oggi in uso, si riportano qui di seguito gli uffici dell'Ente che fruiscono di software gestionali per l'automazione dei propri procedimenti:

- Ufficio servizi informatici (SIT, Web, etc);
- Ufficio per la gestione giuridica e contabile del personale;
- Uffici finanziari;
- Ufficio economato;
- Ufficio tributi;
- Ufficio verbali Polizia Municipale;
- Sportello Unico delle Attività Produttive (i procedimenti relativi alle attività dello sportello sono svolti attraverso il Sistema Regionale degli Sportelli Unici E-SSU, raggiungibile dal portale www.impresainungiorno.gov.it e già dematerializzati);

Per ciascuno dei software gestionali oggi utilizzati dovrà essere condotta un'attenta analisi al fine di determinare quale sarà compatibile con la PDGP, quale possa essere collegato con leggere personalizzazioni e quale invece sarà incompatibile e quindi soggetto a sostituzione.

4.2 Pianificazione degli interventi

Sulla base degli schemi di workflow relativi ai processi amministrativi da censire, potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati.

Tali scenari dovranno essere trattati con la massima attenzione sia dal punto di vista della qualità del risultato ottenibile, che dal punto di vista dei tempi di realizzazione.

In tal senso va tenuta in doveroso conto la possibilità di dover procedere ad attività di conversione e formazione del personale che potrebbero essere particolarmente onerose non solo dal punto di vista economico ma anche dal punto di vista del livello di funzionalità dei servizi erogati dall'Ente.

Per tali ragioni, contemporaneamente alla scelta della piattaforma per l'informatizzazione delle procedure, bisognerà effettuare, con i responsabili di ogni singola area, un'analisi costi/benefici relativamente all'acquisizione di nuove soluzioni gestionali o alla sostituzione di altre già in funzione ed ai tempi necessari per tali tipologie di attività.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici": allo stato attuale il Comune di Calatabiano non fruisce di nessun servizio di conservazione dei "documenti informatici".

L'adozione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure comporterà inevitabilmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici amministrativi.

E' quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma in argomento, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art. 44), sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014.

Fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

4.3 Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

La norma individua prioritariamente come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID di cittadini e imprese.

Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Il primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di censire in modo dettagliato, ufficio per ufficio, quali sono tali procedure, indicare il responsabile del procedimento e, ove possibile, specificare i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Successivamente, con l'apporto del personale dei servizi informatici, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità / opportunità / fattibilità è possibile collegare le pratiche presentate tramite la PDGP con i software gestionali in uso agli uffici. In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale sostituzione dei software gestionali non compatibili.

La base di partenza di questa indagine è l'elenco dei procedimenti pubblicati in Amministrazione Trasparente che, tuttavia, non è esaustivo di tutti i processi dell'Ente in quanto realizzato per finalità diverse.

Lo sviluppo procedurale dei procedimenti così individuati verrà rappresentato secondo uno o più modelli di diagramma di flusso con linguaggio UML (Unified Modeling Language) al fine di fornire uno schema standardizzato del processo oggetto di analisi.

Un secondo passo consisterà nel far convergere i numerosi processi amministrativi, precedentemente censiti e rappresentati, in un numero, quanto più ridotto possibile, di schemi di diagrammi di flusso (workflow) da modellare informaticamente.

Gli schemi di diagrammi di flusso verranno anch'essi rappresentati utilizzando uno o più modelli UML. Sulla base di tali schemi i vari uffici dovranno eventualmente provvedere ad una revisione dei propri processi produttivi al fine di adeguarli ai nuovi iter modellati.

Tenuto conto che la piattaforma per l'informatizzazione delle procedure deve garantire, oltre alla presentazione delle pratiche online, anche il sistema di monitoraggio, si prevede di realizzare due grandi famiglie di schemi di diagrammi di flusso:

- una prima famiglia di schemi che prevede una stretta interazione tra la PDGP e i software gestionali di back-office al fine di garantire i necessari collegamenti logici per il monitoraggio online dello stato di avanzamento del processo e la produzione degli atti conclusivi del procedimento;
- una seconda famiglia (che dovrà tendere al minor numero possibile) di schemi per cui non è possibile o non è conveniente attivare una interazione tra la PDGP con il back-office, sia per il fatto che quel dato procedimento non è trattato con strumenti informatici, sia per le caratteristiche peculiari del procedimento e/o del sistema di gestione informatica. In tali condizioni l'aggiornamento dello stato di avanzamento della pratica dovrà essere condotto in modo manuale dall'ufficio interessato.

Poiché le operazioni sopra descritte coinvolgono in modo profondo sia l'organizzazione del lavoro all'interno di ciascun ufficio, che aspetti informatici di carattere generale, l'attività in argomento dovrà essere condotta da un gruppo di lavoro composto dai responsabili di area e dal personale dei servizi informatici.

Sulla scorta della revisione dei processi produttivi di ciascun ufficio e dell'introduzione della PDGP per la gestione dei nuovi procedimenti elettronici, i responsabili di area dovranno provvedere anche alle necessarie modifiche dei regolamenti.

4.4 Piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti (PDGP)

Al fine di realizzare la piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti occorre dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto preliminare.

Tale applicativo dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui alle disposizioni richiamate in appendice "A" *Principali norme di riferimento*.

Inoltre, tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT (Information and Communication Technology), è necessario che la piattaforma in argomento sia sufficientemente upgradabile per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuove schemi e iter procedurali oggi non previsti.

La piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Permettere la modellazione degli schemi di workflow;
- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione online e procedure guidate. Queste dovranno 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;
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- Supportare l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) e, nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche con altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- Supportare sistemi di pagamento online compatibili con il Sistema informatizzato dei pagamenti della PA, realizzato in ambito SPC;
- Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'Ente;
- Supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico di gestione del flusso documentale già in uso all'Ente;
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- Supportare l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale, della marca temporale e l'invio tramite PEC;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;
- Permettere la futura convergenza con il costituente "Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi" (SGPA) presentato all'interno di Italia Login.

4.5 Considerazioni su impatto organizzativo e formazione

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, più copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc).

E' quindi immediato immaginare che (specialmente nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti sta proprio nell'inculcare, nel *modus operandi* dell'impiegato, che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo.

Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovranno essere erogate numerose ore di formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know-how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme digitali, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

Oltre a ciò, l'utilizzo di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure rappresenta un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

Tali processi produttivi dovranno essere completamente riscritti; a mero titolo di esempio: l'archiviare un documento in un fascicolo sarà sostituito dal riversamento del documento informatico nel sistema di conservazione o alla firma manuale sostituita dai sistemi di firma digitale.

Dovranno essere riscritti buona parte dei regolamenti oggi in uso all'Ente, almeno nelle parti che prevedono le istanze di parte e l'emissione di documenti verso l'utenza.

Proprio in virtù dei cambiamenti di competenze degli impiegati, dovrà essere rivista la redistribuzione del personale e il potenziamento delle strutture informatiche comunali.

La gestione del cambiamento (c.d. change management) è di fatto il maggiore dei fattori critici per lo startup della piattaforma informatica.

E' pertanto essenziale costituire un gruppo di lavoro che possa dettare le linee guida del cambiamento e soprattutto supervisionare il buon andamento delle operazioni di trasformazione dei processi produttivi dell'Ente.

4.6 Informazione dell'utenza

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche online riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. In tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come Caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc..

4.7 Cronoprogramma attuativo del piano

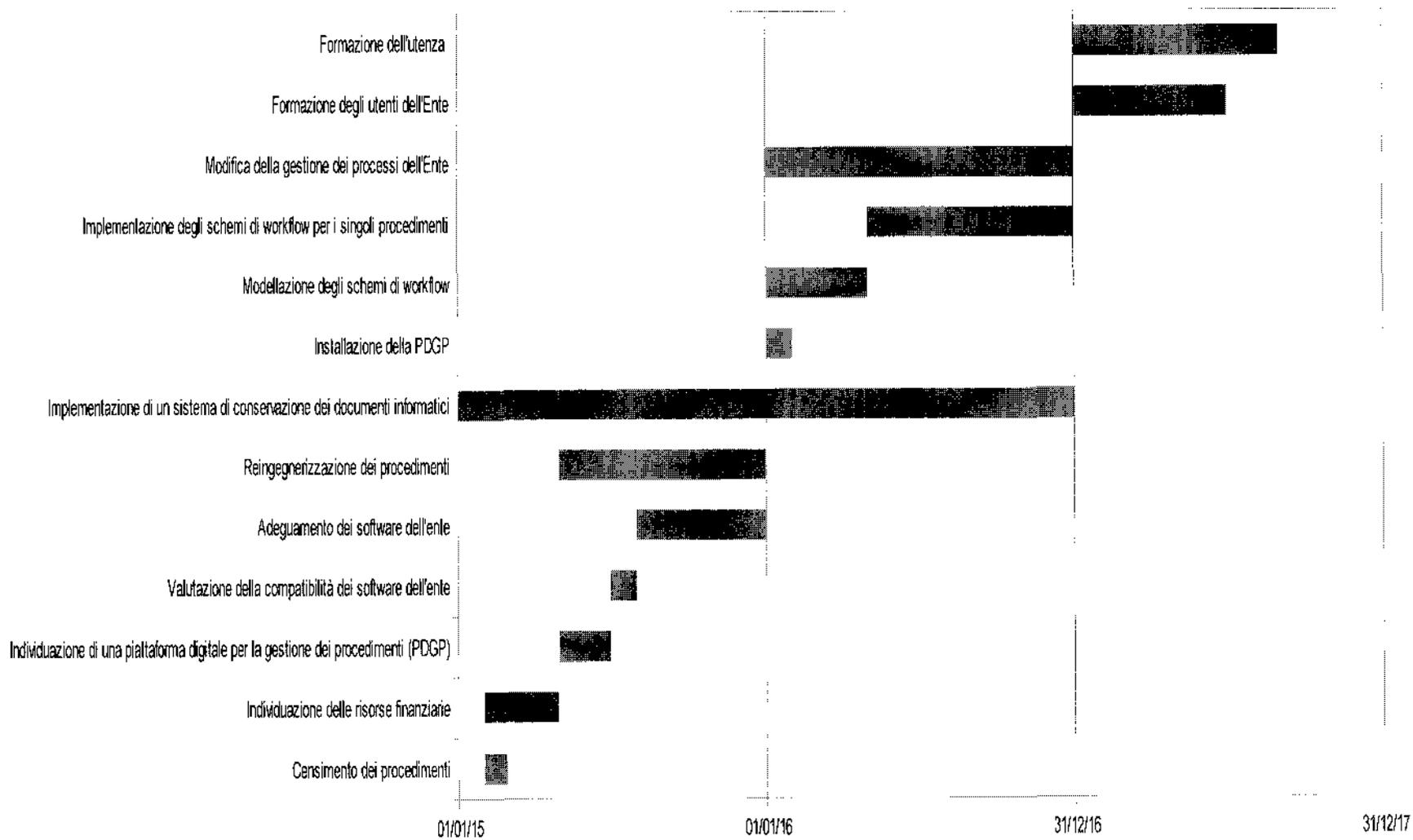
Sulla base delle attività previste è possibile ipotizzare un cronoprogramma di massima delle attività propedeutiche / complementari all'attuazione del piano.

Quest'ipotesi è riportata nella tabella che segue:

| TABELLA ATTIVITA' | | |
|--|--|---------------------------------|
| Denominazione intervento | Descrizione sintetica | Previsione fine attività |
| Censimento dei procedimenti | Partendo dall'elenco completo dei procedimenti, ricavare un elenco dei procedimenti che saranno oggetto della digitalizzazione | 27/02/2015 |
| Individuazione delle risorse finanziarie | Valutazione di massima delle risorse finanziarie necessarie all'implementazione della nuova gestione informatizzata ed individuazione delle medesime nel budget a disposizione dell'Ente | 30/04/2015 |
| Individuazione di una piattaforma digitale per la gestione dei procedimenti (PDGP) | Individuazione ed acquisto di una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, segnalazione e dichiarazioni e la gestione dei workflow dei procedimenti associati | 30/06/2015 |
| Valutazione della compatibilità dei software dell'ente | Valutazione dei software utilizzati dall'Ente, per verificare la loro compatibilità con la PDGP | 31/07/2015 |
| Adeguamento dei software dell'ente | Individuazione ed implementazione di eventuali modifiche ai software utilizzati dall'Ente per permettere la comunicazione con la PDGP | 31/12/2015 |
| Reingegnerizzazione dei procedimenti | Reingegnerizzazione dei vari procedimenti oggetto del piano, in modo da renderli implementabili con la PDGP | 31/12/2015 |
| Implementazione di un sistema di conservazione dei documenti informatici | Implementazione di un sistema di conservazione documentale in armonia con le altre necessità dell'Ente | 31/12/2016 |
| Installazione della PDGP | Installazione della PDGP e predisposizione per l'uso | 31/01/2016 |
| Modellazione degli schemi di workflow | Modellazione dei vari procedimenti in classi omogenee dal punto di vista delle operazioni coinvolte | 30/04/2016 |
| Implementazione degli schemi di workflow per i singoli procedimenti | Implementazione delle classi precedentemente formalizzate nei procedimenti dell'ente all'interno della PDGP | 31/12/2016 |
| Modifica della gestione dei processi dell'Ente | Modifica del metodo di lavoro degli uffici coinvolti nei procedimenti | 31/12/2016 |
| Formazione degli utenti dell'Ente | Formazione sui nuovi procedimenti e strumenti informatici | 30/06/2017 |
| Formazione dell'utenza | Comunicazione a cittadini e imprese dei nuovi strumenti a disposizione e formazione dei medesimi | 30/08/2017 |

Tenuto conto che si attendono ulteriori disposizioni da parte del Governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

Di seguito si riporta il grafico esplicativo del dislocamento temporale delle attività:



5 RISORSE FINANZIARIE

Per la quantificazione delle risorse finanziarie si rimanda al progetto esecutivo della PDGP che permetterà di verificare in modo dettagliato i costi della piattaforma, quelli di eventuali acquisti o personalizzazioni di altre applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto.

6 REVISIONE DEL PIANO

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:

- Emanazione di linee guida, norme legislative in materia (nuove norme o modifiche alle norme esistenti) o pronunciamenti giurisdizionali che rendano non applicabili disposizioni esistenti;
- Intervenute esigenze interne o modifiche dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- Sostanziali modifiche delle procedure informatizzate oggetto del piano;
- Quando gli esiti delle valutazioni previste nel piano stesso ed il monitoraggio dei risultati lo rendano opportuno.

APPENDICE "A" - PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|-----------------|--|
| DPR 445/2000 | <p>Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445</p> <p>"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)."</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20/02/2000 Supplemento Ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003</p> |
| DLGS 82/2005 | <p>Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82</p> <p>"Codice dell'amministrazione digitale"</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16/05/2005 Supplemento Ordinario n. 93)</p> |
| DLGS 159/2006 | <p>Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159</p> <p>"Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale"</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29/04/2006 Supplemento Ordinario n. 105)</p> |
| DPR 160/2010 | <p>Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160</p> <p>Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 229 del 30/09/2010 Supplemento Ordinario n. 227)</p> |
| DLGS 235/2010 | <p>Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235</p> <p>Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10/01/2011 Supplemento Ordinario n. 8)</p> |
| DPCM 22/07/2011 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011</p> <p>Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 267 del 16/11/2011)</p> |
| DPCM 27/09/2012 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012</p> <p>Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 294 del 18/12/2012)</p> |

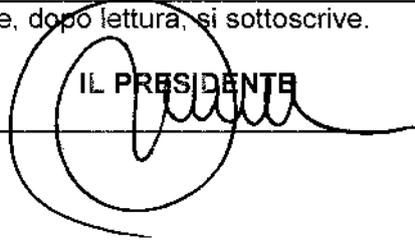
| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------------|---|
| DPCM 22/02/2013 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</p> <p>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21/5/2013)</p> |
| DLGS 33/2013 | <p>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</p> <p>Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 80 del 05/04/2013)</p> |
| DM 55/2013 | <p>Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55</p> <p>Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 118 del 22/5/2013)</p> |
| DPCM 03/12/2013 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013</p> <p>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.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 12/03/2014, S.O. n. 59)</p> |
| DL 90/2014 | <p>Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90</p> <p>Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard)</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24/6/2014)</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/08/2014, n. 190).</p> |
| DPCM 24/10/2014 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 ottobre 2014</p> <p>Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 285 del 09/12/2014)</p> |
| DPCM 13/11/2014 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014</p> <p>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.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 12/01/2015, n. 8)</p> |

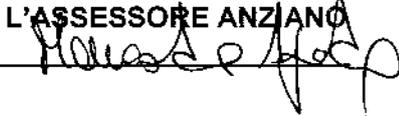
APPENDICE "B" - TERMINI E DEFINIZIONI

| TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI | |
|---|--|
| TERMINE | DEFINIZIONE |
| PEC - Posta Elettronica Certificata | Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68. La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. |
| CEC-PAC | La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino) è una modalità di posta elettronica che permette al cittadino di comunicare esclusivamente con gli enti della Pubblica Amministrazione. E' prevista dal 18 marzo 2015 la sospensione definitiva del servizio di Postacertificat@ (CEC-PAC) per far convergere tutte le comunicazioni di posta certificata su sistemi di PEC standard. |
| Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico) | È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato. |
| Sistema di protocollo informatico | Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56. |
| Sistema di conservazione digitale | Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, così come previsto dal D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 44. |
| Sistema di gestione dei flussi documentali | Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti. |
| Sistema di gestione informatica dei documenti | Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico. |
| Sistema pubblico di connettività (SPC) | Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73). |
| Interoperabilità | Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 72 e D.P.C.M. 1 aprile 2008). |
| Documento informatico | La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 1). |
| Documento informatico strutturato | Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito. |

| TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI | |
|---|--|
| TERMINE | DEFINIZIONE |
| Dematerializzazione | Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta. |
| Identità digitale | Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità. |
| Servizio telematico | Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet (D.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1). |
| Sito istituzionale | Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza (Linee guida per i siti web delle PA 2011 e D.Lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54). |
| Trasparenza | Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione (D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11). |
| Anagrafe nazionale della popolazione residente | Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'ANPR, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa". |
| Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID), | Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie. |
| Domicilio digitale | Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 |

Il presente verbale di deliberazione, dopo lettura, si sottoscrive.

IL PRESIDENTE


L'ASSESSORE ANZIANO


IL SEGRETARIO COMUNALE


La presente Deliberazione è trasmessa :
ai Capigruppo, con nota
n. _____ del _____
L'Addetto

Il presente atto è stato
pubblicato all'Albo, dal
_____ al _____, con il
n. _____ del Registro
pubblicazioni.

Il Messo Notificatore

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica, su conforme attestazione del Messo Notificatore, che la presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi, a norma dell'art. 11 della L.R. n. 44/91 e ss. mm. ed ii., dal _____ al _____, e che contro la stessa non sono stati presentati reclami.

Il IL SEGRETARIO COMUNALE

LA PRESENTE DELIBERAZIONE E' DIVENUTA ESECUTIVA:

- a) () ai sensi dell'art. 12, comma 1 - 2. della L.R. n. 44/91.
- (1) Cancellare ciò che non interessa.

Dalla Residenza Municipale, li _____

IL SEGRETARIO COMUNALE


La presente deliberazione è stata trasmessa per
l'esecuzione all'Ufficio:

li _____

Il Responsabile dell'Ufficio Segreteria
