



Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Provincia di Pavia

Piano di sviluppo digitale e di informatizzazione delle procedure

(ai sensi dell'art. 24 c. 3 D.L. 90/2014 – convertito con L. 11 agosto 2014, n. 114 -
G.U. n. 190 del 18 agosto 2014)

Ottobre 2015



Pagina intenzionalmente bianca



SOMMARIO

1	Revisioni	5
2	Glossario	7
3	Introduzione	8
3.1	Descrizione del programma di sviluppo	8
3.2	Motivazione delle scelte	10
3.3	Finalità da conseguire	11
3.4	Riferimenti normativi	12
4	Descrizione dello stato dell'arte dei Procedimenti e delle Procedure informatizzate presso il Comune	18
4.1	Elenco dei procedimenti rilevanti e loro livello di informatizzazione	18
	ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 1 – AFFARI GENERALI	21
	ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 2 – ECONOMIA E FINANZE	32
	ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 3 – TECNICO, LL.PP. E SERVIZI TECNOLOGICI	38
	ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 4 - SERVIZI ALLA PERSONA	41
	ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 5 – TERRITORIO – SUAP – C.U.C.	45
	ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 6 - POLIZIA LOCALE	48
4.2	Analisi della modulistica in uso	50
4.3	Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso	50
5	Piano di sviluppo	59
5.1	Definizione della nuova modulistica	60
5.2	Definizione delle soluzioni tecnologiche	63
	OBIETTIVI DA PERSEGUIRE	63
	DESCRIZIONE DI MASSIMA	63
	FINALITÀ	65
	TARGET	66
	AZIONI	66
5.3	Iter procedurale delle istanze	67
	ELENCO DELLE PROCEDURE ALLE QUALI APPLICARE IL PIANO	67
	ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 1 – AFFARI GENERALI ...	68
	ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 2 – ECONOMIA E FINANZE	77
	ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 3 – TECNICO, LL.PP. E SERVIZI TECNOLOGICI	82
	ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 4 - SERVIZI ALLA PERSONA	83
	ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 5 – TERRITORIO – SUAP – C.U.C.	87
	ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 6 - POLIZIA LOCALE	90
5.4	Adesione a SPID	92
5.5	Evoluzione del Portale del Comune di Sannazzaro de' Burgondi	96
5.6	Realizzazione di un sistema di Business Continuity and Disaster Recovery ..	96



5.7	Evoluzione degli applicativi software in uso nel Comune di Sannazzaro de' Burgondi	97
5.8	Formazione ed addestramento del personale del Comune di Sannazzaro de' Burgondi	98
6	Cronoprogramma di massima degli interventi da effettuare	100
7	Soggetto responsabile dell'attuazione del piano di sviluppo digitale	102
8	Customer satisfaction e valutazione	103
8.1	Approccio metodologico	103
8.2	Stato di attuazione e percorso previsto	103
	Appendice: SPC – Nodo dei Pagamenti (PagoPA)	104
	Appendice 2: Clausola di proprietà intellettuale.....	107



1 Revisioni

Data	Versione	Autore	Descrizione
10/06/2015	01.00.00	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Versione iniziale
15/06/2015	01.01.00	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Aggiunti paragrafo relativi a SPID, normative vigenti e servizi on-line per i cittadini, completato crono programma
24/06/2015	01.02.00	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Aggiunti i soggetti coinvolti e responsabile dell'attuazione del Piano di Informatizzazione delle procedure ed monitoraggio e aggiornamento annuale del documento. Inserimento dei bisogni formativi del personale dell'Ente.
29/06/2015	01.03.00	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Aggiunta la customer satisfaction del cittadino utente
21/08/2015	01.04.00	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Aggiunta l'appendice relativa a SPC- Nodo dei Pagamenti – PagoPA
15/10/2015	01.05.00	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Revisione procedimenti dopo osservazioni responsabili strutture
09/11/2015	01.05.01	Dott. Andrea Bruni Dott. Ing. Paolo Lasagna	Revisione a seguito richieste Ass. Ziglioli

Il presente documento è distribuito, in prima istanza, alle seguenti persone:

Lista distribuzione	
Nome	Funzione
Sig. Giovanni Maggi	Sindaco
Sig. Andrea Ziglioli	Assessore
Dott.ssa M. Luisa Pizzocchero	Segretario Comunale e Responsabile Attuazione del Piano



Pagina intenzionalmente bianca



2 Glossario

ENTE	la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PIANO	il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale. ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea e contribuisce alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, allo scopo di favorire l'innovazione e la crescita economica.



3 Introduzione

3.1 Descrizione del programma di sviluppo

Il presente Piano Generale di Sviluppo indica quali sono le tematiche rilevanti per la modernizzazione e l'innovazione dei servizi al cittadino nonché il miglioramento dell'efficienza attraverso le nuove tecnologie informatiche e il riassetto organizzativo, in armonia con le indicazioni del Codice per l'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82) e s.m.i.

Dal contesto normativo si rileva quale obiettivo strategico la modernizzazione dei servizi al cittadino e miglioramento dell'accesso ai servizi di front office secondo le indicazioni SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale) così come definito dal DPCM n. 285 del 9 dicembre 2014.

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi ferma restando la possibilità da parte delle amministrazioni di definire altre forme di accesso.

Il sistema SPID è costituito come 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.

Per quanto gli obiettivi strategici legati allo sviluppo dei servizi ICT e della rete



intranet, le azioni che verranno messe in campo riguarderanno:

- ✓ La realizzazione del nuovo Portale Intranet dell'Amministrazione Comunale;
- ✓ La realizzazione di un efficiente sistema di *Business Continuity e Disaster Recovery*;
- ✓ L'implementazione del sistema Open Data;



3.2 Motivazione delle scelte

I servizi dedicati ai cittadini risentono di un lungo periodo di mancanza di investimenti, in tema di risorse umane e finanziarie: ciò ha comportato una forte difficoltà operativa quotidiana, affievolita solo da azioni gestionali delle unità organizzative preposte, che, quindi, ora, esigono un ammodernamento, specialmente sotto l'aspetto tecnologico.

Sul versante dell'innovazione tecnologica e informatica, le azioni che verranno intraprese hanno lo scopo di coniugare l'innovazione, lo sviluppo di nuove infrastrutture informatiche con le recenti normative di contenimento della spesa pubblica e di gestione dell'Identità Digitale.

Secondo il D.L. 90/2014 convertito in Legge 11 agosto 2014 n. 114, le Amministrazioni dovranno attuare il piano di informatizzazione entro 24 mesi dall'entrata in vigore dello stesso (11/08/2016).

Tuttavia, tenuto conto che all'art 14 del DPCM 24/10/2014 viene specificato che *"le PA aderiscono allo SPID entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale"* e che l'accreditamento per il primo gestore è pianificato per fine primavera 2015, il piano non può andare oltre aprile-maggio 2017 per concludere l'informatizzazione dei procedimenti.

Verranno, pertanto, poste in essere attività orientate all'aumento dell'efficienza, grazie al potenziamento dei servizi di Information and Communication Technology (I.C.T.), per offrire un ventaglio più ampio di servizi on-line e semplificare i processi amministrativi e di comunicazione.



3.3 Finalità da conseguire

Il raggiungimento dell'obiettivo strategico fissato all'interno del presente Piano sarà conseguito attraverso le seguenti azioni:

- ✓ Ottimizzazione della risorsa "tempo";
- ✓ Miglioramento dell'accessibilità al sistema e della sicurezza in funzione dell'esigenze dei cittadini;
- ✓ Miglioramento della qualità del rapporto con l'utenza;
- ✓ Utilizzo della leva tecnologica per ampliare l'accesso ai Servizi e migliorare la qualità del lavoro.

Il risultato finale del piano di informatizzazione sarà la realizzazione di uno *Sportello Comunale Unico WEB*, che collettando tutte le istanze di parte provenienti dal cittadino utente, interfacci ed integri in modalità completamente informatizzata lo Sportello Unico Attività Produttive "SUAP", interoperante con il portale nazionale dedicato alle imprese -

www.impresainungiorno.gov.it

e con lo Sportello Unico per l'Edilizia "SUE", e che sia infine collegato al Protocollo Informatico ed alle caselle PEC comunali.

L'attuazione del piano di informatizzazione dovrà avvenire, comunque, in conformità a quanto previsto dal Manuale di Protocollo, come definito dal D.P.R. 445/2000 ed in particolare al processo di workflow documentale ivi definito.

Le indicazioni del presente Piano di informatizzazione del Comune di Sannazzaro de' Burgondi sono da considerarsi indicative, e, comunque, non vincolanti temporalmente, sulla base dell'evoluzione tecnologica delle soluzioni proposte, degli sviluppi normativi futuri e delle disponibilità finanziarie dell'Ente.



3.4 Riferimenti normativi

❖ D. Lgs. 82/2005

Il Codice dell'Amministrazione Digitale ha definito una *roadmap* per lo sviluppo digitale delle Amministrazioni Pubbliche e dei servizi resi alla Cittadinanza fin dal 2005 (D. Lgs. 82/2005) con le successive integrazioni e modificazioni; di seguito si ritiene utile richiamare i punti di maggiore interesse ai fini dello sviluppo del presente Piano.

Sezione I - Definizione ed Ambiti di Applicazione

Lo Stato, le regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale, e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Sezione II - Diritti dei cittadini e delle imprese

Art. 3. Diritto all'uso delle tecnologie.

1. I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.

Art. 5. Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche.

2. Le pubbliche amministrazioni consentono, sul territorio nazionale, l'effettuazione dei pagamenti ad esse spettanti, a qualsiasi titolo dovuti, fatte salve le attività di riscossione dei tributi regolate da specifiche normative, con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della



comunicazione.

3. Le pubbliche amministrazioni centrali possono avvalersi, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, di prestatori di servizi di pagamento per consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito o prepagate e di ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile. Il prestatore dei servizi di pagamento che riceve l'importo dell'operazione di pagamento, effettua il riversamento dell'importo trasferito al tesoriere dell'ente, registrando in apposito sistema informatico, a disposizione dell'amministrazione, il pagamento eseguito e la relativa causale, la corrispondenza di ciascun pagamento, i capitoli e gli articoli d'entrata oppure le contabilità speciali interessate.

Art. 6. Utilizzo della posta elettronica certificata.

4. Per le comunicazioni di cui all'articolo 48, comma 1, con i soggetti che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo ai sensi della vigente normativa tecnica, le pubbliche amministrazioni utilizzano la posta elettronica certificata. La dichiarazione dell'indirizzo vincola solo il dichiarante e rappresenta espressa accettazione dell'invio, tramite posta elettronica certificata, da parte delle pubbliche amministrazioni, degli atti e dei provvedimenti che lo riguardano

Art. 7. Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.

5. 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.
6. Entro il 31 maggio di ciascun anno le pubbliche amministrazioni centrali trasmettono al Ministro delegato per la funzione pubblica e al Ministro



delegato per l'innovazione e le tecnologie, una relazione sulla qualità dei servizi resi e sulla soddisfazione dell'utenza.

Art. 8. Alfabetizzazione informatica dei cittadini.

7. Lo Stato promuove iniziative volte a favorire l'alfabetizzazione informatica dei cittadini con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire l'utilizzo dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni

Art. 10. Sportello unico per le attività produttive

8. Lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n.112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica.

Art. 13. Formazione informatica dei dipendenti pubblici.

9. Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Art. 15. Digitalizzazione e riorganizzazione.

1. La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.
2. In attuazione del comma 1, le pubbliche amministrazioni provvedono in particolare a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi,



le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'articolo 71.

- 2-bis. Le Pubbliche amministrazioni nella valutazione dei progetti di investimento in materia di innovazione tecnologica tengono conto degli effettivi risparmi derivanti dalla razionalizzazione di cui al comma 2, nonché dei costi e delle economie che ne derivano.
- 2-ter. Le Pubbliche amministrazioni, quantificano annualmente, ai sensi dell'articolo 27, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150, i risparmi effettivamente conseguiti in attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. Tali risparmi sono utilizzati, per due terzi secondo quanto previsto dall'articolo 27, comma 1, del citato decreto legislativo n. 150 del 2009 e in misura pari ad un terzo per il finanziamento di ulteriori progetti di innovazione.
- 3. La digitalizzazione dell'azione amministrativa è attuata dalle pubbliche amministrazioni con modalità idonee a garantire la partecipazione dell'Italia alla costruzione di reti transeuropee per lo scambio elettronico di dati e servizi fra le amministrazioni dei Paesi membri dell'Unione europea.

❖ **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33**

Stabilisce il *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"*.

Art. 32

- 1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.



2. Le Pubbliche Amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi, ai sensi dell'articolo 10, comma 5, pubblicano:
 - a) i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo;
 - b) i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente.

❖ **Decreto Ministero dell'Economia e delle Finanze del 3 aprile 2013, n.55, emanato di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e semplificazione**

Reca il *"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"* pubblicato in G.U. n. 118 del 22 maggio 2013.

❖ **D. L. 90/2014 Art. 24 c.3 bis**

Il Legislatore prevede che entro 180 giorni dall'entrata in vigore del Decreto, le Amministrazioni devono approvare 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 ed imprese (SPID).

Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con identificazione 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.

❖ **DPCM 13 novembre 2014**

Detta le regole tecniche per la *"formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni"*; la norma che rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA; il DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore (quindi entro l'11 agosto 2016);

❖ **DPCM 9 dicembre 2014 n. 285**

Il decreto fornisce concreta attuazione al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) e trova il suo fondamento nel CAD;



4 Descrizione dello stato dell'arte dei Procedimenti e delle Procedure informatizzate presso il Comune

In questa sezione verranno analizzati i seguenti punti:

- ✓ Elencazione dei procedimenti rilevanti e loro livello di informatizzazione
- ✓ Analisi della modulistica in uso
- ✓ Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso.

4.1 Elenco dei procedimenti rilevanti e loro livello di informatizzazione

4.1.1 Descrizione dell'Amministrazione, organizzazione e funzioni istituzionali

Ente locale territoriale con funzioni in materia ambientale, di opere pubbliche, di assetto e governo del territorio, commercio, leva, elettorale, stato civile, anagrafe, statistica, cimiteriale, cultura, sport, istruzione, politiche sociali, mense scolastiche, tributi, bilancio, polizia locale.

L'organizzazione della struttura burocratica dell'ente, riconducibile agli organi di direzione politica (Sindaco, Consiglio Comunale e Giunta Comunale) e alla figura del Segretario, prevede la suddivisione in macroaree così individuate:



Figura 1- Organigramma Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Numero / Nome U.O.	Funzione / Settore	Nome responsabile U.O.
STRUTTURA 1 – AFFARI GENERALI	Demografico, Anagrafe, Stato Civile, Protocollo, URP, Segreteria	Sig.ra Marina Bisio
STRUTTURA 2 – ECONOMIA E FINANZE	Ufficio Risorse Umane	Sig.ra Maristella Piccinini
	Ufficio Tributi	Sig.ra Pier Luisa Franzosi
	Ufficio Ragioneria	Sig.ra Samantha Topputi
STRUTTURA 3 – TECNICO, LL.PP. E SERVIZI TECNOLOGICI	Ufficio Lavori Pubblici e Servizi Tecnologici	Geom. Roberto Forbiti
STRUTTURA 4 – SERVIZI ALLA PERSONA	Servizio, Cultura, Istruzione	Sig.ra Marinella Fassi
	Servizi Sociali	Sig.ra Marinella Fassi
STRUTTURA 5 – TERRITORIO – SUAP – C.U.C.	Edilizia Privata, SUAP, Ambiente	Ing. Stefano Secchi
STRUTTURA 6 – POLIZIA LOCALE	Polizia Locale, Accertamenti Edilizi ed Ambientali	Sig.ra Anna Lisa Ponti

STRUTTURA 1 – AFFARI GENERALI: con competenze prevalenti in materia di servizi demografici, di anagrafe, di stato civile ed elettorali, protocollo, URP.

STRUTTURA 2 – ECONOMIA E FINANZE: con competenze prevalenti in materia di bilancio, gestione del servizio tributi e della gestione delle risorse umane.

STRUTTURA 3 – TECNICO, LL.PP. E SERVIZI TECNOLOGICI: con competenze



prevalenti in materia di Lavori Pubblici, gestione cimiteriale e della Protezione Civile.

STRUTTURA 4 - SERVIZI ALLA PERSONA: con competenze prevalenti in materia di istruzione, patrocini, gestione sale comunali e gestione dei servizi sociali.

STRUTTURA 5 – TERRITORIO – SUAP – C.U.C. : con competenze prevalenti in materia di edilizia privata, SUAP, ed opere di urbanizzazione privata.

STRUTTURA 6 - POLIZIA LOCALE: con competenze prevalenti in materia di vigilanza del territorio, controllo stradale, commercio, fiere, mercati, controlli edilizi ed ambientali.

Per ogni ulteriore dettaglio sull'operato dell'ente si rimanda integralmente alle funzioni istituzionali previste dal T.U.E.L. 267/2000 e s.m.i..

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 1 – AFFARI GENERALI**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Trasferimento di residenza e cambio di indirizzo all'interno del Comune	Ufficio demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		90 giorni
Carte d'identità	Ufficio demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		no
Autenticazione firma e copie	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Istanza rilascio passaporto	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Iscrizioni e cancellazioni A.I.R.E.	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		30 giorni
Rilascio tessera elettorale	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no		—
Rilascio certificati anagrafici	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Ricerche d'archivio	Ufficio Demografico e di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Rilascio certificati di stato civile	Ufficio di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Richiesta di protocollazione istanze varie	Ufficio Protocollo	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Accesso formale agli atti di competenza della Struttura	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Accesso informale agli atti di competenza della Struttura (es. atti pubblicati Albo Pretorio e attraverso strumenti informatici per il periodo di pubblicazione e diffusione)	Ufficio Segreteria/ Protocollo	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Dichiarazione nascita	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Dichiarazione di decesso	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Autorizzazione sepoltura salma	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	NO		no
Trasporto salma fuori Comune	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Richiesta di Pubblicazione di Matrimonio	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Celebrazione matrimonio civile	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Trascrizione Atto Cittadinanza	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		—
Riconoscimento di nascita	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; art. 44, L. 218/1995	
Riconoscimento di figlio naturale	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; art. 42, L. 218/1995	
Riconoscimento di figlio incestuoso	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; art. 42, L. 218/1995	
Rilascio delega per matrimonio civile altro comune o autorità consolare	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione e del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/as senso
Rilascio e/o aggiornamento libretto internazionale di famiglia	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Convenzione di Parigi 12.09.1974	
Trascrizione matrimoni religiosi celebrati in Italia (concordatari e culti ammessi)	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; Intese con culti ammessi; L. 847/1929; Concordato Santa Sede	
Trascrizione matrimoni concordatari non preceduti da pubblicazione	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; Art. 13 Concordato con Santa Sede DPR 396/2000	
Trascrizione atti di nascita, matrimonio, morte, provenienti da altri comuni o dall'estero	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		
Trascrizione sentenze estere di nullità/scioglimento/cessazione effetti civili del matrimonio	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Trascrizione sentenze di delibazione della Corte d'Appello per provvedimenti della Sacra Rota	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 218/1995 L. 218/1995	
Trascrizione atti di cittadinanza provenienti dall'estero	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Trascrizione provvedimenti di adozione nazionale/internazionali	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Annotazione a margine degli atti di nascita, matrimonio, decesso, cittadinanza	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Trascrizione provvedimenti italiani di cambiamento cognome o modificazione nome o cognome o rettificazione sesso	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Ricevimento di giuramento per interprete di atto di stato civile	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	art. 22 DPR 396/2000	
Giuramento ai fini acquisto cittadinanza	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Trascrizione decreto conferimento o cittadinanza	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Rilascio attestazione del Sindaco per acquisto/perdita cittadinanza ex lege	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Dichiarazione di acquisto cittadinanza minori nati in Italia ai sensi art. 4 L. 91/92	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Riconoscimento cittadinanza jure sanguinis	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/92; Circ. Min. Interno K.28.1/1994	
Autorizzazione cremazione salme e resti mortali	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	R. L. 130/2001; L. R. 18/2010; Regolamento Polizia Mortuaria;	
Autorizzazione affidamento e dispersione ceneri	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	L. 130/2001, L. R. 18/2010; Regolamento Polizia Mortuaria	
Certificazioni per pratiche riconoscimento cittadinanza italiana all'estero	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	titolo XIV DPR 396/2000	
Correzione atti stato civile - art. 98 comma 1)	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	art. 98, 1° comma DPR 396/2000	
Albo unico degli scrutatori di seggio	Commissione Elettorale Comunale	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	L. 95/1989	
Aggiornamento Albo dei Presidenti di seggio	Corte d'Appello di Milano	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	L. 53/1990	
Inserimento Albo Giudici Popolari	Commissione e Giudici Popolari	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	L. 287/1981	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio copie liste elettorali	Responsabile Ufficio Elettorale	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 223/1967; D. Lgs. 196/2003	
Proroga Carta d'identità	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D.L. 113/2008 conv. L.	
Rilascio elaborazioni statistiche su dati anagrafici	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 223/1989	
Rilascio attestazioni regolarità del soggiorno cittadini comunitari	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D. Lgs. 30/2007	
Rilascio attestazioni di soggiorno permanente cittadini comunitari	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D. Lgs. 30/2007	
Aggiornamenti dati anagrafici popolazione Residente	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	art. 17 DPR 223/1989; D. Lgs. 30/2007	
Immigrazione (Iscrizione anagrafica) da altro Comune	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	art. 18 DPR 223/1989	
Immigrazione (Iscrizione anagrafica) dall'estero	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	art. 18 DPR 223/1989; D. Lgs. 30/2007; D. Lgs. 286/1998; L. 94/2009	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Iscrizione anagrafe popolazione temporanea	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	art. 32 DPR 223/1989; D.Lgs. 30/2007; D. Lgs. 286/1998	
Iscrizione senza fissa dimora	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 223/1989; D.Lgs. 30/2007; D. Lgs. 286/1998	
Emigrazione (Cancellazione anagrafica) verso altro Comune	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 223/1989	
Emigrazione (Cancellazione anagrafica) verso estero cittadino non italiano	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 223/1989	
Cancellazione per irreperibilità ad accertamenti	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	DPR 223/1989	
Cancellazione anagrafe popolazione temporanea	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 223/1989	
Trasmissione dati per aggiornamento indirizzo su patenti e carte di circolazione	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Concessione e di fidejussione per l'assunzione di mutui o aperture di credito delle aziende consortili e partecipate	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	Art. 207 D.Lgs. 267/2000	
Aspettativa per amministratori locali	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	Art. 81 D.Lgs. 267/2000	
Aspettativa per per incarichi in organismi pubblici	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	Art. 3, comma 44 L. 244/2007	
Atti di organizzazione di competenza della Struttura (proposte di deliberazioni, determinazioni, ecc.)	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	Regolamento di Organizzazione Uffici e Servizi	
Adempimenti privacy	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.	
Deliberazioni della Giunta e del Consiglio (istruttoria, copia, pubblicazioni, ecc)	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	Regolamento di Organizzazione Uffici e Servizi	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Decreti Sindacali	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	Regolamento di Organizzazione Uffici e Servizi	
Adempimenti relativi agli acquisti di beni e servizi strettamente necessari al funzionamento della struttura	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	Regolamento acquisto beni e servizi raccordato alla normativa di settore	
Anagrafe degli incarichi	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	D.Lgs n. 165/2001 e s.m.i.	
Anagrafe degli Amministratori	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	D.Lgs. N. 267/2000 e s.m.i.	
Trasferte degli Amministratori	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D.Lgs. N. 267/2000 e s.m.i.	
Rimborso al datore di lavoro permessi per cariche pubbliche Amministratori	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D.Lgs. N. 267/2000 e s.m.i.	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Vertenze Legali (istruttoria, deliberazioni, determinazioni, liquidazione competenze, aggiornamento pratiche)	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	no	Regolamento di Organizzazione Uffici e Servizi	
Albo Associazioni presenti sul territorio (tenuta ed aggiornamento albo)	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Statuto Comunale	

Nota Bene: le righe con fondo grigio indicano procedimenti non oggetto dell'applicazione dell'art. 24 c. 3 bis D.L. 90/2014.

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 2 – ECONOMIA E FINANZE**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Pagamento fatture : le fatture vengono pagate dall'Ufficio Ragioneria sulla base di appositi provvedimenti di liquidazione da parte dei Responsabili dei vari servizi che hanno attivato la fornitura	Uffici diversi	2	Samantha Topputi Resp. Ufficio Ragioneria 0382995606	no	regolamento contabilità	30gg dal ricevimento del provvedimento di liquidazione
Accertamento mancata e/o infedele dichiarazione tributi comunali	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	no	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Accertamento mancato pagamento tributi comunali	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	no	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Risposta a richiesta di rimborso	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Ricostruzioni di carriera, ricongiunzioni, definizione posizione giuridico-economica dipendenti.	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	D.Lgs. 335/1995; D.Lgs. 243/2004; D.Lgs. 247/2007	30 gg dalla richiesta
Collocamento a riposo per limiti d'età	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	D.Lgs. 335/1995; D.Lgs. 243/2004; D.Lgs. 247/2007	
Collocamento a riposo o cessazione dal servizio per dimissioni volontarie o d'ufficio	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	D.Lgs. 335/1995; D.Lgs. 243/2004; D.Lgs. 247/2007	90 gg dalla richiesta
Concessione o sospensione assegni familiari per variazione del nucleo familiare	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Circolare INPS anno per anno vigente	
Pagamento assegni familiari arretrati	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Circolare INPS anno per anno vigente	
Sgravio e rimborso per somme corrisposte e non dovute (in tutto o in parte)	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento



Denominazione servizio	Denominazione e prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Revoca dell'accertamento	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Riduzioni ed esenzioni tributi e canoni previsti nei Regolamenti comunali specifici	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Congedi dei genitori (congedo per maternità, interdizione anticipata dal lavoro per maternità, congedo di paternità, riposi giornalieri della madre, riposi giornalieri del padre)	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Normativa sui congedi parentali	
Congedi parentali (astensione facoltativa, congedo per malattia del figlio, prolungamento del congedo per figlio con handicap grave)	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Normativa sui congedi parentali	
Congedi per eventi e cause particolari	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Art. 4 L. 53/2000; art. 18 c.c.n.l. 14/09/2000; art. 19 del CCNL del 6 luglio 1995	silenzio/assenso



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Permessi retribuiti (partecipazioni e a concorsi od esami, particolari motivi personali o familiari, compresa la nascita di figli, in occasione del matrimonio, per particolari disposizioni di legge)	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 19 c.c.n.l. 06/07/1995; art. 33 L. 104/1992	silenzio/assenso
Risoluzione del rapporto di lavoro per inidoneità fisica, mancata accettazione cambio mansioni	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	art. 21 c.c.n.l. 06/07/1995; art. 10 c.c.n.l. 14/09/2000; art. 13 c.c.n.l. 05/10/2001, DPR 171/2011	come previsto dai CCNL
Risoluzione del rapporto di lavoro per dimissioni volontarie	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Artt. 27ter e 27quater c.c.n.l. 06/07/1995	30 gg dalla richiesta
Riconoscimento infermità per causa di servizio	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	D.P.R. 461/2001	30 gg dalla richiesta



Denominazione servizio	Denominazione e prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Assunzioni a tempo indeterminato e determinato mediante Ufficio Circostrizionale e per l'Impiego	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 35 D.Lgs. 165/2001; L. 68/1999; Capo III D.P.R. 487/1994	
Cambio di qualifica per inabilità fisica	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	art. 5 L. 300/1970 (Statuto Lavoratori); D.Lgs. 81/2008; art. 21 c.c.n.l. 06/07/1995; art. 10 c.c.n.l. 14/09/2000;	
Aspettativa per motivi personali o di famiglia	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 11 c.c.n.l. 14/09/2000	30 gg dalla richiesta
Aspettativa per per motivi sindacali	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 31 L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori); artt. 7 e 12 del c.c.n.q. 07/08/1998	30 gg dalla richiesta
Aspettativa per dottorato di ricerca o borse di studio	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	L. 476/1984; L. 398/1989; l'art.12 del CCNL del 14.9.2000; art.52, comma 57, della legge n.448/2001	30 gg dalla richiesta



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Aspettativa per per incarichi a termine negli uffici di supporto agli organi di direzione politica	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 90 D.Lgs. 267/2000	30 gg dalla richiesta

Nota Bene: le righe con fondo grigio indicano procedimenti non oggetto dell'applicazione dell'art. 24 c. 3 bis D.L. 90/2014.



➤ **ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 3 – TECNICO, LL.PP. E SERVIZI
TECNOLOGICI**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procediment o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Progettazione e D.L. Immobili Comunali ed Edifici pubblici	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Affidamento servizio manutenzione verde pubblico	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Affidamento servizio manutenzione edifici e strade di proprietà comunale	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Predisposizione programma triennale LL.PP. ed elenco annuale	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Gestione contrattualistica relativa alla fornitura gas rete cittadina	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si		n.a.
Gestione amministrativa e tecnica cimitero comunale	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si		n.a.



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Domanda ammissione Gruppo Protezione Civile	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si		n.a.
Rilascio di autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si	D.Lgs 285/1992 e regolamento attuativo DPR 495/1992	n.a.
Servizio sgombero neve e interventi antighiaccio	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Affidamento Servizio Illuminazione Pubblica	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Protezione Civile	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Affidamento Servizi di Igiene Urbana Piazzola Ecologica Spazzamento Strade	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Affidamento Servizi di Pulizia Edifici Pubblici	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.
Assicurazioni	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no		n.a.



Denominazione e servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Prevenzione e Protezione Rischi Luoghi di Lavoro	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	no	81/2008 ex 626	n.a.

Nota Bene: le righe con fondo grigio indicano procedimenti non oggetto dell'applicazione dell'art. 24 c. 3 bis D.L. 90/2014.

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 4 - SERVIZI ALLA PERSONA**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Richiesta di patrocinio	Ufficio cultura	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di Giunta Comunale di concessione Patrocinio in seguito a richiesta scritta	
Iscrizione Pre e Post Scuola dell'Infanzia e Primaria	Ufficio Istruzione	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe per il servizio n. 50 del 19/03/2015	Immediata
Domande Dote Scuola	Ufficio Istruzione	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	D.G.R. n. 6114 del 12/12/2007 Deliberazione annuale Regione Lombardia n. X/3143 del 18.02.2015	Inserimento on line al momento della presentazione
Gestione Mensa Scolastica - aggiornamento utenti on line e controllo	Ufficio Istruzione	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe per il servizio n. 46 del 19/03/2015	Inserimento on line al momento della presentazione
Concessione utilizzo sale comunali	Ufficio Servizi Sociali e Ufficio tecnico	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608 Roberto Forbiti Responsabile Struttura 3 Lavori Pubblici e Servizi Tecnologici 0382995621	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe per il servizio n. 48 del 19/03/2015	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Concessione utilizzo Sale Comunali e Palestre Comunali	Ufficio Cultura	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608 Roberto Forbiti Responsabile Struttura 3 Lavori Pubblici e Servizi Tecnologici 0382995621	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe n. 61 del 19/03/2015	
Iscrizione Servizio CDD - Centro Diurno per Disabili	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione CC n. 42 del 26/11/2007	Valutazione delle domande da parte dell'equipe e inserimento in lista d'attesa
Iscrizione Servizio Asilo Nido	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di CC n. 73 del 29/11/2010	Immediata, salvo eventuali liste d'attesa
Domande per maternità e nucleo familiare con tre figli minori	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Legge n. 448 del 23/12/1998	Inserimento on line al momento della presentazione
Richiesta agevolazione sulle tariffe energetiche (SGATE)	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Decreto Ministeriale del 28/12/2007	Inserimento on line al momento della presentazione
Richiesta contributi economici	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di CC n. 13 del 19/03/2009	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Accertamenti mancati pagamenti	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	NO		
Sportello affitto	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione Regione D.G.R.X / 3495 del 30/04/2015	Inserimento on line al momento della presentazione
Servizi Sociale Professionale	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Legge 328/2000	
Attività inerenti il Piano di Zona	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	L 328/2000 accordo di programma	
Trasporto sanitario agevolato	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di GC annuale n. 42 del 19/03/2015	Attivazione entro 10 giorni dalla richiesta
Servizio di assistenza domiciliare	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione GC annuale n. 49 del 19/03/2015	Attivazione entro 10 giorni dalla richiesta
Centri Ricreativi Diurni Estivi	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Delibera GC annuale tariffe x utilizzo n. 62 del 19/03/2015	immediata



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
TSO - ASO	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	legge 833 del 23/12/1978	immediata
Dote Sport	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Delibera Regione D.G.R. n. X / 3731 del 19/06/2015	Inserimento on line al momento della presentazione

Nota Bene: le righe con fondo grigio indicano procedimenti non oggetto dell'applicazione dell'art. 24 c. 3 bis D.L. 90/2014.

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 5 – TERRITORIO – SUAP – C.U.C.**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio autorizzazione abbattimento piante	Ufficio Ambiente	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		no
Rilascio Permesso di Costruire	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		60 giorni
Attestazione DIA	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		30 giorni
Attestazione SCIA	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		Immediato se documentazione completa
Rilascio Certificato di destinazione urbanistica	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		30 giorni
Rilascio attestazione di idoneità alloggiativa	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		30 giorni
Rilascio autorizzazione esposizione insegne	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		no



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Attestazione Scia commercio	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		Immediato se documentazione completa
Trasformazione e del diritto di superficie in diritto di proprietà	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Legge 28.12.1995, n. 549	
C.I.L. / C.I.L.A.	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Dpr 380/2001 e legge regionale 12/2005 – Legge 73/2010 – Regolamento comunale edilizio	
Procedura dello sportello unico delle attività produttive	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Dpr 160/2010	
Collaudo opere di urbanizzazione	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Legge regionale 12/2005	n.a.
Approvazione strumenti attuativi (piani integrati di intervento e ambiti di trasformazione)	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Legge regionale 12/2005	n.a.
Procedure di affidamento lavori, servizi e forniture, compresa l'acquisizione del CIG ordinario o semplificato	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma



Denominazione servizio	Denominazione e prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Verifiche requisiti ex art. 38	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Edilizia Privata 0382995605	no	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma
Redazione contratti e scritture private	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Edilizia Privata 0382995605	no	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma
Registrazione contratti in via telematica	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Edilizia Privata 0382995605	no	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma
Tenuta del Repertorio contratti, del registro scritture private e del registro buoni d'ordine	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Edilizia Privata 0382995605	no	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma
Aggiornamento del Portale dell'Osservatori o LL.PP., Servizi e Forniture	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Edilizia Privata 0382995605	no	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma

Nota Bene: le righe con fondo grigio indicano procedimenti non oggetto dell'applicazione dell'art. 24 c. 3 bis D.L. 90/2014.

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI STRUTTURA 6 - POLIZIA LOCALE**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio concessione occupazione temporanea suolo pubblico	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Artt 20 - 21 D.Lgs 30/04/1992 n. 285 (Codice della Strada) e s.m.i	no
Accertamento sanzioni amministrative	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	no		90 giorni
Rilascio contrassegno parcheggio per disabili	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Art. 188 D.Lgs 30/04/1992 n. 285 (Codice della Strada) e s.m.i e art. 381 D.P.R. 16/12/1992 n. 495 (Regolamento di esecuzione ed attuazione Codice della Strada)	
Risposte ad esposti, istanze e petizioni	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Legge 241/90 e s.m.i./Regolamento Comunale per il procedimento amministrativo e per il diritto di accesso ai documenti amministrativi	30 giorni
Autorizzazione trasporti eccezionali (Pareri)	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	artt. 10-34-54-61-62-93- 164-167 CdS/artt. dal 9 al 14, dal 15 al 16, dal 17 al 20 del Reg. Esec. E Att. C.d.S	15 giorni



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Concessione rateizzazione a seguito violazioni cds	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	art. 202 bis D.Lgs. 30/04/1992 n. 285 e s.m.i	90 giorni silenzio rigetto
Pareri per collocazione segnali stradali di indicazione turistica e di pubblico interesse	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	art. 39 Codice della Strada 7 artt. Da 77 a 83 Regolamento Esec. Codice della strada	
Pareri per collocazione specchi parabolici e passi carrai	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Art. 22 Codice della Strada e artt. 44-46 Regolamento Esec. Codice della Strada	

Nota Bene: le righe con fondo grigio indicano procedimenti non oggetto dell'applicazione dell'art. 24 c. 3 bis D.L. 90/2014.



4.2 Analisi della modulistica in uso

Tutta la modulistica presente nel sito internet del Comune di Sannazzaro de' Burgondi è di tipo PDF non compilabile, tuttavia risulta **non idonea** al suo utilizzo secondo quanto espresso dalla norme richiamate nel presente documento.

Ricordiamo infatti che le normative vigenti prevedono la realizzazione di un sistema idoneo alla 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 ed imprese (SPID).

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

4.3 Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

L'ente è dotato di una rete dati interna (LAN) a cui sono collegate tutte le postazioni di lavoro e dispone altresì di connessione internet mediante linea ADSL Hyperlan fornita da Eolo

L'infrastruttura della rete del Comune di Sannazzaro de Burgondi è suddivisa nelle due sedi: il palazzo comunale (in via Cavour) e la sede distaccata (in Via Palestro). Sono, inoltre, presenti PC di proprietà comunale presso la Biblioteca e l'Asilo Nido.

Le due sedi sono collegate in fibra ottica, asservita allo scambio dati fra i server



(uno per sede), alla navigazione internet, ed al servizio di videosorveglianza.

L'Ente, con l'utilizzo delle PEC istituzionali, è organizzato per poter corrispondere al diritto dei cittadini e delle imprese nel richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con la pubblica amministrazione (una per ogni servizio oltre a quella generale).

Il Protocollo Informatico è correntemente in uso ed è collegato alla PEC ed alla PES istituzionale ed è in grado di procedere all'assegnazione dei documenti in formato digitale ai vari settori dell'ente.

Non è al momento possibile utilizzare servizi telematici per i pagamenti.

Il quadro di sintesi che evidenzia lo stato di avanzamento degli obiettivi di digitalizzazione per l'Amministrazione comunale è riportato nella successiva tabella.

Quadro di sintesi dell'INFRASTRUTTURA ICT in dotazione all'Ente		
Tipologia di gestione Apparati Server		
	Presenza	NOTE
In dotazione presso sedi Ente	SI	✓ 1 Primary Domain Controller - Application - File - Database server + ✓ 1 Backup Domain Controller
Servizi erogati da soggetti pubblici	SI	✓ Sito WEB comunale ✓ Gestione albo pretorio on-line ✓ Posta elettronica Provider: Centro Sistema Vigevano & Lomellina (CSI Comune Vigevano)
Servizi erogati da soggetti privati	SI	Provider Firma Digitale: Infocamere S.C.p.A. Provider PEC: ZEUS TELEMATICA S.r.l.
Tipologia di collegamenti di rete		
	Presenza	NOTE
Rete locale	SI	LAN - in tecnologia IEEE 802.3 Ethernet 10/100/1000 – Due Sedi (Palazzo Comunale e Sede distaccata). Cablaggio in fibra ottica fra le due sedi; cablaggio strutturato interno ad ogni sede



Connessione Internet	SI	ADSL Hyperlan Eolo
----------------------	----	--------------------

Graficamente la topologia della rete comunale è illustrata dalla seguente figura:

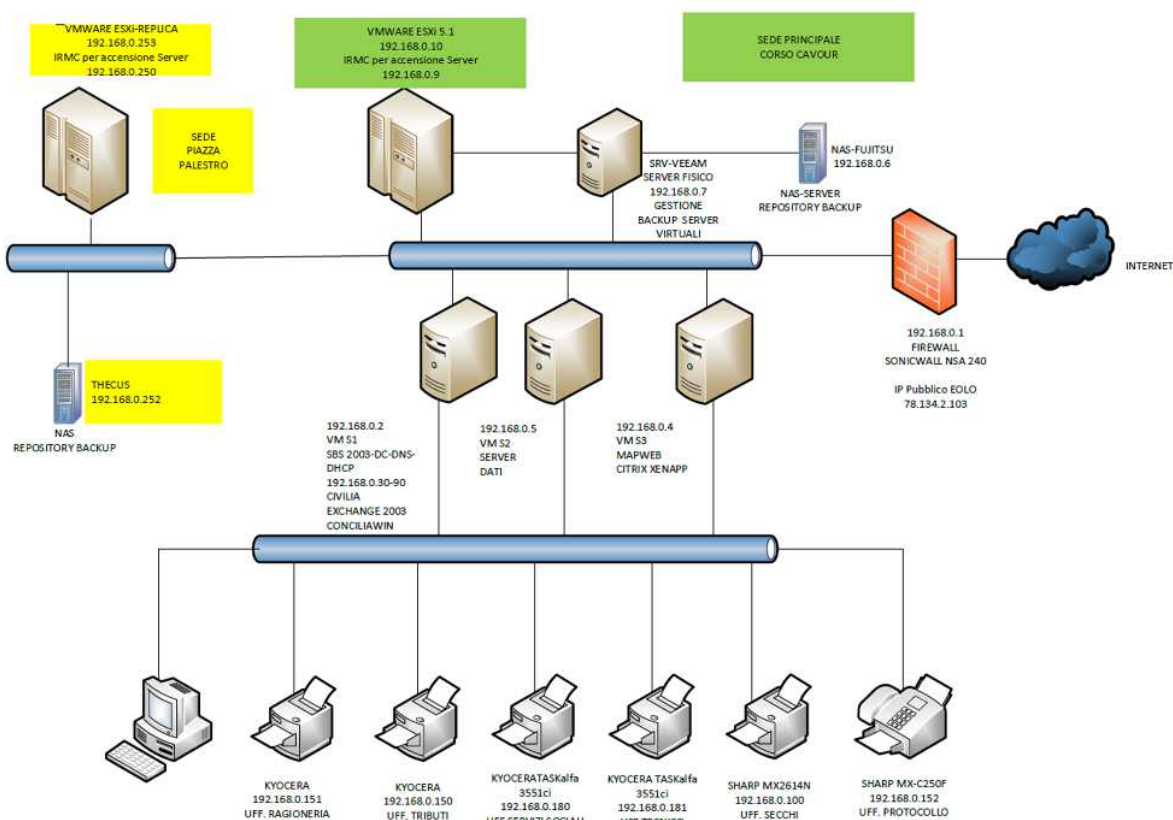


Figura 2 – Topologia rete LAN municipale

Il Sistema Informativo del Comune di Sannazzaro de' Burgondi si compone di applicazioni software gestionali realizzate prevalentemente da un unico fornitore. (Dedagroup - Reply Santer – Suite "Civilia") ad eccezione della Polizia Locale impiega invece il software Concilia fornito da Maggioli e dell'Ufficio Affari Sociali che utilizza il software fornito da Progetti & Soluzioni per la gestione della bollettazione della refezione scolastica, SIR3 e WinCim per la gestione cimiteriale.

Le banche dati gestite da applicazioni SW basate su architettura applicativa



client/server con front end di tipo risiedono su n. 1 application e database server con funzione di Primary Domain Controller collocato presso la sede municipale. E' presente anche un server di backup (Backup Domain Controller) collocato fisicamente nella struttura occupata dall'Ufficio Affari sociali che viene mantenuto costantemente allineato per poterlo utilizzare nei casi di emergenza.

Entrambe le macchine fisiche utilizzano la soluzione virtualizzata per gestire le funzioni a loro demandate appoggiandosi a Microsoft Windows 2003 Server per quanto attiene il sistema operativo, VMWare di VMware Inc. per la virtualizzazione, a Veeam di Veeam Software per gestione del backup delle macchine virtuali, nonché a Microsoft SQL Server 2000 per il pilotaggio delle istanze di database.

Gli applicativi di Civilia sono stati così configurati su richiesta dell'Ente e dei responsabili delle Aree.

Alla data di redazione del presente piano la situazione degli applicativi, suddivisi per area, risulta la seguente:

Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Elementi comuni alla suite	Master persone fisiche e giuridiche	sì	sì	sì
	Gestione iter	sì	sì	sì
	Gestione documentale	sì	sì	sì
	Gestione oggetti territoriali	sì	sì	sì
	Bonifica nominativi	sì	sì	sì

Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Gestione del personale	Gestione giuridica	no	no	no
	Gestione economica	sì	sì	sì
	Rilevazione Presenze	sì	sì	sì
	Dotazione organica	no	no	no
	Statistica ministeriale (conto annuale)	sì	sì	sì
	Websi	sì	no	no



Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Gestione finanziaria	Contabilità Finanziaria DL77	sì	sì	sì
	Contabilità Finanziaria DL118	sì	sì	sì
	Contabilità analitica	sì	sì	no
	Contabilità economica	sì	sì	no
	Economato	sì	sì	sì
	Fatturazione attiva	no	no	no
	Mutui	sì	sì	sì
	Mutui attivi	sì	no	no
	Contabilità IVA	sì	sì	no
	Gestione ordini	sì	no	no
	Certificazione Bilancio e rendiconto	sì	sì	sì
	Anagrafe delle prestazioni	sì	no	no
	Gestione provvisori di tesoreria	sì	sì	sì
	Importazione pagamenti massivi	sì	sì	sì
	Importazione fatture passive	sì	no	no
	Controllo di Gestione	sì	no	no

Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Atti formali	Gestione atti formali	sì	sì	sì
	Creazione guidata pratiche	sì	no	no
	Pubblicazione albo pretorio	sì	sì	sì
	Pubblicazione amministrazione aperta	sì	no	no
	Pubblicazione AVCP	sì	no	no
	Firma digitale	sì	no	no

Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Protocollo	Gestione protocollo informatico	sì	sì	sì
	Notifica ricezione e-mail	sì	sì	sì
	Multiaccount	sì	sì	no
	Scrivania virtuale	sì	no	no
	Bollo virtuale	fine anno	no	no
	Fascicolo documentale	sì	no	no
	Gestione fax	sì	no	no
	Acquisizione massiva documenti	sì	no	no



Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Demografici	Gestione anagrafe	sì	sì	sì
	Modulo Viario	sì	sì	no
	Statistiche istat	sì	sì	sì
	Comunicazioni a Istatel	sì	sì	sì
	Casellario deceduti	sì	sì	sì
	Gestione indirizzi	sì	sì	sì
	Modulo Carte di Identità	sì	sì	sì
	Gestione SIT (donazione organi)	sì	no	no
	Modulo Certificazione singola	sì	sì	sì
	Modulo Certificazione di massa	sì	no	no
	Impostazione certificati	sì	sì	sì
	GAT (Gestione anagrafica del territorio)	sì	sì	no
	Gestione codici fiscali	sì	sì	sì
	Modulo No-Charta	sì	sì	no
	Modulo SAIA	sì	sì	no
	Gestione leva militare	sì	sì	sì
	Ruoli matricolari	sì	sì	sì
	Gestione elettorale	sì	sì	sì
	Gestione tessere elettorali	sì	sì	sì
	Fascicolo elettronico documentale	sì	sì	no
	Liste aggiunte	sì	sì	no
	Giudici popolari	sì	sì	sì
	Scrutatori di seggio	sì	sì	sì
	Presidenti di seggio	sì	sì	sì
	Formazione seggi	sì	sì	sì
	Stato civile	sì	sì	sì
	Firma digitale	sì	no	no



Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Autonomia impositiva	Gestione TARSU-TARES-TARI	sì	sì	sì
	Riscossione diretta	sì	sì	sì
	Simulazione tariffe	sì	sì	sì
	Esportazione per Anagrafe Tributaria	sì	sì	sì
	Gestione ICI	sì	sì	sì
	Gestione IMU	sì	sì	sì
	Gestione ruoli coattivi	sì	sì	sì
	Gestione Unità immobiliari (Catasto)	sì	sì	sì
	Gestione scheda rilevazione OT	sì	sì	sì
	Gestione calcolo IMU e TASI on line	sì	sì	sì
	Check database tributi	sì	sì	sì

Area applicativa	Applicazione	Disponibile	Installata	Attivata
Ufficio Tecnico	Gestione Iter pratiche edilizie	sì	sì	sì
	Gestione pratiche SUAP	sì	sì	sì
	Estrazione Pratiche AE	sì	sì	sì
	Gestione Civilia MAP_WEB	sì	sì	sì

Le banche dati riguardanti albo pretorio online e sito istituzionale risiedono presso i data center di Centro Sistema Vigevano & Lomellina gestito dal Servizio Informatico Comunale del Comune di Vigevano a cui è demandata la gestione e tenuta in sicurezza.

Il sito istituzionale gestito su è accessibile attraverso il seguente indirizzo:

<http://www.comune.sannazzarodeburgondi.pv.it/>

Effettuando ricerca WHOIS si ottengono i seguenti dati:



```
Domain:                comune.sannazzarodeburgondi.pv.it
Status:                ok
Created:               2004-07-05 00:00:00
Last Update:          2015-10-28 11:49:48
Expire Date:          2016-09-07

Registrant
  Organization:        Comune Di Sannazzaro De' Burgondi
  Address:             Via Cavour 18
                     Sannazzaro De' Burgondi
                     27039
                     PV
                     IT
  Created:             2007-09-07 12:41:21
  Last Update:        2015-10-28 11:50:54

Admin Contact
  Name:               Maggi Giovanni
  Address:            Via Cavour 18
                     Sannazzaro De' ' Burgondi
                     27039
                     PV
                     IT
  Created:            2015-10-28 11:49:48
  Last Update:        2015-10-28 11:49:48

Technical Contacts
  Name:               Technical Support
  Organization:       Register.it S.p.A.
  Address:            Via Zanchi 22
                     Bergamo
                     24126
                     BG
                     IT
  Created:            2009-09-28 11:01:09
  Last Update:        2012-04-27 15:13:45

Registrar
  Organization:       Register.it s.p.a.
  Name:              REGISTER-REG

Nameservers
  ns1.register.it
  ns2.register.it
```

Figura 3 – risultati WHOIS sito istituzionale Comune di Sannazzaro de' Burgondi



Dalla verifica effettuata sono emersi dati di registrazione non corretti e non aggiornati per quanto riguarda il Responsabile del Dominio.

Il Responsabile per l'attuazione del Piano di informatizzazione dovrà farsi carico di aggiornarli presso il gestore del dominio.

Il sito, sottoposto a verifica, risulta non del tutto conforme all'art. 53 del CAD (il test con Markup Validation Service – W3C ha restituito 5 errori, mentre il test con il servizio di validazione del W3C per i fogli di stile a cascata (CSS) non ha restituito nessun errore), mentre rispetta quanto previsto dall'art. 54 del CAD.

Tenuto conto che molti dei servizi online oggetto del presente documento potranno essere fruiti in mobilità si è ritenuto, a puro scopo informativo, verificare la compatibilità del sito con i dispositivi portatili (smartphone e tablet).

I risultati del test effettuati con W3C mobileOK Checker sono evidenziati dalla figura seguente:



Dal sito web istituzionale oltre a poter accedere ad una specifica sezione contenente la modulistica utilizzata per l'attivazione dei procedimenti amministrativi, dalla pagina SUAP del sito web istituzionale (in funzione della Convenzione tra il Comune di Sannazzaro de' Burgondi, la Camera di



Commercio, Industria e Artigianato di Pavia e Infocamere S.C.p.A. per l'utilizzo della soluzione informatica realizzata dalle Camere di Commercio per la gestione telematica delle pratiche dello Sportello Unico per le Attività Produttive per l'erogazione del complesso di servizi connessi) è possibile accedere al portale:

<http://www.impresainungiorno.gov.it/>

5 Piano di sviluppo

In questa sezione verranno presentate una serie di linee programmatiche da seguire per un corretto sviluppo del sistema ICT del Comune di Sannazzaro de' Burgondi, in armonia con il dettato normativo vigente in materia.

In particolare lo sviluppo dei servizi ICT avverrà attraverso i seguenti punti:

- ✓ Definizione della nuova modulistica compilabile online
- ✓ Definizione delle soluzioni tecnologiche e iter procedurale delle istanze
- ✓ Adesione a SPID
- ✓ Evoluzione del portale del Comune di Sannazzaro de' Burgondi
- ✓ Realizzazione di un sistema di Business Continuity and Disaster Recovery
- ✓ Cronoprogramma degli interventi

Schematicamente si potrebbe ipotizzare quanto segue.

La Piattaforma Informatica permetterà il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento, e rispetterà il seguente flusso informatico dei dati :

- a) in fase di presentazione della pratica da sportello unico web l'Utente potrà indicare a quale settore dell'amministrazione la stessa è indirizzata ;
- b) in seguito alla avvenuta presentazione della pratica l'utente riceverà



immediata mail ordinaria e/o PEC di avvenuta presentazione indicante il numero identificativo dell'istanza ;

- c) la comunicazione di avvenuta presentazione della pratica verrà automaticamente inviata anche agli operatori di sportello, che provvederanno quindi alla verifica formale ed alla successiva protocollazione tramite web service di integrazione nel Protocollo Informatico (protocollazione automatica)
- d) nelle fasi di Presentazione, eventuale Rifiuto in fase del controllo formale, e Protocollazione della pratica, l'Utente riceverà :
 - ✓ mail di notifica
 - ✓ pec di notifica
 - ✓ nominativo dell'operatore di sportello che ha effettuato la protocollazione e che riveste il ruolo del responsabile del procedimento
 - ✓ eventuali motivazione dettagliate del "Rifiuto" in seguito a controllo formale dell'istanza
- e) ogni Utente, autenticandosi con le modalità previste da SPID, avrà a disposizione all'interno di un'unica interfaccia WEB:
 - ✓ una sezione "Archivio" dove potrà vedere in ogni momento tutti i dati "storici" delle sue pratiche, con i riferimenti di protocollazione, del responsabile del procedimento, dello stato di attuazione della pratica, il tutto in tempo reale d'evazione con la possibilità di scaricare documentazione, autorizzazioni e qualsiasi altra corrispondenza che riguardi le pratiche di interesse.

5.1 Definizione della nuova modulistica

La nuova modulistica deve prevedere la realizzazione di un sistema idoneo alla 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 ed imprese



(SPID).

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

La modulistica compilabile online dovrà essere predisposta per:

- ✓ Servizi demografici
- ✓ Servizi amministrativi
- ✓ Servizio gestione del personale
- ✓ Servizio tributi
- ✓ Servizio ragioneria
- ✓ Servizio segreteria
- ✓ Servizio tecnico (LL.PP. – Urbanistica – Ecologia - Ambiente)
- ✓ Servizi alla persona
- ✓ Servizio vigilanza (Polizia Locale – Commercio)
- ✓ Servizi scolastici
- ✓ Servizi cimiteriali

Il nuovo sistema di modulistica compilabile online da realizzare dovrà di consentire la completa gestione dello Sportello del Cittadino, e dovrà pertanto consentire un rapido accesso a tutte le aree dell'Ente ed essere in grado di:

- ✓ disporre di un cruscotto informativo altamente scalabile in base al profilo e alle competenze dell'utente;
- ✓ documentare e monitorare il livello qualitativo dei servizi erogati;
- ✓ garantire maggiore efficienza e rapidità nell'erogazione dei servizi.

Le funzionalità potranno essere strutturate su diversi livelli, in funzione della competenza dell'utente:

- ✓ Utenti Primo Livello: sono disponibili solo le funzioni "preferite" per fornire



informazioni ed erogare servizi strettamente relazionati alla competenza specifica dell'utente di sportello.

- ✓ Utenti Secondo Livello: con questa interfaccia, oltre ai preferiti, sono disponibili ulteriori funzioni per fornire informazioni ed erogare servizi più complessi e avviare procedimenti di back office.

Di seguito riportiamo le procedure suddivise per macro aree.

- ✓ Affari Generali – Nell'Area Affari Generali andranno predisposte procedure di consultazione da parte dell'utente di sportello per la fornitura di informazioni relative agli atti prettamente amministrativi quali: Delibere, Determinazioni, Atti amministrativi, Atti di liquidazione, Ordinanze Dirigenziali e Sindacali, Notifiche, Albo Pretorio.
- ✓ Servizi Anagrafici - Sezione dedicata alla consultazione delle informazioni e ai servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale: Cartellino Sintetico, Consultazioni Storiche, Pratiche Anagrafiche, Schedario Elettorale. In base alle direttive amministrative e al profilo dell'utente, già in queste sezioni è possibile avviare degli iter di Back Office. La sezione è anche dedicata all'elaborazione dei certificati inerenti all'area demografica quali: Certificati Anagrafici e Certificati Stato Civile.
- ✓ Risorse Economiche - Sezione dedicata alla consultazione delle informazioni economiche amministrative: Albo Creditori e Beneficiari, Documenti Contabili. Inoltre è possibile acquisire informazioni sulle posizioni contributive dei soggetti che si presentano allo sportello: Anagrafica Contribuenti, Posizioni TARI, TASI, RSU, ICI, TOSAP, ICP, IMU.
- ✓ Territorio - Sezione dedicata alla consultazione delle informazioni di natura tecnica e territoriale relative ai procedimenti e agli iter amministrativi e le informazioni circa le Pratiche Edilizie e le pratiche dello Sportello SUAP, il catasto e le dichiarazioni IMU e DOCFA attualizzate dalla base dati dell'Agenzia del Territorio.



5.2 Definizione delle soluzioni tecnologiche

➤ OBIETTIVI DA PERSEGUIRE

- ✓ Costruzione di un'unica banca dati dei soggetti aventi rapporti con l'Ente.
- ✓ Realizzazione di un sistema di visualizzazione on line dei versamenti del contribuente relativamente ai tributi con calcolo dei tributi comunali on Line ed elaborazione del modello F24.
- ✓ Attivazione di sistemi di certificazione online con rilascio del timbro digitale.
- ✓ Utilizzo di procedure pienamente integrate con la firma digitale e con la posta certificata.
- ✓ Consultazione on line di tutte le informazioni (dinamiche e di natura pubblica) che rendono trasparente la gestione dell'Ente.
- ✓ Possibilità di pagamento on line con carta di credito.
- ✓ Offerta di servizi personalizzati mediante autenticazione on-line ad informazioni di carattere privato.
- ✓ Attivazione iter procedurali per consentire al cittadino, al professionista e all'impresa di conoscere in qualunque momento lo stato di avanzamento di pratiche, istanze e pagamenti.

➤ DESCRIZIONE DI MASSIMA

Le indagini conoscitive e di customer satisfaction condotte presso l'utenza media hanno messo in rilievo:

- ✓ La crescente richiesta, da parte della popolazione in età lavorativa, di strumenti di conciliazione degli orari di lavoro con la necessità di acquisire documentazione e servizi;
- ✓ Una crescente urbanizzazione del territorio con conseguente necessità di snellire le pratiche relative alle procedure edilizie;
- ✓ La necessità di favorire l'inclusione sociale, di superare il digital divide e di



agevolare il processo informativo nei confronti di determinate fasce della popolazione (anziani, persone con basso livello di istruzione, ecc.);

- ✓ La necessità, più in generale, di favorire il raccordo tra l'organo di Governo e la cittadinanza nella conoscenza dei processi decisionali.

Il processo di autovalutazione condotto rispetto ai servizi attualmente offerti dimostra un'efficacia limitata nel rispondere alle istanze formulate da una parte della cittadinanza: i procedimenti amministrativi non danno, infatti, spazio alle procedure online e risultano scarsamente trasparenti, complessi e dispendiosi da affrontare; soprattutto non consentono di recepire le osservazioni dei soggetti cointeressati o portatori di interessi diffusi.

Assume rilevanza la necessità di migliorare la condivisione delle informazioni e non la loro duplicazione. Occorre renderle immediatamente disponibili con validi strumenti di monitoraggio e controllo.

La priorità dovrà essere quella di avvicinare le informazioni in maniera adeguata a tutti i segmenti della cittadinanza, sia per facilitare l'innovazione, sia per realizzare quegli obiettivi di performance organizzativa che le norme e i cittadini richiedono.

Non è pensabile introdurre strumenti di semplificazione attraverso meri adempimenti formali, ma si è reso necessario progettare una ristrutturazione dei processi e delle risorse umane; solo così, sarà possibile agevolare i rapporti con la cittadinanza e migliorare le condizioni di lavoro interne all'ente.

Attraverso tavoli di lavoro interni all'Amministrazione ed alla formazione e sensibilizzazione del Personale sarà possibile far maturare la consapevolezza che il cambiamento non bisogna aspettarlo ma va pensato e praticato a partire dalla comunità in cui si vive.



➤ **FINALITÀ**

Il progetto dovrà rispecchiare una modalità di coinvolgimento trasversale di tutti i servizi attraverso le procedure presenti sulla piattaforma alimentate da un'unica banca dati.

Gli stati evolutivi di ogni procedimento amministrativo dovranno essere tracciati e consultabili in ogni momento.

L'integrazione con la firma digitale e con lo SPID consentono di attribuire validità giuridica ai documenti prodotti, proteggendoli da accessi non autorizzati.

Gli strumenti di pianificazione, gestione dei processi/procedimenti e misurazione delle performance, consentiranno all' Ente di valutare il proprio grado di efficacia ed efficienza nella risposta alle domande della cittadinanza, mediante un controllo sistematico del livello di soddisfazione manifestato dall'utenza finale.

Tale azione sarà pienamente integrata in un più ampio disegno di gestione dell'approccio partecipativo della cittadinanza al procedimento amministrativo, garantendo così un costante miglioramento dei Servizi erogati, nonché una perfetta adesione al principio di trasparenza amministrativa.

I cittadini beneficeranno in modo diretto dell'implementazione delle azioni descritte, con particolare riferimento alle seguenti aree funzionali: snellimento dei processi di erogazione, semplificazione amministrativa, adozione di un percorso virtuoso di incremento della trasparenza; accesso semplificato ed integrato alle informazioni riguardanti il procedimento amministrativo di cui sono destinatari.

Il passaggio ad una forma di gestione in grado di guidare l'intero ciclo di relazione con il cittadino, muove dalla necessità di considerare l'efficienza interna e la massimizzazione della qualità erogata e percepita come due aspetti del medesimo obiettivo: rendere la Pubblica Amministrazione punto di convergenza delle esigenze dell'utente e degli stakeholder che, a diverso titolo, partecipano ai procedimenti amministrativi.



➤ TARGET

Famiglie: con le forme dedicate di accesso ai servizi online saranno forniti strumenti che, rendendo compatibili sfera lavorativa e sfera familiare, possano consentire a ciascun individuo di ottimizzare la propria risorsa tempo.

Imprese e professionisti: i benefici attesi per le imprese ed i professionisti hanno la medesima natura dei benefici attesi per i cittadini, sebbene la componente economica e finanziaria possa assumere per i primi valenza maggiore. La capacità di assolvere alla richiesta in tempi brevi, infatti consente all'impresa di evitare rallentamenti o blocchi nelle attività produttive. Meno tempo impiegato in burocrazia, maggior guadagno per l'impresa, soddisfazione garantita per l'Utente.

➤ AZIONI

- ✓ Costruzione di una banca dati unica dei soggetti che intrattengono rapporti con l'Ente, con lo scopo di semplificare il rapporto del cittadino con l'Ente, e con il risultato di poter realizzare strategie concertate di vigilanza e di controllo, evitando al cittadino che di replicare informazioni all'Ente.
- ✓ Generazione on-line della situazione dei versamenti del contribuente relativamente ai tributi con calcolo dei tributi comunali online ed elaborazione del modello F24.
- ✓ Attivazione di sistemi di rilascio certificazioni interamente via web con timbro digitale, unica soluzione tecnologica che permette di prorogare la validità giuridica di un documento informatico firmato digitalmente qualora venisse stampato su supporto cartaceo senza pagamento dei diritti di segreteria.
- ✓ Integrazione delle procedure con la firma digitale e con la posta certificata con conseguente riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti.
- ✓ Verifica online movimenti a debito/credito per creditori e debitori.
- ✓ Consultazione on line di tutte le informazioni (dinamiche e di natura pubblica) che rendono trasparente la gestione dell'Ente.



- ✓ Servizi Personalizzati: mediante autenticazione per accesso online ad informazioni di carattere privato allineati in tempo reale allo status attuale del cittadino e dei suoi dati/procedimenti.
- ✓ Gestione dell'intero iter della pratica edilizia con i tracciati dello stato di lavorazione. Le informazioni saranno rese disponibili sia al cittadino/utente che ai professionisti attraverso un sistema di consultazione tarato sul profilo del soggetto richiedente /progettista.
- ✓ Attivazione iter procedurali per consentire al cittadino, al professionista ed all'impresa di conoscere in qualunque momento lo stato di avanzamento di pratiche, istanze e pagamenti.

5.3 Iter procedurale delle istanze

➤ ELENCO DELLE PROCEDURE ALLE QUALI APPLICARE IL PIANO

Nel seguito del paragrafo adatteremo una simbologia grafica presa a prestito dal triage sanitario, la quale, utilizzando dei semplici colori, consente di avere una percezione immediata della priorità di intervento.

In particolare:



Intervento da effettuare con priorità 1 – Fase 1



Intervento da effettuare con priorità 2 – Fase 2



Intervento da effettuare con priorità 3 – Fase 3



Intervento da effettuare con priorità 4 – Fase 4

Possiamo quindi analizzare le procedure riprendendo la schematizzazione dei capitoli precedenti.

➤ **ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 1 – AFFARI GENERALI**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Trasferimento di residenza e cambio di indirizzo all'interno del Comune	Ufficio demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		90 giorni
Carte d'identità	Ufficio demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		no
Autenticazione firma e copie	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		-
Istanza rilascio passaporto	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		-
Iscrizioni e cancellazioni A.I.R.E.	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		30 giorni
Rilascio tessera elettorale	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	no		-
Rilascio certificati anagrafici	Ufficio Demografico	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		-
Ricerche d'archivio	Ufficio Demografico e di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	sì		-



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio certificati di stato civile	Ufficio di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Richiesta di protocollazione istanze varie	Ufficio Protocollo	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Accesso formale agli atti di competenza della Struttura	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Accesso informale agli atti di competenza della Struttura (es. atti pubblicati Albo Pretorio e attraverso strumenti informatici per il periodo di pubblicazione e diffusione)	Ufficio Segreteria/Protocollo	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Dichiarazione nascita	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Dichiarazione di decesso	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Autorizzazione sepolcrale	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	NO		no



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Trasporto salma fuori Comune	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Richiesta di Pubblicazione di Matrimonio	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Celebrazione matrimonio civile	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Trascrizione Atto Cittadinanza	Ufficio Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si		-
Riconoscimento di nascita	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; art. 44, L. 218/1995	
Riconoscimento di figlio naturale	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; art. 42, L. 218/1995	
Riconoscimento di figlio incestuoso	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; art. 42, L. 218/1995	
Rilascio delega per matrimonio civile altro comune o autorità consolare	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	DPR 396/2000	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione e del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio e/o aggiornamento libretto internazionale di famiglia	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Convenzione di Parigi 12.09.1974	
Trascrizione matrimoni religiosi celebrati in Italia (concordatari e culti ammessi)	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Codice Civile; DPR 396/2000; Intese con culti ammessi; L. 847/1929; Concordato Santa Sede	
Trascrizione matrimoni concordatari non preceduti da pubblicazione	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; Art. 13 Concordato con Santa Sede DPR 396/2000	
Trascrizione atti di nascita, matrimonio, morte, provenienti da altri comuni o dall'estero	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si		
Trascrizione sentenze estere di nullità/scioglimento/cessazione effetti civili del matrimonio	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Trascrizione sentenze di delibazione della Corte d'Appello per provvedimenti della Sacra Rota	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 218/1995 L. 218/1995	
Trascrizione atti di cittadinanza provenienti dall'estero	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Trascrizione provvedimenti di adozione nazionale/internazionali	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp., Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Annotazione a margine degli atti di nascita, matrimonio, decesso, cittadinanza	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Trascrizione provvedimenti italiani di cambiamento cognome o modificazione nome o cognome o rettificazione sesso	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000	
Giuramento ai fini acquisto cittadinanza	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Trascrizione decreto conferimento cittadinanza	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Rilascio attestazione del Sindaco per acquisto/perdita cittadinanza ex lege	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Dichiarazione di acquisto cittadinanza minori nati in Italia ai sensi art. 4 L. 91/92	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/1992	
Riconoscimento cittadinanza jure sanguinis	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	DPR 396/2000; L. 91/92; Circ. Min. Interno K.28.1/1994	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Autorizzazione e cremazione salme e resti mortali	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	R.L. 130/2001; L. R. 18/2010; Regolamento Polizia Mortuaria;	
Autorizzazione e affidamento e dispersione ceneri	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	L. 130/2001, L. R. 18/2010; Regolamento Polizia Mortuaria	
Certificazioni per pratiche riconoscimento cittadinanza italiana all'estero	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	titolo XIV DPR 396/2000	
Correzione atti stato civile - art. 98 comma 1)	Ufficiale di Stato Civile	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it	si	art. 98, 1° comma DPR 396/2000	
Albo unico degli scrutatori di seggio	Commissione Elettorale Comunale	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	L. 95/1989	
Aggiornamento Albo dei Presidenti di seggio	Corte d'Appello di Milano	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	L. 53/1990	
Inserimento Albo Giudici Popolari	Commissione e Giudici Popolari	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	L. 287/1981	
Rilascio copie liste elettorali	Responsabile Ufficio Elettorale	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	DPR 223/1967; D. Lgs. 196/2003	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Proroga Carta d'identità	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	D.L. 113/2008 conv. L.	
Rilascio elaborazioni statistiche su dati anagrafici	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	DPR 223/1989	
Rilascio attestazioni regolarità del soggiorno cittadini comunitari	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	D. Lgs. 30/2007	
Rilascio attestazioni di soggiorno permanente cittadini comunitari	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	D. Lgs. 30/2007	
Aggiornamenti dati anagrafici popolazione Residente	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	art. 17 DPR 223/1989; D. Lgs. 30/2007	
Immigrazione (Iscrizione anagrafica) da altro Comune	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	art. 18 DPR 223/1989	
Immigrazione (Iscrizione anagrafica) dall'estero	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	art. 18 DPR 223/1989; D.Lgs. 30/2007; D. Lgs. 286/1998; L. 94/2009	
Iscrizione anagrafe popolazione temporanea	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgond.i.pv.it	si	art. 32 DPR 223/1989; D.Lgs. 30/2007; D. Lgs. 286/1998	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Iscrizione senza fissa dimora	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	DPR 223/1989; D.Lgs. 30/2007; D. Lgs. 286/1998	
Emigrazione (Cancellazione anagrafica) verso altro Comune	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	DPR 223/1989	
Emigrazione (Cancellazione anagrafica) verso estero cittadino non italiano	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	DPR 223/1989	
Cancellazione anagrafe popolazione temporanea	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	DPR 223/1989	
Trasmissione dati per aggiornamento indirizzo su patenti e carte di circolazione	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì		
Concessione di fidejussione per l'assunzione di mutui o aperture di credito delle aziende consortili e partecipate	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	Art. 207 D.Lgs. 267/2000	
Aspettativa per amministratori locali	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgo.ndi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	sì	Art. 81 D.Lgs. 267/2000	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento o Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Aspettativa per per incarichi in organismi pubblici	Ufficiale d'Anagrafe	1	Marina Bisio Resp. Ufficio Demografico 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it info@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Art. 3, comma 44 L. 244/2007	
Adempimenti privacy	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.	
Trasferte degli Amministratori	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D.Lgs. N. 267/2000 e s.m.i.	
Rimborso al datore di lavoro permessi per cariche pubbliche Amministratori	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	D.Lgs. N. 267/2000 e s.m.i.	
Albo Associazioni presenti sul territorio (tenuta ed aggiornamento albo)	Ufficio Segreteria	1	Marina Bisio Resp. Struttura 1 Amm.ne Generale 0382995633 mbisio@comune.sannazzarodeburgondi.pv.it	si	Statuto Comunale	

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 2 – ECONOMIA E FINANZE**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Risposta a richiesta di rimborso	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Ricostruzioni di carriera, ricongiunzioni, definizione posizione giuridico-economica dipendenti.	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	D.Lgs. 335/1995; D.Lgs. 243/2004; D.Lgs. 247/2007	30 gg dalla richiesta
Collocamento a riposo per limiti d'età	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	D.Lgs. 335/1995; D.Lgs. 243/2004; D.Lgs. 247/2007	
Collocamento a riposo o cessazione dal servizio per dimissioni volontarie o d'ufficio	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	D.Lgs. 335/1995; D.Lgs. 243/2004; D.Lgs. 247/2007	90 gg dalla richiesta
Concessione o sospensione assegni familiari per variazione del nucleo familiare	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Circolare INPS anno per anno vigente	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Pagamento assegni familiari arretrati	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Circolare INPS anno per anno vigente	
Sgravio e rimborso per somme corrisposte e non dovute (in tutto o in parte)	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Revoca dell'accertamento	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Riduzioni ed esenzioni tributi e canoni previsti nei Regolamenti comunali specifici	Ufficio tributi	2	Pier Luisa Franzosi - resp. Ufficio tributi - 0382995614	sì	Regolamento IUC	previsti dal regolamento
Congedi dei genitori (congedo per maternità, interdizione anticipata dal lavoro per maternità, congedo di paternità, riposi giornalieri della madre, riposi giornalieri del padre)	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	sì	Normativa sui congedi parentali	



Denominazione servizio	Denominazione e prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione e di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Congedi parentali (astensione facoltativa, congedo per malattia del figlio, prolungamento del congedo per figlio con handicap grave)	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Normativa sui congedi parentali	
Congedi per eventi e cause particolari	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 4 L. 53/2000; art. 18 c.c.n.l. 14/09/2000; art. 19 del CCNL del 6 luglio 1995	silenzio/assenso
Permessi retribuiti (partecipazione a concorsi ed esami, particolari motivi personali o familiari, compresa la nascita di figli, in occasione del matrimonio, per particolari disposizioni di legge)	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 19 c.c.n.l. 06/07/1995; art. 33 L. 104/1992	silenzio/assenso
Risoluzione del rapporto di lavoro per inidoneità fisica, mancata accettazione cambio mansioni	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	art. 21 c.c.n.l. 06/07/1995; art. 10 c.c.n.l. 14/09/2000; art. 13 c.c.n.l. 05/10/2001, DPR 171/2011	come previsto dal CCNL



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Risoluzione del rapporto di lavoro per dimissioni volontarie	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Artt. 27ter e 27quater c.c.n.l. 06/07/1995	30 gg dalla richiesta
Riconoscimento infermità per causa di servizio	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	D.P.R. 461/2001	30 gg dalla richiesta
Assunzioni a tempo indeterminato e determinato mediante Ufficio Circostrizionale per l'Impiego	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 35 D.Lgs. 165/2001; L. 68/1999; Capo III D.P.R. 487/1994	
Cambio di qualifica per inabilità fisica	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	art. 5 L. 300/1970 (Statuto Lavoratori); D.Lgs. 81/2008; art. 21 c.c.n.l. 06/07/1995; art. 10 c.c.n.l. 14/09/2000;	
Aspettativa per motivi personali o di famiglia	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 11 c.c.n.l. 14/09/2000	30 gg dalla richiesta
Aspettativa per per motivi sindacali	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 31 L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori); artt. 7 e 12 del c.c.n.q. 07/08/1998	30 gg dalla richiesta



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Aspettativa per dottorato di ricerca o borse di studio	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	L. 476/1984; L. 398/1989; l'art.12 del CCNL del 14.9.2000; art.52, comma 57, della legge n.448/2001	30 gg dalla richiesta
Aspettativa per per incarichi a termine negli uffici di supporto agli organi di direzione politica	Ufficio risorse umane	2	Piccinini Maristella - Responsabile del Servizio Economico Finanziario - 0382995609	si	Art. 90 D.Lgs. 267/2000	30 gg dalla richiesta



➤ **ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 3 – TECNICO, LL.PP. E SERVIZI TECNOLOGICI**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Gestione contrattualistica relativa alla fornitura gas rete cittadina	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si		n.a.
Gestione amministrativa e tecnica cimitero comunale	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si		n.a.
Domanda ammissione Gruppo Protezione Civile	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si		n.a.
Rilascio di autorizzazione alla manomissione del suolo pubblico	Ufficio LL.PP.	3	Geom. Roberto Forbiti - Ufficio LL.PP. - 0382995621	si	D.Lgs 285/1992 e regolamento attuativo DPR 495/1992	n.a.

➤ **ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 4 - SERVIZI ALLA PERSONA**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Richiesta di patrocinio	Ufficio cultura	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di Giunta Comunale di concessione Patrocinio in seguito a richiesta scritta	
Iscrizione Pre e Post Scuola dell'Infanzia e Primaria	Ufficio Istruzione	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe per il servizio n. 50 del 19/03/2015	Immediata
Domande Dote Scuola	Ufficio Istruzione	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	D.G.R. n. 6114 del 12/12/2007 Deliberazione annuale Regione Lombardia n. X/3143 del 18.02.2015	Inserimento on line al momento della presentazione
Gestione Mensa Scolastica - aggiornamento utenti on line e controllo	Ufficio Istruzione	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe per il servizio n. 46 del 19/03/2015	Inserimento on line al momento della presentazione
Concessione utilizzo sale comunali	Ufficio Servizi Sociali e Ufficio tecnico	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608 Roberto Forbiti Responsabile Struttura 3 Lavori Pubblici e Servizi Tecnologici 0382995621	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe per il servizio n. 48 del 19/03/2015	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Concessione utilizzo Sale Comunali e Palestre Comunali	Ufficio Cultura	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608 Roberto Forbiti Responsabile Struttura 3 Lavori Pubblici e Servizi Tecnologici 0382995621	SI	Deliberazione di Giunta Comunale annuale relativa alle tariffe n. 61 del 19/03/2015	
Iscrizione Servizio CDD - Centro Diurno per Disabili	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione CC n. 42 del 26/11/2007	Valutazione delle domande da parte dell'equipe e inserimento in lista d'attesa
Iscrizione Servizio Asilo Nido	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di CC n. 73 del 29/11/2010	Immediata, salvo eventuali liste d'attesa
Domande per maternità e nucleo familiare con tre figli minori	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Legge n. 448 del 23/12/1998	Inserimento on line al momento della presentazione
Richiesta agevolazione sulle tariffe energetiche (SGATE)	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Decreto Ministeriale del 28/12/2007	Inserimento on line al momento della presentazione
Richiesta contributi economia	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di CC n. 13 del 19/03/2009	



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Sportello affitto	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione Regione D.G.R.X / 3495 del 30/04/2015	Inserimento on line al momento della presentazione
Servizi Sociale Professionale	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Legge 328/2000	
Attività inerenti il Piano di Zona	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	L 328/2000 accordo di programma	
Trasporto sanitario agevolato	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione di GC annuale n. 42 del 19/03/2015	Attivazione entro 10 giorni dalla richiesta
Servizio di assistenza domiciliare	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Deliberazione GC annuale n. 49 del 19/03/2015	Attivazione entro 10 giorni dalla richiesta
Centri Ricreativi Diurni Estivi	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Delibera GC annuale tariffe x utilizzo n. 62 del 19/03/2015	immediata
TSO - ASO	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	legge 833 del 23/12/1978	immediata



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Dote Sport	Ufficio Servizi Sociali	4	Marinella Fassi Responsabile Struttura 4 Servizi alla Persona 0382995608	SI	Delibera Regione D.G.R. n. X / 3731 del 19/06/2015	Inserimento on line al momento della presentazione



➤ **ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 5 – TERRITORIO – SUAP – C.U.C.**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio autorizzazione abbattimento piante	Ufficio Ambiente	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		no
Rilascio Permesso di Costruire	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		60 giorni
Attestazione DIA	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		30 giorni
Attestazione SCIA	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		Immediato se documentazione completa
Rilascio Certificato di destinazione urbanistica	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		30 giorni
Rilascio attestazione di idoneità alloggiativa	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		30 giorni



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio autorizzazione esposizione insegne	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		no
Attestazione Scia commercio	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si		Immediato se documentazione è completa
Trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Legge 28.12.1995, n. 549	
C.I.L. / C.I.L.A.	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Dpr 380/2001 e legge regionale 12/2005 - Legge 73/2010 - Regolamento comunale edilizio	
Procedura dello sportello unico delle attività produttive	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Dpr 160/2010	
Collaudo opere di urbanizzazione	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Legge regionale 12/2005	n.a.
Approvazione strumenti attuativi (piani integrati di intervento e ambiti di trasformazione)	Ufficio Edilizia Privata	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	si	Legge regionale 12/2005	n.a.



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Procedure di affidamento lavori, servizi e forniture, compresa l'acquisizione del CIG ordinario o semplificato	Ufficio C.U.C.	5	Ing. Stefano Secchi - Ufficio Ambiente 0382995605	sì	D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.	secondo norma

**➤ ELENCO PROCEDIMENTI DA ATTUARE STRUTTURA 6 - POLIZIA LOCALE**

Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento o ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Rilascio concessione occupazione temporanea suolo pubblico	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Artt. 20 - 21 D.Lgs. 30/04/1992 n. 285 (Codice della Strada) e s.m.i.	no
Rilascio contrassegno parcheggio per disabili	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Art. 188 D.Lgs. 30/04/1992 n. 285 (Codice della Strada) e s.m.i. e art. 381 D.P.R. 16/12/1992 n. 495 (Regolamento di esecuzione ed attuazione Codice della Strada)	
Risposte ad esposti, istanze e petizioni	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Legge 241/90 e s.m.i./Regolamento Comunale per il procedimento amministrativo e per il diritto di accesso ai documenti amministrativi	30 giorni
Autorizzazione trasporti eccezionali (Pareri)	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	artt. 10-34-54-61-62-93-164-167 CdS/artt. dal 9 al 14, dal 15 al 16, dal 17 al 20 del Reg. Esec. E Att. C.d.S.	15 giorni
Concessione rateizzazione a seguito violazioni cds	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	art. 202 bis D.Lgs. 30/04/1992 n. 285 e s.m.i.	90 giorni silenzio rigetto



Denominazione servizio	Denominazione prodotto	Struttura di competenza	Responsabile del Procedimento	Procedimento ad istanza di parte	Normativa o atto di programmazione di riferimento	Termini di conclusione del procedimento Amministrativo - Eventuale silenzio/assenso
Pareri per collocazione segnali stradali di indicazione turistica e di pubblico interesse	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	art. 39 Codice della Strada7artt. Da 77 a 83 Regolamento Esec. Codice della strada	
Pareri per collocazione specchi parabolici e passi carrai	Ufficio Polizia Locale	6	Commissario Ponti Anna Lisa - Ufficio Polizia Locale - 0382995625	si	Art. 22 Codice della Strada e artt. 44-46 Regolamento Esec. Codice della Strada	



5.4 Adesione a SPID

Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia, secondo modalità definite nel DPCM, 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 o dei soggetti privati che aderiranno al sistema, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati. SPID sarà adottato dalle pubbliche amministrazioni (come da art. 2 comma 2 del CAD), entro i ventiquattro mesi successivi all'accREDITamento del primo gestore dell'identità digitale (art. 14 comma 2 del DPCM); inoltre e ai fini dell'erogazione dei propri servizi in rete, le imprese (art. 15 del DPCM), hanno la facoltà di avvalersi del sistema SPID per la gestione dell'identità digitale dei propri utenti.

Il sistema SPID ha lo scopo principale di definire un ambiente sicuro, efficace ed economico per consentire l'accesso, per i cittadini e le imprese, ai servizi offerti da tutte le amministrazioni pubbliche (e dai fornitori di servizi aderenti al sistema) in modalità telematica in coerenza con una strategia che privilegia il digitale per default.

Il modello segue un approccio federato per la fornitura dei servizi di identità digitale in modo da

(a) consentire ai cittadini e alle imprese di scegliere autonomamente il gestore delle identità digitale certificato e



(b) creare un mercato libero e competitivo che stimoli una concorrenza virtuosa ed un continuo miglioramento delle soluzioni tecnologiche e dei sistemi.

Ai sensi del comma 2-ter dell'art. 64 del CAD, SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite nel DPCM e nei regolamenti ivi previsti, 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, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati. Al fine dell'omogeneità del sistema anche nei confronti del Cittadino è necessario che identity provider e service provider seguano gli stessi elementi identificativi sia nelle procedure di riconoscimento ed assegnazione delle credenziali sia per l'accesso ai servizi.

Il modello SPID prevede la separazione delle funzioni di identificazione (di competenza dei gestori dell'identità digitale) dalle funzioni di attestazione e autenticazione degli attributi qualificati (di competenza dei gestori di attributi qualificati).

Lo SPID è basato su tre livelli di sicurezza di autenticazione informatica, adottati in funzione dei servizi erogati e della tipologia di informazioni rese disponibili

- ✓ livello 1 (corrispondente al LoA2 dell'ISO-IEC 29115) prevede sistemi di autenticazione a singolo fattore, ad es. la password; questo livello può essere considerato adeguato nei casi in cui il danno causato, da un utilizzo indebito dell'identità digitale, ha un basso impatto per le attività del cittadino/impresa/amministrazione.
- ✓ livello 2 (corrispondente al LoA3 dell'ISO-IEC 29115) prevede, invece, un sistema di autenticazione informatica a due fattori non necessariamente basato su certificati digitali; questo livello è adeguato per tutti i servizi che possono subire un danno consistente da un utilizzo indebito dell'identità digitale.
- ✓ livello 3 (corrispondente al LoA4 dell'ISO-IEC 29115) prevede un sistema di

autenticazione informatica a due fattori basato su certificati digitali e criteri di custodia delle chiavi private su dispositivi conformi ai requisiti dell' Allegato 3 della Direttiva 1999/93/CE; questo è il livello di garanzia più elevato e da associare a quei servizi che possono subire un serio e grave danno per cause imputabili ad abusi di identità.

In ambito SPID, i fornitori di servizi (PA e imprese aderenti) che erogano servizi qualificati devono seguire un metodo di gestione iterativo composto da quattro fasi come dallo schema sotto illustrato.

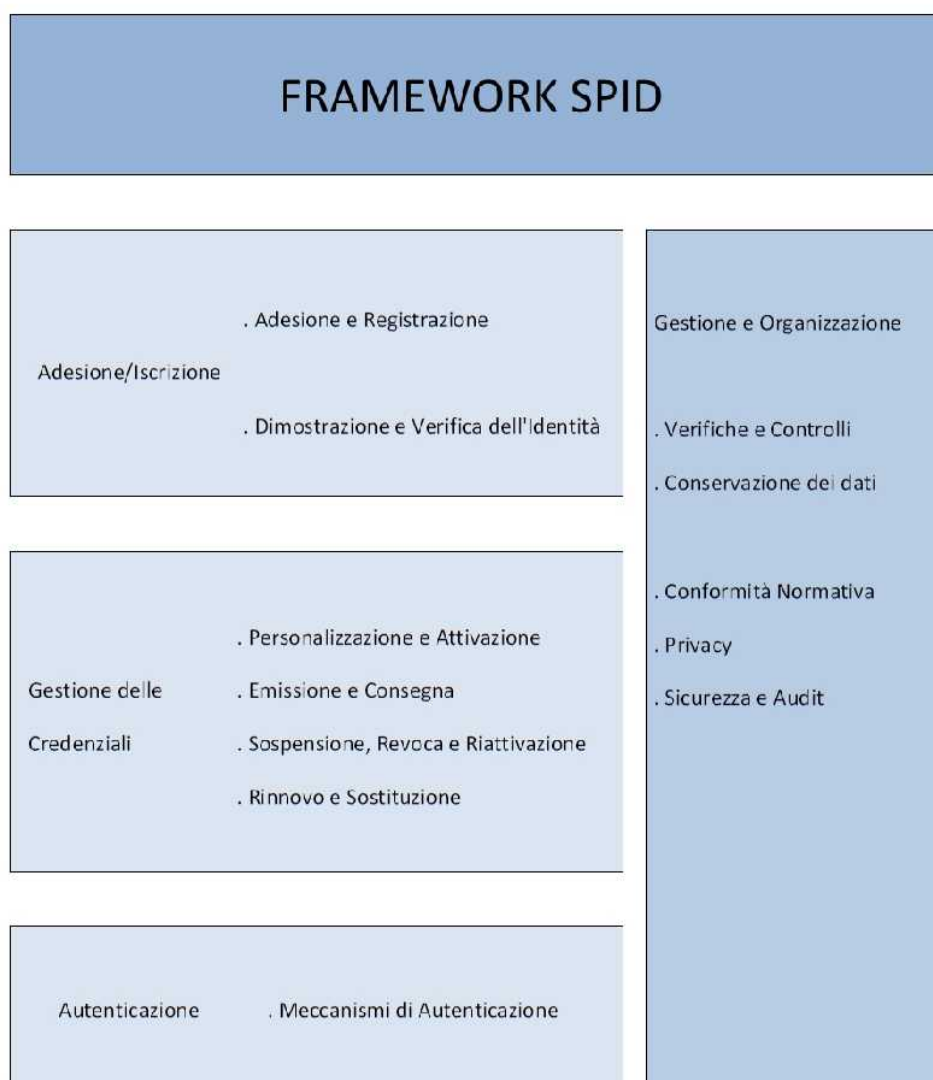


Figura 4 – Struttura Framework SPID



In particolare, questo documento fornisce le linee guida e le modalità attuative per la seconda fase allo scopo di definire adeguati livelli di sicurezza di autenticazione informatica e di conseguenza selezionare i sistemi, i servizi e le tecnologie.

Per ciascuno dei tre livelli di sicurezza di autenticazione informatica sono indicati i requisiti e le modalità per:

- ✓ la registrazione, dimostrazione e validazione delle identità digitali (IPV Identity proofing and validation);
- ✓ credenziali (ad uno o a doppio fattore) usati per l'autenticazione;
- ✓ meccanismi di gestione delle credenziali;
- ✓ protocolli utilizzati per effettuare l'autenticazione tra il richiedente e il verificatore (gestore delle identità digitali o il gestore degli attributi qualificati);
- ✓ meccanismi di asserzione utilizzati per comunicare i risultati dell'autenticazione remota.



5.5 Evoluzione del Portale del Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Sulla base del lavoro di progettazione e adeguamento del sistema, alla luce delle recenti disposizioni normative, e nell'ottica di un processo di semplificazione e di dematerializzazione dei procedimenti, si procederà con la razionalizzazione e l'aggiornamento tecnologico del sistema di Portali del Comune di Sannazzaro de' Burgondi per il miglioramento e lo sviluppo di nuovi servizi al cittadino in un'ottica di Web 2.0 che permetta uno spiccato livello di interazione tra l'Amministrazione e l'utente come previsto dalla normativa vigente.

5.6 Realizzazione di un sistema di Business Continuity and Disaster Recovery

L'attività di impostazione di un servizio di base di Disaster Recovery dovrà essere avviata attraverso un primo intervento volto all'aggiornamento e consolidamento dell'infrastruttura di backup dei sistemi informativi che prevede la codifica procedurale dell'attuale sistema di salvataggio dei dati e la sua progressiva implementazione.

Occorrerà pianificare il potenziamento dell'infrastruttura di backup attraverso l'acquisizione di nuove apparecchiature dedicate.

In linea con il Codice dell'Amministrazione Digitale, deve essere ancora predisposto uno studio di fattibilità e il conseguente piano che prevede la messa in produzione di un sistema di Disaster Recovery e Business Continuity nel corso del 2015, per garantire, in caso di eventi catastrofici, la piena continuità del servizio delle applicazioni del Comune in modo da contenere la perdita di dati e ripristinare nel più breve tempo possibile il sistema informatico del Comune.



5.7 Evoluzione degli applicativi software in uso nel Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Il sistema informatico di cui è dotato l'Ente, prodotto da Dedagroup S.p.a., è già strutturato in modo da garantire una forte integrazione tra i servizi già presenti per assicurare l'informazione e l'interazione con i cittadini e le Imprese e i sistemi gestionali in uso presso l'Ente. La sua architettura prevede infatti che il software e le basi di dati presenti presso la sede comunale possano fornire – implementando il sistema informativo attualmente con l'opzione Civilia Open WEB - un insieme organico di servizi di portale accessibile a cittadini e imprese.

Dedagroup S.p.A., attraverso il suo applicativo Civilia Open WEB, permette una gestione dei procedimenti amministrativi che consente all'Ente di modellare il flusso di lavoro necessario a gestire i procedimenti amministrativi di propria competenza, individuare il responsabile e misurare i tempi di conclusione di ciascun procedimento. I procedimenti che si attivano su istanza da parte di cittadini e imprese potranno essere proposte sul portale dell'Ente, grazie a nuove funzionalità della suite Civilia Open WEB. Il cittadino potrà così accedere, dopo essersi autenticato, ad un menu in cui saranno riportate le tipologie di istanze, dichiarazioni e segnalazioni previste ed associate a procedimenti.

Le informazioni saranno trasmesse al sistema gestionale dell'Ente, protocollate e instradate al responsabile del procedimento. Il cittadino potrà tracciare l'iter del procedimento fino alla sua conclusione, sempre accedendo alla sua area riservata all'interno del portale.

Si attendono le norme tecniche relative allo SPID per adeguare l'accesso alle aree riservate al nuovo sistema di autenticazione federato previsto dalla normativa.

Fino ad allora sarà possibile utilizzare il sistema di autenticazione integrato all'interno del portale Civilia Open WEB



Il presente Piano prevede un aggiornamento del software applicativo di gestione delle istanze, dei procedimenti e dei flussi documentali ad essi collegati.

A tale fine occorre portare a termine – in via propedeutica - uno specifico studio procedurale delle attività dell'Ente, con particolare riguardo a:

- ✓ analisi in chiave di semplificazione dei procedimenti;
- ✓ standardizzazione della metodologie di lavoro;
- ✓ riorganizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti;
- ✓ automazione completa dei processi.

Tutte le sopraindicate fasi di analisi, tuttavia, vengono demandate (come da disposizione di Legge) alla redazione di specifico Manuale di Gestione del Protocollo e di Work Flow documentale (da realizzarsi entro il 12/10/2015).

5.8 Formazione ed addestramento del personale del Comune di Sannazzaro de' Burgondi

Le fasi attuative del presente Piano, che coinvolgono tutta la struttura dell'ente, l'introduzione dell'istanza digitale e l'informatizzazione di tutto il ciclo di vita del procedimento avranno un indubbio impatto organizzativo, sia in termini di risorse umane e tempo da dedicare all'implementazione dei nuovi processi sia in termini di cambiamento delle metodologie di lavoro e delle prassi consolidate, attivando di fatto un vero e proprio processo di reingegnerizzazione dei procedimenti.

Per assicurare la riuscita del processo di informatizzazione occorrerà pertanto:

- ✓ coinvolgere il personale a tutti i livelli per la condivisione degli obiettivi di progetto e la realizzazione delle attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei procedimenti ai fini della semplificazione degli iter procedurali in relazione alla nuova modalità di gestione, revisionando altresì, ove necessario i regolamenti che governano tali procedimenti;



- ✓ governare il cambiamento conseguente alla gestione delle pratiche in modo completamente digitale ed all'introduzione dei sistemi di front-office;
- ✓ la partecipazione attiva degli uffici comunali all'implementazione del sistema informatico attraverso un contatto continuo e diretto con i fornitori delle procedure software per la messa a punto ottimale dell'intero sistema anche attraverso fasi di sperimentazione;
- ✓ prevedere adeguati interventi formativi a tutto il personale sulle nuove piattaforme e sulla normativa che sottende alla formazione, gestione, trasmissione e conservazione dei documenti informatici.

6 Cronoprogramma di massima degli interventi da effettuare

Già precedentemente abbiamo già introdotto il concetto di interventi da pianificare in 4 fasi, riprendendo la tecnica del *triage* utilizzata nella gestione dell'emergenza sanitaria.

	Intervento da effettuare con priorità 1 – Fase 1
	Intervento da effettuare con priorità 2 – Fase 2
	Intervento da effettuare con priorità 3 – Fase 3
	Intervento da effettuare con priorità 4 – Fase 4

Nel presente documento abbiamo delineato una *road-map* fino ad ora da un punto prettamente tecnico/gestionale.

Nel piano, dopo aver completato la mappatura vanno pianificati nel tempo gli interventi per il "completamento" dell'informatizzazione compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente.

Sul piano temporale, è importante tenere in considerazione che il DL 90/2014 stabilisce che i procedimenti informatizzati dovranno utilizzare il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID).

Tenendo conto che all'art 14 del DPCM 24/10/2014 viene specificato che "le PA aderiscono allo SPID entro i ventiquattro mesi successivi all'accREDITamento del primo gestore dell'identità digitale" e che l'accREDITamento per il primo gestore è pianificato per fine anno 2015 (la procedura di accREDITamento ha preso il via il 15 settembre 2015), **il piano non può andare oltre un orizzonte temporale stimabile nei mesi di novembre-dicembre 2017 per concludere l'informatizzazione dei procedimenti.**

Di conseguenza possiamo identificare i seguenti step temporali

	Fase 1 – da terminare entro febbraio 2016
	Fase 2 – da terminare entro dicembre 2016
	Fase 3 – da terminare entro giugno 2017
	Fase 4 – da terminare entro dicembre 2017

Graficamente possiamo riassumere la situazione con seguente Diagramma di Gantt.

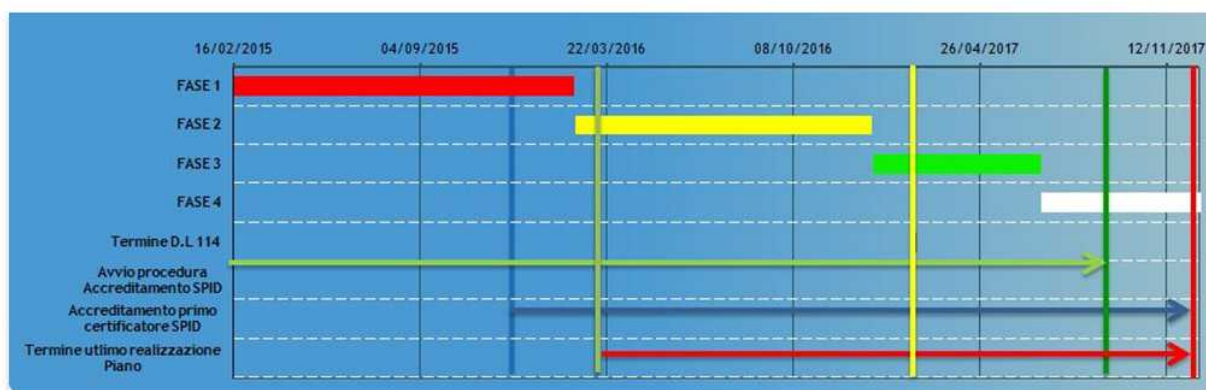


Figura 5 – Cronoprogramma attuazione del piano



7 Soggetto responsabile dell'attuazione del piano di sviluppo digitale

L'Amministrazione Comunale di Sannazzaro de' Burgondi identifica quale Soggetto responsabile dell'attuazione del piano di sviluppo digitale informatizzazione il Segretario Comunale.

Il Soggetto Responsabile curerà anche gli aggiornamenti periodici del presente documento con cadenza almeno annuale, nonché ogniqualvolta sia ritenuto opportuno dai soggetti responsabili dell'attuazione del progetto in relazione all'evoluzione del sistema informatizzato e del Piano stesso in termini di obiettivi ed esigenze riscontrate.

In ogni caso il Piano verrà rivisto ogni qualvolta si verifichi almeno una delle seguenti situazioni:

- ✓ nuove norme legislative in materia;
- ✓ evoluzione tecnologica e sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano tali da modificarne l'impianto;
- ✓ nuove esigenze o problematiche attuative che emergano in relazione agli strumenti di programmazione annuale e pluriennale e relativi sistemi di monitoraggio attraverso cui il piano viene attuato.



8 Customer satisfaction e valutazione

8.1 Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti tramite una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente; questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

8.2 Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.



Appendice: SPC – Nodo dei Pagamenti (PagoPA)

L'art. 6 del decreto legge 9 febbraio 2012 n. 5 - "Semplifica Italia" ha introdotto, all'art. 5 del "Codice dell'Amministrazione digitale", l'obbligo per le amministrazioni di pubblicare sui siti istituzionali e sulle richieste di pagamento (bollettini, ecc.) i codici IBAN e le causali di versamento che consentano di effettuare pagamenti elettronici tramite bonifico.

La disposizione è stata poi successivamente modificata ed integrata per comprendere tutte le forme di pagamento che utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione ("Decreto crescita: 2.0", comma 1 dell'art. 15, D.L. 18 ottobre 2012, n.179, come modificato dalla legge di conversione 17 dicembre 2012, n.221).

Le Pubbliche Amministrazioni, inoltre, devono consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito (anche pre-pagate), ovvero di altri strumenti di pagamento elettronico disponibili, che consentano anche l'addebito in conto corrente.

Il progetto dei Pagamenti a favore delle PA (**PagoPA**) costituisce un ulteriore tassello della digitalizzazione dei pagamenti, completando quanto già realizzato per le amministrazioni centrali con il Sistema informatizzato dei pagamenti della PA (SIPA) e dall'Ordinativo Informatico Locale (OIL) per i ciò che riguarda i pagamenti degli enti locali e delle istituzioni scolastiche.

L'iniziativa "PagoPA" nasce – da un lato - per dare la possibilità a cittadini ed imprese di effettuare pagamenti in modalità elettronica a favore della PA e dei gestori di pubblici servizi in modo equivalente a quelli tradizionalmente operati allo sportello, favorendo la lotta al contante e riducendo l'uso del bollettino postale cartaceo e rendendo efficiente il sistema di riscossione nel rispetto della

normativa.

Nel contempo ha lo scopo di velocizzazione della riscossione degli incassi da parte degli Enti (esito in tempo reale e riconciliazione certa e automatica), riducendo costi e tempi di sviluppo delle nuove applicazioni online (riuso delle soluzioni) ed eliminazione della necessità di stipulare accordi di riscossione.

Dal 01/06/2013 la PA deve consentire pagamenti elettronici (ad es. multe, refezione scolastica, rette asili nido e scuole d'infanzia, tributi , etc.) rendendo disponibili i codici identificativi del pagamento (IUD) e avvalendosi della piattaforma.

L'Agenzia per l'Italia Digitale ha il compito di gestire, in base all'articolo 81 dello stesso CAD, l'infrastruttura di interconnessione tra pubblica amministrazione e prestatori di servizi di pagamento per consentire i pagamenti elettronici.

Tale infrastruttura, denominata **Nodo dei Pagamenti-SPC**, è già operativa e funzionante dal giugno 2012.

Le pubbliche amministrazioni (centrali e locali) hanno l'obbligo di collegarsi al Nodo dei Pagamenti-SPC come disposto dall'articolo 15, comma 5-bis del DL 179/2012 entro il 31/12/2015.

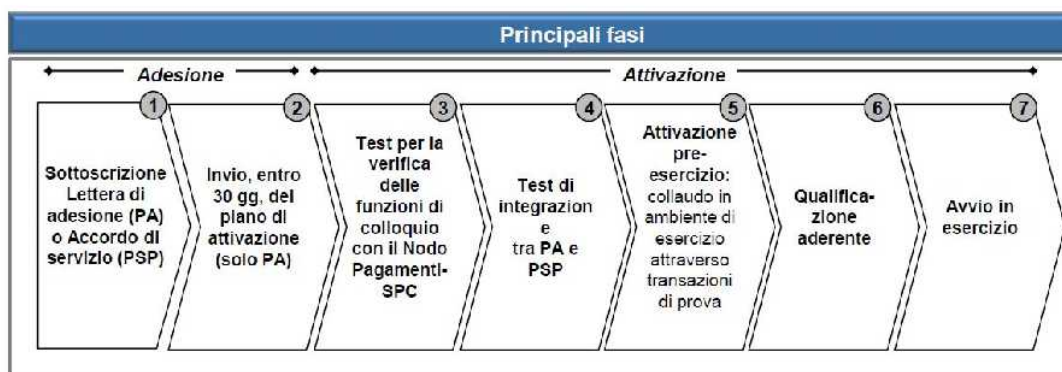


Figura 6 - Fasi del percorso di adesione e di attivazione a SPC – Nodo dei pagamenti



Osservazione: pur non rientrando tecnicamente nel disposto dell'art. 24 c. 3 D.L. 90/2014 – convertito con L. 11 agosto 2014, n. 114 - G.U. n. 190 del 18 agosto 2014, riteniamo che mantenere la visione d'insieme sulla digitalizzazione della PA secondo il percorso predisposto dal più volte citato C.A.D., ricomprendendo in quest'ottica quindi anche la piattaforma "PagoPA", contribuisca a rendere più armonico, efficiente ed efficace il paniere dei servizi che l'Ente eroga ai propri cittadini-utenti.



Appendice 2: Clausola di proprietà intellettuale

Ogni diritto sui contenuti del presente documento (a titolo esemplificativo, struttura e contenuti del manuale, immagini, tabelle, etc.) è riservato ai sensi della normativa vigente.

E' vietata la riproduzione e la modifica del presente manuale in assenza di preventiva autorizzazione scritta di Zerouno s.a.s.