

Comune di LEFFE



Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione on line di istanze, dichiarazioni e segnalazioni

(ai sensi dell'art 24 c 3bis DL 90/2014 – L 114/2014)

Revisione	Motivazione	Data emissione	Approvato con atto di GIUNTA COMUNALE n.
01	Primo rilascio		

Indice

1- Quadro normativo	3
2- Scopo del piano.....	6
3- Valutazione dell'esistente	7
4- Piano di attuazione – azioni da intraprendere	12
5- Risorse necessarie all'attuazione del piano	19
6- Possibili criticità da non sottovalutare	19
7- Monitoraggio attuazione	20
8- Revisione del piano	20
9- Crono programma in sintesi.....	20

1-Quadro normativo

La norma principale di riferimento, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 c. 3bis DL 90/2014 (L 114/2014), qui sotto riportato:

“Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.”

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

D.L. 82 del 07 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale (CAD)

art. 3 c 1	Diritto all'uso delle tecnologie. 1. <u>I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni</u> , 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. 4	Partecipazione al procedimento amministrativo informatico. 1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 . 2. <u>Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.</u>

<p>art. 65 c 1</p>	<p>Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica.</p> <p>1. <u>Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica</u> alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell' articolo 38 , commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 , <u>sono valide</u>:</p> <p>a) <u>se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata</u>, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;</p> <p>b) ovvero, <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi</u>, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;</p> <p>c) ovvero <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti</u> di cui all' articolo 64, comma 2 , nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 ;</p> <p>c-bis) ovvero <u>se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata</u> purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell' articolo 71 , e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell' articolo 6, comma 1 , secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.</p>
<p>art. 7</p>	<p>Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.</p> <p>1. 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 <u>preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese</u>, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.</p>
<p>art. 45 c 1</p>	<p>Valore giuridico della trasmissione.</p> <p>1. <u>I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.</u></p>
<p>art. 63 c 2</p>	<p>Organizzazione e finalità dei servizi in rete.</p> <p>2. <u>Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento</u>, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell' articolo 71 . Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all' articolo 14, comma 3-bis .</p>
<p>art. 63 c 3bis</p>	<p>3-bis. <u>A partire dal 1° gennaio 2014</u>, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, <u>utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici</u>, ivi inclusa la posta elettronica certificata, <u>per l'utilizzo dei propri servizi</u>, anche a mezzo di intermediari abilitati, <u>per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti</u> e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.</p>
<p>art. 63 c 3quater</p>	<p>3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, <u>almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore</u>, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.</p>

art. 64	<p>Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.</p> <p>1. <u>La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi</u> erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.</p> <p>2-bis. <u>Per favorire la diffusione di servizi in rete</u> e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il <u>sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)</u>.</p> <p>2-ter. Il sistema 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 con il decreto di cui al comma 2-sexies, 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.</p>
---------	--

2-Scopo del piano

Scopo del presente documento è la definizione organica dell'iter attuativo del processo di informatizzazione dell'Ente, volto alla messa in atto degli obblighi prescritti 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.

Il piano si riferisce all'attuazione delle procedure di gestione per la fruibilità dei servizi on line da parte di cittadini e imprese, relativi alla presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

L'attuazione dello stesso deve prevedere la completa informatizzazione degli adempimenti, sia dal punto di vista dei servizi di front-office utilizzabili dal portale dell'Ente sia delle procedure di back-office ad uso interno degli uffici per la presa in carico, gestione e definizione delle intere attività amministrative.

Durante l'attuazione del piano si andrà a costituire una vera e propria "Banca Dati dei Procedimenti Amministrativi" che costituisce l'elemento fondamentale del Piano stesso.

Nell'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi ogni Struttura che ha in capo il singolo procedimento amministrativo parteciperà alla definizione dei procedimenti di propria competenza, identificando i relativi riferimenti normativi, il termine di conclusione del procedimento, le strutture competenti e il responsabile del procedimento.

Nella definizione e nell'attuazione del Piano dovranno essere garantite i minimi vincoli normativi riportati nel paragrafo "Quadro normativo".

Dello stesso si riportano in sintesi i requisiti fondamentali:

- diritto all'uso delle tecnologie da parte di cittadini e imprese (richiedere e ottenere);
- ogni documento può essere trasmesso alla PA con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- le istanze e le dichiarazioni sono presentate per via telematica valide se sottoscritte con firma digitale oppure quando l'autore è identificato dal sistema informatico oppure se trasmesse a mezzo PEC (se la stessa è stata rilasciata con identificazione del titolare);
- servizi in rete erogati a seguito di preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese con valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, soddisfano il requisito della forma scritta e non deve essere seguita da quella del documento originale;
- le PA progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente;
- a partire dal 1º gennaio 2014 devono essere utilizzati esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze ...;
- per favorire la diffusione dei servizi in rete e agevolarne l'accesso da parte di cittadini e imprese è istituito il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

3-Valutazione dell'esistente

Il censimento dei servizi on line già attivi e di quelli nuovi da attivare assume particolare rilevanza, in quanto oltre a descrivere lo stato dell'arte permette di dare evidenza all'analisi e allo sforzo da intraprendere per la razionalizzazione e predisposizione in digitale dei nuovi processi.

Sono state analizzate le aree e i procedimenti fondamentali e potenzialmente coinvolti nella riorganizzazione del presente Piano, censite sinteticamente nel seguente elenco (l'elenco completo è presente in allegato):

Elenco istanze, dichiarazioni, segnalazioni coinvolte

AREA	Istanza, dichiarazione, segnalazione	ALTA	BASSA	NO
Servizi demografici	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari			X
	Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari			X
	Autentica di copia			X
	Autentica di firma			X
	Autentica di firma del passaggio di proprietà di veicoli			X
	Cambiamento del nome composto da più elementi			X
	Pratiche dei passaporti			X
	Certificati anagrafici			X
	Certificato atipico			X
	Certificato di iscrizione alle liste elettorali			X
	Certificato di leva militare			X
	Certificato storico di famiglia e di residenza			X
	Consultazione e copia delle liste elettorali			X
	Copia integrale atto di stato civile			X
	Dichiarazione di residenza			X
	Dichiarazione o denuncia di nascita			X
Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà			X	

Servizi cimiteriali	Dichiarazione sostitutiva di certificazione			X
	Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile			X
	Iscrizione all'albo dei giudici popolari			X
	Iscrizione all'albo presidenti di seggio			X
	Iscrizione all'albo scrutatori			X
	Legalizzazione di fotografia			X
	Pubblicazioni di matrimonio			X
	Raccolta e autenticazione firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste			X
	Rettifica dati anagrafici			X
	Rettifica dati di stato civile			X
	Ricerca storica			X
	Rilascio carta d'identità			X
	Rilascio della tessera elettorale			X
	Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari			X
	Segnalazione di irreperibilità			X
	Cremazioni			X
	Trasferimento della residenza all'estero/AIRE			X
	Richiesta concessione elementi cimiteriali cappelle			X
	Richiesta concessione elementi cimiteriali comunali			X
	Opzioni alla scadenza			X
	Proroghe cimiteriali			X
	Estumulazioni/Esumazioni ordinarie e straordinarie			X
	Lampade e luci votive presso il cimitero			X
	Richiesta voltura/disdetta illuminazione votiva			X

Tributi	Dichiarazione IMU		X	
	Dichiarazione TARSU/TARES/TARI		X	
	Dichiarazione TASI		X	
	Richiesta riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento			X
	Richiesta rimborso/compensazione			X
	Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito			X
	Richieste varie (es. domiciliazione avvisi)			X
	Prenotazione impianti di affissione			X
	Denuncia ICP			X
Servizi sociali	Assegni per la maternità			X
	Assegni per nucleo numeroso			X
	Fondo sostegno fitti			X
	Bonus energia			X
	Telesoccorso			X
	Bonus gas			X
	Contributi per disagi economico			X
	Richiesta case di riposo			X
	Attivazione pasti a domicilio			X
	Richiesta di prestazione agevolata (aggiornamento I.S.E.E.)			X
Edilizia Residenziale Pubblica	Aggiornamento anagrafe utenza per alloggi ERP			X
	Ampliamento del nucleo familiare in alloggi ERP			X
	Assegnazione autorimessa o posto auto per alloggi ERP			X
	Assegnazione di alloggi ERP			X
	Fondo sostegno affitto			X

Ambiente e paesaggio	Mobilità degli assegnatari di alloggi ERP			X
	Ospitalità temporanea in alloggi ERP			X
	Rateizzazione del canone di affitto e delle spese di locazione degli alloggi ERP			X
	Ricalcolo del canone d'affitto degli alloggi ERP a seguito di peggioramento della condizione economica			X
	Esposto ambientale (abbandono rifiuti, scarichi idrici, inquinamento dell'aria, molestie olfattive, inquinamento acustico, presenza di amianto)			X
	Ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata			X
	Ritiro rifiuti ingombranti			X
	Adozione aree verdi			X
	Autorizzazioni acustiche			X
	Punti luce			X
Polizia locale	Segnalazione cani randagi, reati contro animali			X
	Servizio igiene urbana			X
	Servizio di disinfestazione e derattizzazione			X
	Contrassegno invalidi			X
	Richiesta concessione rateizzazione a seguito violazione CdS			X
Servizi scolastici	Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazione CdS			X
	Dote Scuola per l'anno scolastico e formativo 2014/2015		X	
	RICHIESTA INTEGRAZIONE SCUOLE DELL'INFANZIA			X
	Nido d'infanzia		X	
	Servizio mensa scolastica		X	
	Spazio gioco			X
	Trasporto scolastico (scuolabus)			X
	Utilizzo Sale Comunali			X
	Concessione contributi diritto allo studio			X

Urbanistica	Certificato di destinazione urbanistica	X			
	Certificato di presenza di vincoli sovracomunali		X		
	Deposito di frazionamento		X		
	Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica		X		
	Piano attuativo		X		
	Programma integrato di intervento		X		
	Varianti		X		
Edilizia	Autorizzazione paesaggistica	X			
	Pratiche edilizie (CIL, CILA, SCIA, DIA, PdC)	X			
	Installazione cartelli pubblicitari		X		
	Comunicazione inizio lavori	X			
	Pratiche cemento armato	X			
	Occupazione di suolo pubblico (cantieri, ponteggi, traslochi, scarico merci)		X		
	PASSO CARRABILE		X		
	ASSEGNAZIONE MATRICOLE ASCENSORI			X	
	Striscioni e standardi pubblicitari - VOLANTINAGGIO		X		
	ACCESSO AGLI ATTI PRATICHE EDILIZIE			X	
	Agibilità / Abitabilità	X			
	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive	X			
	Attività produttive	Procedimenti attività artigianali	X		
		Procedimenti attività di intrattenimento sotto le 24 ore	X		
		Procedimenti attività di intrattenimento sopra le 24 ore		X	
		Procedimenti somministrazione	X		
		Procedimenti vendita in sede fissa media/grande struttura	X		

Sport	Procedimenti vendita in sede fissa	X		
	Procedimenti vendita su aree pubbliche (fiere, ambulanti, ...)	X		
	Procedimenti su forme speciali di vendita (es. commercio elettronico, aperture temporanee,...)	X		
	Procedimenti altre attività	X		
	Procedimento occupazione suolo pubblico in occasione di fiere da parte del commerciante in sede fissa			X
	Richiamo promozionale dei negozi durante manifestazioni fieristiche			X
	Comunicazione relativa a manifestazione di sorta locale			X
	Mostre mercate non destinate a commercianti ambulanti			X
	Parrucchiera ed estetista			X
	Autorimessa con conducente	X		
	Richiesta utilizzo impianti sportivi			X
	Richiesta contributi associazioni sociali/sportive/culturali			X
	Biblioteca			
	Accesso ai servizi Bibliotecari	X		

Il censimento è stata riportato con la seguente modalità:

- 1) il contrassegno sulla colonna “**NO**” indica la **non presenza on line** dell’attività a cui è collegato
- 2) Il contrassegno sulla colonna “**BASSA**” indica una **parziale** gestione on line dell’attività (es. modulistica online da scaricare e reinviare via PEC)
- 3) Il contrassegno sulla colonna “**ALTA**” indica una **buona e coordinata** gestione on line dell’attività (es. portale online di raccolta informazioni e gestione in back office tramite workflow documentale)

4-Piano di attuazione – azioni da intraprendere

Nel corso dei prossimi mesi verrà effettuata una prima indagine atta a verificare le soluzioni di mercato per la gestione delle istanze on-line e la conformità e compatibilità delle stesse con i sistemi informativi esistenti, in particolare per quei servizi che allo stato attuale non godono di modalità di presentazioni on line o di soluzioni migliorabili.

La verifica della bontà delle nuove componenti dei sistemi informativi dovrà prevedere l’implementazione della modulistica collegata a ciascun provvedimento; dovrà essere prevista la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale (SPID) di cittadini e imprese.

Per ogni processo di interesse si dovrà tenere conto di:

- possibilità di inoltro istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line da parte del richiedente, cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
 - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
- possibilità di apporre la firma digitale sulle istanze da parte de richiedente;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

Al fine di determinare le migliori azioni che l'Ente deve adottare, per rispettare la normativa, si riportano nelle tabelle che seguono, un breve esito sulla rilevazione dello stato attuale

Settore	Esito rilevazione
Servizi Demografici	<p>La totalità degli iter analizzati non ha una presenza sul portale né della descrizione del procedimento, né tantomeno la possibilità di scaricare modulistica e/o o inviarla in modalità digitale. Non si rilevano altri strumenti di interazione via web come sistemi di "prenotazione" degli atti. E' invece presente un sistema di backoffice informatico per la gestione delle pratiche implementabile grazie all'utilizzo del motore di workflow di cui è dotato (lo sviluppo degli iter può permettere di sfruttare sinergie tra uffici in particolare l'iter di "cambio di residenza" con la contestuale autodenuncia per la "tassa rifiuti").</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: n.d. FORNITORE ATTUALE lato Back End: Maggioli spa</p>

Settore	Esito rilevazione
Tributi	<p>Il servizio usufruisce di sistemi online per facilitare il cittadino nella definizione degli importi dovuti e nella precompilazione della modulistica idonea al versamento.</p> <p>La gestione dei tributi avviene tramite applicativo di back office ma occorre implementare il servizio per la definizione di ulteriori procedure da poter fruire a "distanza" (es. iter rimborso/compensazione).</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: portale www.amministrazionicomunali.it</p>

	FORNITORE ATTUALE lato Back End: Maggioli spa
--	---

Settore	Esito rilevazione
Servizi Sociali	<p>La totalità degli iter analizzati non ha una presenza sul portale né della descrizione del procedimento, né della possibilità di scaricare modulistica e/o o inviarla in modalità digitale. Non è presente un sistema di backoffice informatico per la gestione delle pratiche.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: n.d. FORNITORE ATTUALE lato Back End: n.d.</p>

Settore	Esito rilevazione
Istruzione	<p>La totalità degli iter analizzati non ha una presenza sul portale né della descrizione del procedimento, né della possibilità di scaricare modulistica.</p> <p>Da rilevare che il servizio compie spesso un ruolo di “intermediario/faciliatore” tra il cittadino e gli strumenti web based forniti dalla Regione Lombardia. Non è presente un sistema di backoffice informatico per la gestione delle pratiche.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: n.d. FORNITORE ATTUALE lato Back End: n.d.</p>

Settore	Esito rilevazione
Sport	<p>La totalità degli iter analizzati non ha una presenza sul portale né della descrizione del procedimento, né della possibilità di scaricare modulistica e/o o inviarla in modalità digitale.</p> <p>Non è presente un sistema di backoffice informatico per la gestione delle pratiche.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: n.d. FORNITORE ATTUALE lato Back End: n.d.</p>

Settore	Esito rilevazione
---------	-------------------

Polizia Locale	<p>La totalità degli iter analizzati non ha una presenza sul portale né della descrizione del procedimento, né della possibilità di scaricare modulistica.</p> <p>Da rilevare che Il servizio si appoggia, per alcuni iter, a strumenti digitali web based forniti dalla Prefettura (es. SANA). Il sistema di back office permette la gestione del verbale, ma non ha un sistema di comunicazione via web per il controllo/avanzamento della contravvenzione lato utente.</p> <p>Al fine di una migliore gestione e circolarità dell'informazione con gli altri servizi, occorre però individuare e digitalizzare gli iter interni tramite il motore di workflow, di particolare interesse è l'iter relativo all'iscrizione/cambio di residenza in cui il flusso oggi cartaceo può essere totalmente dematerializzato.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: n.d.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Back End: Open Software S.r.l.</p>
----------------	---

Settore	Esito rilevazione
Ambiente e paesaggio (manutenzione)	<p>Non esiste un sistema di gestione segnalazioni e possibilità di inserire online una richiesta. Occorrerebbe sviluppare un iter digitale che metta in condizione l'utente di poter effettuare la segnalazione, mentre a livello di back office di poter accentrare le richieste sugli uffici che per scopo istituzionale sono predisposti alle relazioni con il pubblico, garantendo allo stesso tempo il coordinamento con gli uffici tecnici e le ditte esterne a cui il servizio è affidato.</p>

Settore	Esito rilevazione
Edilizia Privata e Urbanistica	<p>I servizi sono dotati di sistemi di presentazione e dialogo con l'utente sotto forma di portali specifici. Occorre ampliare tale modalità a quegli iter che non utilizzano tale modalità e dare seguito alla revisione del Regolamento edilizio comunale per permettere la sola presentazione online delle pratiche.</p> <p>Anche in quest'area occorre lavorare per definire i workflow di iter "trasversali agli uffici" (es. implementazione iter "occupazione suolo pubblico" in particolare la parte relativa al conteggio degli oneri").</p> <p>Da rilevare che allo stato attuale occorre completare la formazione e l'implementazione del modulo sui contratti (iter contratti di locazione).</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: STARCH srl</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Back End: STARCH srl / Maggioli spa</p>

Settore	Esito rilevazione
Attività produttive	<p>Il servizio è dotato di un sistema di presentazione e dialogo con l'utente tramite un servizio un portale specifico rilasciato dalla Camera di commercio.</p> <p>Il portale funziona bene lato presentazione (ricerca informazioni sui procedimenti e compilazione delle domande di istanza). Si evidenziano alcune problematiche gestionali tra questo servizio e il coordinamento con l'applicativo di back office.</p> <p>Da rilevare che si potrebbero implementare nuovi iter digitali (es. trasmissione verso enti terzi per le verifiche) e integrare nel portale anche alcuni iter che ad oggi non sono presenti es. fiera San Michele e San Martino.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: Infocamere FORNITORE ATTUALE lato Back End: Infocamere/Maggioli spa</p>
Biblioteca	<p>Il servizio è dotato di un sistema di gestione web based per la gestione dei libri in particolare per la prenotazione libri.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: Sistema B-evolution FORNITORE ATTUALE lato Back End: n.d.</p>
Edilizia Residenziale Pubblica	<p>Il sistema è gestito attraverso il portale della Regione Lombardia (Aler).</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: Regione Lombardia FORNITORE ATTUALE lato Back End: n.d.</p>
Servizio cimiteriale	<p>Il servizio non è erogato tramite sistemi on line poiché per la tipologia di utenza, l'Amministrazione ha ritenuto opportuno svolgere una funzione di consulenza in un locale apposito all'interno del comune previo appuntamento.</p> <p>FORNITORE ATTUALE lato Front End: n.d. FORNITORE ATTUALE lato Back End: Maggioli spa</p>

In seguito all'analisi condotta, di seguito, sono riportate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata, la scelta degli interventi e le priorità (meglio descritte nel capitolo del cronoprogramma si basano sulla metodologia descritta e riportata in allegato). Le considerazioni sugli interventi hanno tenuto conto del minimo all'impatto organizzativo, delle implicazioni tecniche e tecnologiche necessarie nonché all'impegno economico richiesto.

Intervento A

Descrizione dell'intervento:	Gestione digitale dei Servizi Demografici, Tributi, Polizia Locale, Scuola, Sociale.
Note operative	<p>L'Ente ha intenzione con le risorse interne di avviare un processo propedeutico ai successivi interventi. In particolare si ipotizza di lavorare sui seguenti punti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardizzazione scheda di modello procedimento - Implementazione delle schede procedimento per i servizi che ad oggi non godono o devono ampliare le informazioni presenti sul portale istituzionale - codifica delle modalità di trasmissione digitale (ove possibile) - caricamento delle schede e della modulistica (in formato editabile) sul portale web dell'Ente - Fruizione di una postazione pc nella sede comunale per aiutare i cittadini nell'utilizzo dei servizi web offerti dall'Ente
Avvio intervento (stima):	01/11/2015
Completamento intervento (stima):	01/05/2016

Intervento B

Descrizione dell'intervento:	Sviluppo delle competenze interne sulla digitalizzazione e individuazione iter di workflow da implementare
------------------------------	--

Note operative	<p>L'Ente ha intenzione di avviare un percorso per formare il proprio personale alla cultura dell'amministrazione digitale e al contempo, struttura il proprio sistema di backoffice in vista di una futura, totale dematerializzazione delle pratiche.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formazione del personale dell'Ente sul CAD - Formazione/supporto redazione Manuale dei flussi documentali - Individuazione iter di workflow da andare a sviluppare (es. iter delibera e determina con firma digitale) per una gestione digitalizzata del back office - Sviluppo degli iter di workflow (con supporto del fornitore di workflow documentale) - Sperimentazione dei flussi costituiti anche con l'ausilio delle scrivanie virtuali
Avvio intervento (stima):	01/11/2015
Completamento intervento (stima):	01/12/2016

Intervento C

Descrizione dell'intervento:	Implementazione portale web per i servizi al cittadino
Note operative	<p>Avvio analisi di mercato per la ricerca di un fornitore per lo sviluppo di portale web dell'Ente per il dialogo diretto con l'utenza.</p> <p>Tale sistema dovrà essere compatibile con i software di back office dell'Ente e integrato con il sistema Spid, per la presentazione delle istanze digitali da parte dei cittadini.</p>
Avvio intervento (stima):	01/01/2016
Completamento intervento (stima):	31/12/2017 (ipotesi avvio portale)

In allegato è presente una valutazione per priorità dei servizi che occorrerebbe digitalizzare per primi.

Gli interventi finalizzati alla digitalizzazione dei procedimenti saranno anche l'occasione per l'organizzazione (nell'ottica del miglioramento continuo) per:

- 1) Razionalizzazione (ottimizzazione e uniformazione) gli iter amministrativi
- 2) Semplificare e migliorare la modulistica
- 3) Definire nuovi standard di qualità sugli iter adottati
- 4) Migliorare e monitorare periodicamente rapporti con i propri utenti nonché i processi interni (performance) al proprio Ente.

Inoltre, in materia di documenti informativi, ci si dovrà dotare inevitabilmente di un sistema di gestione delle istanze on line fortemente integrato con il sistema di Conservazione documentale (di cui l'ente si sta dotando), atto a garantire integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici.

5-Risorse necessarie all'attuazione del piano

Una prima figura, da identificare e nominare internamente all'Ente, è il/i responsabile/i della predisposizione, dell'attuazione e del monitoraggio del presente Piano.

A tale scopo sono stati nominati i seguenti referenti:

Nominativo	Profilo professionale
BONANDRINI NIVES	Istruttore amministrativo responsabile procedimenti servizi segreteria cimitero commercio
BONOMI PIERINA	Responsabile settore amministrativo – contabile - demografico - socio - culturale

Tali soggetti, come pure tutto il personale coinvolto nei diversi procedimenti coinvolti nel Piano, dovranno essere messi in condizioni di operare mediante un apposito piano formativo, specificatamente predisposto al fine di:

- Formare il personale negli ambiti normativi, tecnologici e gestionali;
- Coinvolgere il personale, promuovendo l'utilizzo dei nuovi processi informatizzati, valorizzandone efficacia ed efficienza nel loro utilizzo;
- Aggiornare la documentazione e i contenuti del seguente piano
- Aggiornare il cronoprogramma degli interventi
- Attuare un'analisi dei rischi sull'implementazione di nuovi servizi

Per quanto concerne la verifica e il reperimento delle risorse finanziarie, necessarie all'attuazione del Piano stesso, (come già sopra espresso) nel corso dei prossimi mesi si procederà alle opportune quantificazioni e previsioni.

6- Possibili criticità da non sottovalutare

Nel predisporre un percorso attuativo di processi articolati e complessi come questi, che trovano implicazioni e limiti sia interni alla struttura dell'Ente (es. carenza di risorse tecnico, professionali ed economiche) che di carattere normativo e di mancata standardizzazione generale, si evidenziano fin da ora alcune possibili criticità da risolvere nei prossimi mesi; tra queste si citano:

- il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) non è operativo; è stato previsto il proprio avvio entro gennaio 2016 ma il regolamento attuativo non è stato ancora emanato;
- L'adozione di *“modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alla PA locale di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvia di attività produttive”* (art. 24 c 3 DL 90/2014) non è stata ancora concretizzata;
- L'attuazione dei Pagamenti Elettronici a favore della PA, mediante l'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC, seppur obbligatorio per tutta la PA, non è ancora divenuto lo standard di fatto;

- Tempi di attuazione che si dimostrano ristretti, anche in funzione della carenza di risorse a disposizione;
- Assenza di indicatori sui tempi di attuazione dei piani;
- Stabilizzazione attuativa delle nuove regole tecniche e degli standard di gestione, relativi alla gestione elettronica dei documenti; si pensi che nel corso del 2015 entrano in vigore le nuove regole tecniche di gestione del Protocollo Informatico (DPCM 03/12/2013) dei Sistemi di Conservazione Documentale (DPCM 03/12/2013) ed entro agosto 2016 le nuove Regole in materia di documenti informatici (DPCM 13/12/2014).

L'attuazione del piano dovrà necessariamente tenere conto dell'evolversi e della risoluzione delle suddette questioni, ipotizzando e proponendo, per quanto di competenza, specifiche soluzioni ed evoluzioni.

7-Monitoraggio attuazione

Sono previste attività di verifica in capo al responsabile del Piano, atte a controllare l'attuazione dello stesso, sia in fase di definizione del Piano stesso sia per quanto concerne la relativa attuazione.

Il piano di monitoraggio verrà definito analiticamente al termine di successive fasi di verifica.

8-Revisione del piano

Il presente Piano è soggetto a revisione periodica con cadenza minima annuale e ogni qual volta incorrano variazioni relative a:

- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad aggregazioni di comuni / Unioni di Comuni / Fusione di Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- aggiornamento normativo in materia;
- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- aggiornamento tecnologico / cambio risorse e dotazioni tecniche dell'Ente;
- modifiche nelle procedure informatiche oggetto del Piano, tali da modificarne l'impianto;
- attuazione parziale e/o totale del Piano stesso.

9-Crono programma in sintesi

L'implementazione della digitalizzazione di tutti i procedimenti sopra identificati verrà compiuta con attuazione progressiva entro la fine del 2017. Di seguito si riporta un cronoprogramma delle attività previste nell'arco dei prossimi 24 mesi.

	Piano delle attività																							
Cronoprogramma con dettaglio settimanale	mese 1	mese 2	mese 3	mese 4	mese 5	mese 6	mese 7	mese 8	mese 9	mese 10	mese 11	mese 12	mese 13	mese 14	mese 15	mese 16	mese 17	mese 18	mese 19	mese 20	mese 21	mese 22	mese 23	mese 24
APPROVAZIONE PIANO DI INFORMATIZZAZIONE	■																							
AVVIO INTERVENTO A		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
AVVIO INTERVENTO B		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
AVVIO INTERVENTO C			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
MONITORAGGIO ATTIVITA'		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
REVISIONE DEL PIANO					■				■				■				■				■			

ALLEGATO

TABELLA DI RILEVAZIONE DELLO STATO ATTUALE (METODO MOSCOW)

ANAGRAFICA			LIVELLO INFORMATIVO			LIVELLO FRONT END			BACK END		ESITO
N.	area	NOME DEL PROCEDIMENTO	PRESENZA SCHEDA INFORMATIVA	PRESENZA MODULISTICA	FORMATO MODULISTICA	L'INFORMAZIONE è NEL PORTALE ISTITUZIONALE O IN UN PORTALE DEDICATO?	OLTRE ALLA SCHEDA/MODULISTICA ESISTE LA POSSIBILITA' DI COMPIRE DIRETTAMENTE ONLINE LA PRATICA?	QUALE METODO DI TRASMISSIONE è USATO?	GESTIONE DEMATERIALIZZATA DELLA PRATICA IN BACK OFFICE	CONSERVAZIONE A NORMA	CLASSIFICAZIONE MoSCoW
1	Area Generale	Contratti							SI		C - COULD
2		accesso agli atti	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOUL D
3		albo pretorio e pubblicazioni							SI	NO	M - MUST
4		determine							SI	NO	M - MUST
5		delibera							SI	NO	M - MUST

6		protocollo informatico									W - WON'T
7		anagrafe degli amministratori									W - WON'T
8		Trasmissione di segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOUL D
9	Servizi demografici	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
10		Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
11		Autentica di copia	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
12		Autentica di firma	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
13		Autentica di firma del passaggio di proprietà di veicoli	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
14		Cambiamento del nome composto da più elementi	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
15		Pratiche dei passaporti	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
16		Certificati anagrafici	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
17		Certificato atipico	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
18		Certificato di iscrizione alle liste elettorali	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
19		Certificato di leva militare	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
20		Certificato storico di famiglia e di residenza	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
21		Consultazione e copia delle liste elettorali	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
22		Copia integrale atto di stato civile	NO	NO	NO	NON	NO	CARTACEO	SI	NO	W -

						PRESENTE					WON'T
23		Dichiarazione di residenza	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
24		Dichiarazione o denuncia di nascita	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
25		Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
26		Dichiarazione sostitutiva di certificazione	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	M - MUST
27		Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
28		Iscrizione all'albo dei giudici popolari	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
29		Iscrizione all'albo presidenti di seggio	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
30		Iscrizione all'albo scrutatori	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
31		Legalizzazione di fotografia	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
32		Pubblicazioni di matrimonio	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
33		Raccolta e autenticazione firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
34		Rettifica dati anagrafici	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
35		Rettifica dati di stato civile	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
36		Ricerca storica	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
37		Rilascio carta d'identità	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
38		Rilascio della tessera elettorale	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T

39		Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
40		Segnalazione di irreperibilità	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
41		Cremazioni	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
42		Trasferimento della residenza all'estero/AIRE	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
43	Servizi cimiteriali	richiesta concessione elemnti cimenteriali cappelle	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
44		richiesta concessione elemnti cimenteriali comunali	NO	SI	DOC	PORTALE ISTITUZIONAL E	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
45		Opzioni alla scadenza	NO	SI	DOC	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
46		Proroghe cimiteriali	NO	SI	DOC	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
47		Estumulazioni/Esumazioni ordinarie e straordinarie	NO	SI	DOC	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
48		Lampade e luci votive presso il cimitero	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO			
49		Richiesta voltura/disdetta illuminazione votiva	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO			
50	Tributi	Dichiarazione IMU	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI ISTANZE CITT/IMPRES E	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
51		Dichiarazione TARSU/TARES/TARI	SI	SI	PDF	PORTALE ISTITUZIONAL E	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
52		Dichiarazione TASI	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI ISTANZE CITT/IMPRES E	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
53		Richiesta riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD

54		Richiesta rimborso/compensazione	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	C - COULD
55		Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
56		Richieste varie (es. domiciliazione avvisi)	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	SI	NO	W - WON'T
57		Prenotazione impianti di affissione	NO	NO	NO	PORTALE DEDICATO					
58		Denuncia ICP	NO	NO	NO	PORTALE DEDICATO					
59	Servizi sociali	Assegni per la maternità	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
60		Assegni per nucleo numeroso	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
61		fondo sostegno fitti	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
62		Bonus energia	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
		telesoccorso	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
63		Bonus gas	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
64		contributi per disagi economico	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
		case di riposo	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
		attivazione pasti a domicilio	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
65		Richiesta di prestazione agevolata (aggiornamento I.S.E.E.)	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
66	Edilizia Residenziale Pubblica	Aggiornamento anagrafe utenza per alloggi ERP	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
67		Ampliamento del nucleo familiare in alloggi	NO	NO	NO	NON	NO	CARTACEO	NO	NO	W -

		ERP				PRESENTE					WON'T
68		Assegnazione autorimessa o posto auto per alloggi ERP	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
69		Assegnazione di alloggi ERP	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
70		Fondo sostegno affitto	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
71		Mobilità degli assegnatari di alloggi ERP	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
72		Ospitalità temporanea in alloggi ERP	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
73		Rateizzazione del canone di affitto e delle spese di locazione degli alloggi ERP	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
74		Ricalcolo del canone d'affitto degli alloggi ERP a seguito di peggioramento della condizione economica	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
77	Ambiente e paesaggio	Esposto ambientale (abbandono rifiuti, scarichi idrici, inquinamento dell'aria, molestie olfattive, inquinamento acustico, presenza di amianto)	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
78		Ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
79		Ritiro rifiuti ingombranti	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
80		Adozione aree verdi	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
81		Autorizzazioni acustiche	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
82		Punti luce	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD

												D
85		Segnalazione cani randagi, reati contro animali	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		S - SHOULD
86		Servizio igiene urbana	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		S - SHOULD
87		Servizio di disinfestazione e derattizzazione	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		S - SHOULD
88	Polizia locale	NOTIFICHE DI POLIZIA GIUDIZIARIA	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		S - SHOULD
89		Contrassegno invalidi	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		W - WON'T
91		CONTROLLO ANAGRAFE	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		S - SHOULD
92		CONTROLLO SUL TERRITORIO	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		S - SHOULD
95		Richiesta concessione rateizzazione a seguito violazione CdS	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		W - WON'T
96		Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazione CdS	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO		W - WON'T
97	Servizi scolastici	Dote Scuola per l'anno scolastico e formativo 2014/2015	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE CITTADINI	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO		C - COULD
98		RICHIESTA INTEGRAZIONE SCUOLE DELL'INFANZIA	NO	NO								
100		Nido d'infanzia	SI	SI	DOC	PORTALE ISTITUZIONAL E	NO	CARTACEO	NO	NO		C - COULD
10		Servizio mensa scolastica	NO	NO	NO				NO	NO		

1											
10 2		Spazio gioco	NO	NO							
10 4		Trasporto scolastico (scuolabus)	NO	NO	NO				NO	NO	
10 5		Utilizzo Sale Comunali	NO	NO	NO						
10 6		Utilizzo Impianti sportivi									
10 7		Concessione contributi diritto allo studio	NO	NO	NO						
10 9	Urbanistica	Certificato di destinazione urbanistica	SI	SI	DOC	PORTALE DEDICATO	NO	PEC / MAIL	SI	NO	C - COULD
11 0		Certificato di presenza di vincoli sovracomunali	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11 1		Deposito di frazionamento	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11 2		Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11 3		Piano attuativo	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11 4		Programma integrato di intervento	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11 5		Varianti	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11 6		Autorizzazione paesaggistica	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	ENTRAMBE	SI	SI	S - SHOUL D
11 7	Edilizia	Pratiche edilizie (CIL, CILA, SCIA, DIA, PdC)	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	ENTRAMBE	SI	SI	S - SHOUL D
11 8		Pareri preventivi	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
11		Installazione cartelli pubblicitari	SI	SI	DOC	PORTALE	NO	CARTACEO	NO	NO	S -

9						DEDICATO					SHOULD
120		Comunicazione inizio lavori	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	ENTRAMBE	SI	SI	S - SHOULD
121		Pratiche cemento armato	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	ENTRAMBE	SI	SI	S - SHOULD
122		Occupazione di suolo pubblico (cantieri, ponteggi, traslochi, scarico merci)	SI	SI	DOC	PORTALE DEDICATO	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
123		MANOMISSIONE SUOLO PUBBLICO TAGLI STRADA	SI	SI	DOC	PORTALE DEDICATO	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
124		PASSO CARRABILE	SI	SI	DOC	PORTALE DEDICATO	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
125		ASSEGNAZIONE MATRICOLE ASCENSORI	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
126		Striscioni e stendardi pubblicitari - VOLANTINAGGIO	SI	SI	DOC	PORTALE DEDICATO	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
127		ACCESSO AGLI ATTI PRATICHE EDILIZIE	NO	SI	DOC	PORTALE DEDICATO	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
128		ORDINANZE ATTI INTERNI									S - SHOULD
		CONTRATTI DI LOCAZIONI									S - SHOULD
129		Agibilità / Abitabilità	SI	SI	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	ENTRAMBE	SI	SI	S - SHOULD
130	Attività produttive	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST

13 1		Procedimenti attività artigianali	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
13 2		Procedimenti attività di intrattenimento sotto le 24 ore	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
13 3		Procedimenti attività di intrattenimento sopra le 24 ore	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOUL D
13 4		Procedimenti somministrazione	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
13 5		Procedimenti vendita in sede fissa media/grande struttura	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	SI	NO	M - MUST
13 6		Procedimenti vendita in sede fissa	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
13 7		Procedimenti vendita su aree pubbliche (fiere, ambulanti, ...)	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
13 8		Procedimenti su forme speciali di vendita (es. commercio elettronico, apertura temponee,...)	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
13 9		Procedimenti altre attività	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER ISTANZE IMPRESE	PROTOCOLLAZION E AUTOMATICA	NO	NO	M - MUST
14 0		Procedimento occupazione suolo pubblico in occasione di fiere da parte del commerciante in sede fissa	NO	SI	PDF	PORTALE ISTITUZIONAL E	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOUL D
14 1		Richiamo promozionale dei negozi durante manifestazioni fieristiche	NO	SI	PDF	PORTALE ISTITUZIONAL E	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOUL D
14 2		Comunicazione relativa a manifestazione di sorta locale	NO	SI	PDF	PORTALE ISTITUZIONAL	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOUL

						E					D
14 3		Mostre mercate non destinate a commercianti ambulanti	NO	SI	PDF	PORTALE ISTITUZIONALE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
14 4		Parrucchiera ed estetista	SI	NO	ALTR O	PORTALE DEDICATO	SI PER Istanze Imprese	ENTRAMBE	NO	NO	M - MUST
14 5		Autorimessa con conducente	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD
14 6	SPORT	UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	C - COULD
14 7	CULTURA/tempo libero	contributi associazioni sociali/sportive/culturali	no								
		incontro con le associazioni (calendario)									
14 8		BIBLIOTECA	SI	SI		PORTA DEDICATO					W - WON'T
14 9	PERSONALE	ESTERNALIZZATO CON STUDIO GESTIONE TIMBRATURE	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
15 0		CONTRATTO DI ASSUNZIONE	NO	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	W - WON'T
15 1		occupazione di suolo pubblico ALTRO (ES ONLUS)	SI	NO	NO	NON PRESENTE	NO	CARTACEO	NO	NO	S - SHOULD

TABELLA DI RILEVAZIONE STATO ATTUALE (GESTIONE DEI MUDA)

N.	ANAGRAFICA NOME DEL PROCEDIMENTO	ESITO CLASSIFICAZIONE MoSCoW	QUANTIFICAZIONE IMPATTO SPRECHI (1 POCO - 5 MOLTO)										classificazione MOSCOW	VALUTAZIONE GENERALE	
			DISSERVIZI ED ERRORI	SOVRADIMENSIONAMENTO RISORSE	PRATICHE IN ATTESA DI LAVORAZIONE	LAVORI NON NECESSARI	SPOSTAMENTI DI PERSONE NON NECESSARI	ELABORAZIONE E TRASFERIMENTO D INFORMAZIONI NON NECESSARIE	ATTESE DEI CITTADINI E DEL PERSONALE	COMPETENZE MAL IMPIEGATE	DISTURBI	TRASPORTI			TOTALE
1	Contratti	C - COULD	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	3	45
2	Accesso agli atti	S - SHOULD	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	2	30
3	albo pretorio e pubblicazioni	M - MUST	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	4	60
4	Iter determine	M - MUST	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	4	60
5	Iter delibere	M - MUST	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	4	60
6	Stato protocollo informatico	W - WON'T	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	1	15
7	Gestione anagrafe degli amministratori	W - WON'T	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	1	15
8	Trasmisione di segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA	S - SHOULD	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	15	2	30
9	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
10	Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
11	Autentica di copia	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
12	Autentica di firma	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
13	Autentica di firma del passaggio di proprietà di veicoli	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
14	Cambiamento del nome composto da più elementi	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
15	Pratiche dei passaporti	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
16	Certificati anagrafici	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
17	Certificato atipico	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
18	Certificato di iscrizione alle liste elettorali	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
19	Certificato di leva militare	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
20	Certificato storico di famiglia e di residenza	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
21	Consultazione e copia delle liste elettorali	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
22	Copia integrale atto di stato civile	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
23	Dichiarazione di residenza	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
24	Dichiarazione o denuncia di nascita	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
25	Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
26	Dichiarazione sostitutiva di certificazione	M - MUST	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	4	52
27	Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
28	Iscrizione all'albo dei giudici popolari	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
29	Iscrizione all'albo presidenti di seggio	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
30	Iscrizione all'albo scrutatori	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39

31	Legalizzazione di fotografia	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
32	Pubblicazioni di matrimonio	C - COULD	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	3	39
33	Raccolta e autenticazione firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
34	Rettifica dati anagrafici	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
35	Rettifica dati di stato civile	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
36	Ricerca storica	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
37	Rilascio carta d'identità	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
38	Rilascio della tessera elettorale	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
39	Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
40	Segnalazione di irreperibilità	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
41	Cremazioni	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
42	Trasferimento della residenza all'estero/AIRE	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
43	richiesta concessione elemnti cimateriali cappelle	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
44	richiesta concessione elemnti cimateriali comunali	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
45	Opzioni alla scadenza	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
46	Proroghe cimiteriali	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
47	Estumulazioni/Esumazioni ordinarie e straordinarie	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
48	Lampade e luci votive presso il cimitero	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	13	1	13
49	Richiesta voltura/disdetta illuminazione votiva	W - WON'T	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	1	17
50	Dichiarazione IMU	W - WON'T	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	1	17
51	Dichiarazione TARSU/TARES/TARI	W - WON'T	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	1	17
52	Dichiarazione TASI	W - WON'T	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	1	17
53	Richiesta riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento	C - COULD	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	3	51
54	Richiesta rimborso/compensazione	C - COULD	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	3	51
55	Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito	W - WON'T	3	1	2	1	1	2	1	1	3	2	17	1	17
56	Richieste varie (es. domiciliazione avvisi)	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	1	1	3	2	20	1	20
57	Prenotazione impianti di affissione	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	13	1	13
58	Denuncia ICP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	13	1	13
59	Assegni per la maternità	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	60
60	Assegni per nucleo numeroso	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	60
61	fondo sostegno fitti	W - WON'T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	20
62	Bonus energia	W - WON'T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	20
63	telesoccorso	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	60
64	Bonus gas	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	60
65	contributi per disagi economico	W - WON'T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	20
66	case di riposo	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	60
67	attivazione pasti a domicilio	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	60
68	Richiesta di prestazione agevolata (aggiornamento I.S.E.E.)	W - WON'T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	20
69	Aggiornamento anagrafe utenza per alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
70	Ampliamento del nucleo familiare in alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
71	Assegnazione autorimessa o posto auto per alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
72	Assegnazione di alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
73	Fondo sostegno affitto	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
74	Mobilità degli assegnatari di alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
75	Ospitalità temporanea in alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
76	Rateizzazione del canone di affitto e delle spese di locazione degli alloggi ERP	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	12	1	12
77	Ricalcolo del canone d'affitto degli alloggi ERP a seguito di peggioramento della condizione economica	W - WON'T	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	30
78	Esposito ambientale (abbandono rifiuti, scarichi idrici, inquinamento dell'aria, molestie olfattive, inquinamento acustico)	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
79	Ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
80	Ritiro rifiuti ingombranti	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60

81	Adozione aree verdi	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
82	Autorizzazioni acustiche	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
83	Punti luce	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
84	Segnalazione cani randagi, reati contro animali	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
85	Servizio igiene urbana	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
86	Servizio di disinfezione e derattizzazione	S - SHOULD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	60
87	NOTIFICHE DI POLIZIA GIUDIZIARIA	S - SHOULD	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	2	22
88	Contrassegno invalidi	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	1	11	
89	CONTROLLO ANAGRAFE	S - SHOULD	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	2	22	
90	CONTROLLO SUL TERRITORIO	S - SHOULD	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	2	22	
91	Richiesta concessione rateizzazione a seguito violazione Cds	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	1	11	
92	Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazione Cds	W - WON'T	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	1	11	
93	Dote Scuola per l'anno scolastico e formativo 2014/2015	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	63	
94	RICHIESTA INTEGRAZIONE SCUOLE DELL'INFANZIA	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	63	
95	Nido d'infanzia	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	63	
96	Servizio mensa scolastica	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	63	
97	Spazio gioco	W - WON'T	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	1	21	
98	Trasporto scolastico (scuolabus)	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	63	
99	Utilizzo Sale Comunali	C - COULD	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	21	3	63	
100	Concessione contributi diritto allo studio	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
101	Certificato di destinazione urbanistica	C - COULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	3	66	
102	Certificato di presenza di vincoli sovracomuni	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
103	Deposito di frazionamento	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
104	Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
105	Piano attuativo	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
106	Programma integrato di intervento	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
107	Varianti	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
108	Autorizzazione paesaggistica	S - SHOULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	
109	Pratiche edilizie (CIL, CILA, SCIA, DIA, PdC)	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
110	Pareri preventivi	W - WON'T	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	1	22	
111	Installazione cartelli pubblicitari	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
112	Comunicazione inizio lavori	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
113	Pratiche cemento armato	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
114	Occupazione di suolo pubblico (cantieri, ponteggi, traslochi, scarico merci)	S - SHOULD	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	23	2	46	
115	MANOMISSIONE SUOLO PUBBLICO TAGLI STRADA	S - SHOULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	
116	PASSO CARRABILE	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
117	ASSEGNAZIONE MATRICOLE ASCENSORI	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
118	Striscioni e stendardi pubblicitari - VOLANTINAGGIO	M - MUST	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	4	88	
119	ACCESSO AGLI ATTI PRATICHE EDILIZIE	S - SHOULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	
120	ORDINANZE ATTI INTERNI	S - SHOULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	
121	CONTRATTI DI LOCAZIONI	S - SHOULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	
122	Agibilità / Abitabilità	S - SHOULD	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22	2	44	
123	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
124	Procedimenti attività artigianali	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
125	Procedimenti attività di intrattenimento sotto le 24 ore	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
126	Procedimenti attività di intrattenimento sopra le 24 ore	S - SHOULD	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	2	28	
127	Procedimenti somministrazione	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
128	Procedimenti vendita in sede fissa media/grande struttura	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
129	Procedimenti vendita in sede fissa	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
130	Procedimenti vendita su aree pubbliche (fiere, ambulanti, ...)	M - MUST	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	14	4	56	
131	Procedimenti su forme speciali di vendita (es. commercio elettronico, apertura temponee,...)	M - MUST	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	4	60	
132	Procedimenti altre attività	M - MUST	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	4	60	
133	Procedimento occupazione suolo pubblico in occasione di fiere da parte del commerciante in sede fissa	S - SHOULD	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	2	30	
134	Richiamo promozionale dei negozi durante manifestazioni fieristiche	S - SHOULD	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	2	30	
135	Comunicazione relativa a manifestazione di sorta locale	S - SHOULD	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	2	30	
136	Mostre mercate non destinate a commercianti ambulanti	S - SHOULD	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	2	30	
137	Parrucchiere ed estetista	M - MUST	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	4	60	
138	Autorimessa con conducente	S - SHOULD	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	15	2	30	
139	UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI	C - COULD	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	15	3	45	
140	contributi associazioni sociali/sportive/culturali	C - COULD	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	13	3	39	
141	Incontro con le associazioni (calendario)	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
142	BIBLIOTECA	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
143	ESTERNALIZZATO CON STUDIO GESTIONE TIMBRATURE	W - WON'T	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
144	CONTRATTO DI ASSUNZIONE	W - WON'T	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	15	1	15	
145	occupazione di suolo pubblico ALTRO (ES ONLUS)	S - SHOULD	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	23	2	46	

Elenco priorità degli iter da sviluppare (ordine di priorità)

ANAGRAFICA		ESITO		
N.	NOME DEL PROCEDIMENTO	CLASSIFICAZIONE MoCoW	classificazione MOSCOW	VALUTAZIONE GENERALE
109	Pratiche edilizie (CIL, CILA, SCIA, DIA, PdC)	M - MUST	4	88
111	Installazione cartelli pubblicitari	M - MUST	4	88
112	Comunicazione inizio lavori	M - MUST	4	88
113	Pratiche cemento armato	M - MUST	4	88
116	PASSO CARRABILE	M - MUST	4	88
117	ASSEGNAZIONE MATRICOLE ASCENSORI	M - MUST	4	88
118	Striscioni e stendardi pubblicitari - VOLANTINAGGIO	M - MUST	4	88
101	Certificato di destinazione urbanistica	C - COULD	3	66
93	Dote Scuola per l'anno scolastico e formativo 2014/2015	C - COULD	3	63
94	RICHIESTA INTEGRAZIONE SCUOLE DELL'INFANZIA	C - COULD	3	63
95	Nido d'infanzia	C - COULD	3	63
96	Servizio mensa scolastica	C - COULD	3	63
98	Trasporto scolastico (scuolabus)	C - COULD	3	63
99	Utilizzo Sale Comunali	C - COULD	3	63
3	albo pretorio e pubblicazioni	M - MUST	4	60
4	Iter determine	M - MUST	4	60
5	Iter delibere	M - MUST	4	60
59	Assegni per la maternità	C - COULD	3	60
60	Assegni per nucleo numeroso	C - COULD	3	60
63	telesoccorso	C - COULD	3	60
64	Bonus gas	C - COULD	3	60
66	case di riposo	C - COULD	3	60
67	attivazione pasti a domicilio	C - COULD	3	60
78	Esposto ambientale (abbandono rifiuti, scarichi idrici, inquinamento dell'aria, molestie olfattive, inquinamento a	S - SHOULD	2	60
79	Ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata	S - SHOULD	2	60
80	Ritiro rifiuti ingombranti	S - SHOULD	2	60
81	Adozione aree verdi	S - SHOULD	2	60
82	Autorizzazioni acustiche	S - SHOULD	2	60
83	Punti luce	S - SHOULD	2	60
84	Segnalazione cani randagi, reati contro animali	S - SHOULD	2	60
85	Servizio igiene urbana	S - SHOULD	2	60
86	Servizio di disinfestazione e derattizzazione	S - SHOULD	2	60
131	Procedimenti su forme speciali di vendita (es. commercio elettronico, apertura temponee,...)	M - MUST	4	60
132	Procedimenti altre attività	M - MUST	4	60
137	Parrucchiera ed estetista	M - MUST	4	60
123	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive	M - MUST	4	56
124	Procedimenti attività artigianali	M - MUST	4	56
125	Procedimenti attività di intrattenimento sotto le 24 ore	M - MUST	4	56

127	Procedimenti somministrazione	M - MUST	4	56
128	Procedimenti vendita in sede fissa media/grande struttura	M - MUST	4	56
129	Procedimenti vendita in sede fissa	M - MUST	4	56
130	Procedimenti vendita su aree pubbliche (fiere, ambulanti, ...)	M - MUST	4	56
26	Dichiarazione sostitutiva di certificazione	M - MUST	4	52
53	Richiesta riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento	C - COULD	3	51
54	Richiesta rimborso/compensazione	C - COULD	3	51
114	Occupazione di suolo pubblico (cantieri, ponteggi, traslochi, scarico merci)	S - SHOULD	2	46
145	occupazione di suolo pubblico ALTRO (ES ONLUS)	S - SHOULD	2	46
1	Contratti	C - COULD	3	45
139	UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI	C - COULD	3	45
108	Autorizzazione paesaggistica	S - SHOULD	2	44
115	MANOMISSIONE SUOLO PUBBLICO TAGLI STRADA	S - SHOULD	2	44
119	ACCESSO AGLI ATTI PRATICHE EDILIZIE	S - SHOULD	2	44
120	ORDINANZE ATTI INTERNI	S - SHOULD	2	44
121	CONTRATTI DI LOCAZIONI	S - SHOULD	2	44
122	Agibilità / Abitabilità	S - SHOULD	2	44
15	Pratiche dei passaporti	C - COULD	3	39
16	Certificati anagrafici	C - COULD	3	39
23	Dichiarazione di residenza	C - COULD	3	39
24	Dichiarazione o denuncia di nascita	C - COULD	3	39
28	Iscrizione all'albo dei giudici popolari	C - COULD	3	39
29	Iscrizione all'albo presidenti di seggio	C - COULD	3	39
30	Iscrizione all'albo scrutatori	C - COULD	3	39
32	Pubblicazioni di matrimonio	C - COULD	3	39
140	contributi associazioni sociali/sportive/culturali	C - COULD	3	39
2	Accesso agli atti	S - SHOULD	2	30
8	Trasmissione di segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA	S - SHOULD	2	30
77	Ricalcolo del canone d'affitto degli alloggi ERP a seguito di peggioramento della condizione economica	W - WON'T	1	30
133	Procedimento occupazione suolo pubblico in occasione di fiere da parte del commerciante in sede fissa	S - SHOULD	2	30
134	Richiamo promozionale dei negozi durante manifestazioni fieristiche	S - SHOULD	2	30
135	Comunicazione relativa a manifestazione di sorta locale	S - SHOULD	2	30
136	Mostre mercate non destinate a commercianti ambulanti	S - SHOULD	2	30
138	Autorimessa con conducente	S - SHOULD	2	30
126	Procedimenti attività di intrattenimento sopra le 24 ore	S - SHOULD	2	28
87	NOTIFICHE DI POLIZIA GIUDIZIARIA	S - SHOULD	2	22
89	CONTROLLO ANAGRAFE	S - SHOULD	2	22
90	CONTROLLO SUL TERRITORIO	S - SHOULD	2	22
100	Concessione contributi diritto allo studio	W - WON'T	1	22
102	Certificato di presenza di vincoli sovracomunali	W - WON'T	1	22
103	Deposito di frazionamento	W - WON'T	1	22
104	Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica	W - WON'T	1	22
105	Piano attuativo	W - WON'T	1	22
106	Programma integrato di intervento	W - WON'T	1	22
107	Varianti	W - WON'T	1	22
110	Pareri preventivi	W - WON'T	1	22
97	Spazio gioco	W - WON'T	1	21
56	Richieste varie (es. domiciliazione avvisi)	W - WON'T	1	20
61	fondo sostegno fitti	W - WON'T	1	20
62	Bonus energia	W - WON'T	1	20

65	contributi per disagi economico	W - WON'T	1	20
68	Richiesta di prestazione agevolata (aggiornamento I.S.E.E.)	W - WON'T	1	20
49	Richiesta voltura/disdetta illuminazione votiva	W - WON'T	1	17
50	Dichiarazione IMU	W - WON'T	1	17
51	Dichiarazione TARSU/TARES/TARI	W - WON'T	1	17
52	Dichiarazione TASI	W - WON'T	1	17
55	Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito	W - WON'T	1	17
6	Stato protocollo informatico	W - WON'T	1	15
7	Gestione anagrafe degli amministratori	W - WON'T	1	15
144	CONTRATTO DI ASSUNZIONE	W - WON'T	1	15
9	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari	W - WON'T	1	13
10	Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari	W - WON'T	1	13
11	Autentica di copia	W - WON'T	1	13
12	Autentica di firma	W - WON'T	1	13
13	Autentica di firma del passaggio di proprietà di veicoli	W - WON'T	1	13
14	Cambiamento del nome composto da più elementi	W - WON'T	1	13
17	Certificato atipico	W - WON'T	1	13
18	Certificato di iscrizione alle liste elettorali	W - WON'T	1	13
19	Certificato di leva militare	W - WON'T	1	13
20	Certificato storico di famiglia e di residenza	W - WON'T	1	13
21	Consultazione e copia delle liste elettorali	W - WON'T	1	13
22	Copia integrale atto di stato civile	W - WON'T	1	13
25	Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà	W - WON'T	1	13
27	Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile	W - WON'T	1	13
31	Legalizzazione di fotografia	W - WON'T	1	13
33	Raccolta e autenticazione firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste	W - WON'T	1	13
34	Rettifica dati anagrafici	W - WON'T	1	13
35	Rettifica dati di stato civile	W - WON'T	1	13
36	Ricerca storica	W - WON'T	1	13
37	Rilascio carta d'identità	W - WON'T	1	13
38	Rilascio della tessera elettorale	W - WON'T	1	13
39	Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari	W - WON'T	1	13
40	Segnalazione di irreperibilità	W - WON'T	1	13
41	Cremazioni	W - WON'T	1	13
42	Trasferimento della residenza all'estero/AIRE	W - WON'T	1	13
43	richiesta concessione elemnti cimateriali cappelle	W - WON'T	1	13
44	richiesta concessione elemnti cimateriali comunali	W - WON'T	1	13
45	Opzioni alla scadenza	W - WON'T	1	13
46	Proroghe cimiteriali	W - WON'T	1	13
47	Estumulazioni/Esumulazioni ordinarie e straordinarie	W - WON'T	1	13
48	Lampade e luci votive presso il cimitero	W - WON'T	1	13
57	Prenotazione impianti di affissione	W - WON'T	1	13
58	Denuncia ICP	W - WON'T	1	13
69	Aggiornamento anagrafe utenza per alloggi ERP	W - WON'T	1	12
70	Ampliamento del nucleo familiare in alloggi ERP	W - WON'T	1	12
71	Assegnazione autorimessa o posto auto per alloggi ERP	W - WON'T	1	12
72	Assegnazione di alloggi ERP	W - WON'T	1	12
73	Fondo sostegno affitto	W - WON'T	1	12
74	Mobilità degli assegnatari di alloggi ERP	W - WON'T	1	12
75	Ospitalità temporanea in alloggi ERP	W - WON'T	1	12
76	Rateizzazione del canone di affitto e delle spese di locazione degli alloggi ERP	W - WON'T	1	12
88	Contrassegno invalidi	W - WON'T	1	11
91	Richiesta concessione rateizzazione a seguito violazione CdS	W - WON'T	1	11
92	Richiesta di ricorso al prefetto a seguito di violazione CdS	W - WON'T	1	11
141	incontro con le associazioni (calendario)	W - WON'T	1	1
142	BIBLIOTECA	W - WON'T	1	1
143	ESTERNALIZZATO CON STUDIO GESTIONE TIMBRATURE	W - WON'T	1	1