



# **CITTÀ DI IGLESIAS**

---

## **III SETTORE**

*UFFICIO SISTEMI INFORMATICI*

# **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**





## PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

### 1. Presupposti.

Il Piano di Informatizzazione è correlato ai seguenti presupposti:

- L'informatizzazione del Comune di Iglesias deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese.
- Il processo di informatizzazione deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), ovvero, a norma del D.Lgs. 7 marzo 2005, n° 82, mediante la "carta d'identità elettronica" e la "carta nazionale dei servizi".
- Le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.
- Contestualmente alla completa informatizzazione delle procedure, a norma del DPCM 13 novembre 2014 (articolo 17, comma 2) dovrà avviarsi il processo di dematerializzazione di documenti e procedimenti.
- L'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi dovranno concludersi entro il 31 luglio 2016, fatte salve eventuali proroghe concesse dal legislatore.

### 2. Inquadramento ed obiettivi.

Il piano viene redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 24, comma 3-bis, del D.L. 24 giugno 2014, n° 90, convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n° 114 (pubblicata nella G.U. 18 agosto 2014, n° 190), che oltre all'obbligo di comunicazione delle banche dati all'AgID - Agenzia per l'Italia Digitale, ha sancito altri obblighi per le Pubbliche amministrazioni, in tema di piani di informatizzazione e di catalogo dei dati in loro possesso.

Secondo tale norma le amministrazioni statali, regionali ed enti locali *"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. Tali 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"*.

A tale disposizione si affiancano le norme contenute:

- nel DPCM 13 novembre 2014 contenente le regole tecniche sul documento informatico che completa le regole che permettono una effettiva attuabilità del D.Lgs. 7 marzo 2005, n° 82, "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD) e che impone alle pubbliche amministrazioni l'adeguamento dei sistemi di gestione informatica dei documenti entro diciotto mesi dall'entrata in vigore del decreto stesso (cioè entro l'11 agosto 2016);
- nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014 di definizione del "sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale" (SPID) che unitamente agli strumenti previsti dal CAD (Carta di identità elettronica, Carta nazionale dei servizi e strumenti diversi che consentano l'identificazione del richiedente), consentirà l'accesso ai servi-

zi erogati dalle pubbliche amministrazioni da parte di cittadini ed imprese.

Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 sono state definite: caratteristiche, tempi e modalità di adozione del sistema SPID (la prima fase di questo progetto partirà ad aprile 2015 con l'obiettivo di realizzarlo entro dicembre 2016). Le pubbliche amministrazioni che forniscono servizi devono consentire l'identificazione degli utenti attraverso lo SPID e devono aderire allo SPID secondo le modalità stabilite dall'AgID entro 24 mesi dall'accREDITAMENTO del primo gestore di ID digitali.

Lo scopo del legislatore è quello di semplificare (attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) le modalità di colloquio tra cittadino/impresa e pubblica amministrazione. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Il piano deve rispondere a obiettivi propri dell'Ente in materia di:

- ridisegno dell'architettura ICT (acronimo di Information and Communication Technology - tecnologie dell'informazione e della comunicazione) dei servizi al cittadino e alle imprese che in mancanza degli strumenti centralizzati che l'AgID prossimamente metterà a disposizione (SPID e ANPR) si era evoluta con soluzioni diversificate e con diverse funzionalità specifiche;
- analisi dei procedimenti amministrativi, per superare il paradigma che aveva visto nell'intervento ICT la mera trasposizione di quanto avveniva in modo cartaceo, con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i servizi;
- adeguamento del sistema documentale: l'amministrazione dovrà gestire il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, dovrà intervenire sui manuali di conservazione e di gestione dei documenti per tenere conto della formazione dei documenti informatici e delle regole tecniche sul protocollo informatico;
- pianificazione degli interventi in un tempo forzatamente breve con l'auspicio che AgID svolga un effettivo ruolo di armonizzazione che eviti il fiorire di soluzioni locali;
- incremento della diffusione delle competenze digitali fra il personale dell'Ente facendo sì che i sistemi informativi diventino un "repository" del patrimonio di conoscenze della pubblica amministrazione e un serbatoio di soluzioni facilmente replicabili in altri contesti.

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

L'implementazione o la revisione di piattaforme per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permettano la compilazione "on line" con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese rappresenta un'ambiziosa sfida per la pubblica amministrazione, ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi e procedure guidate semplici da usare.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione tali strumenti o per l'utilizzo di strumenti esistenti opportunamente modificati oltre ai necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Non è comunque evitabile la considerazione che la realizzazione del presente piano di Informatizzazione è vincolata da diversi fattori che potrebbero rallentarne l'esecuzione.

### 3. Valutazione della situazione attuale.

#### 3.1. L'analisi dei processi.

Il Comune di Iglesias deve approvare l'elenco dei procedimenti amministrativi di propria competenza suddivisi per settore.

L'avvento del D.Lgs. 14 marzo 2013, n° 33, concernente il *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"* prevede all'articolo 35, comma 1, che le pubbliche amministrazioni pubblichino i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Per ciascun procedimento deve essere redatta una scheda nella quale oltre alla sommaria descrizione del procedimento sono stati individuati:

- i nomi e le cariche dei responsabili del procedimento e dell'adozione del provvedimento;
- i moduli che i cittadini devono utilizzare per i procedimenti, compresi quelli ad istanza di parte, nonché i documenti e gli atti che devono essere presentati a corredo dell'istanza;
- i recapiti telefonici e la casella di posta elettronica istituzionale dell'ufficio responsabile.

Anche il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, recentemente approvato dalla Giunta Comunale, si muove in tale direzione prevedendo, tra le azioni per l'anno 2015, la Revisione del Regolamento comunale dei procedimenti amministrativi muovendo dalla ricognizione da effettuarsi in relazione agli adempimenti di pubblicazione prescritti dal D.Lgs. 33/2013.

In particolare, per quanto concerne gli obblighi previsti dalla deliberazione ANAC n° 50/2013 ed indicati all'articolo 35, comma 1, lettera d), *"atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni"*, le schede dei procedimenti da pubblicare dovranno prevedere il link ai documenti, molti dei quali pubblicati in formato pdf compilabile, altri scaricabili per la compilazione in altri formati.

#### 3.2. I sistemi informatici.

I sistemi informatici di questo ente si sono evoluti negli anni in risposta alle esigenze nel perimetro del progetto della digitalizzazione della pubblica Amministrazione, adeguandosi agli obblighi di legge.

In tale ambito è stata introdotta la firma digitale, la PEC e soprattutto l'ente ha aderito ad iniziative di cooperazione applicativa (principalmente promosse e finanziate dalla Regione Sardegna) che hanno permesso, con investimenti contenuti, la realizzazione, anche solo parziale e limitata ad alcuni procedimenti, di quanto ora previsto dalla norma in materia di gestione delle istanze da parte dei cittadini ed imprese.

Sono state dotate di firma digitale non solo le figure dirigenziali ma anche la maggior parte di coloro che sono in qualche modo abilitati a firmare atti o documenti dell'ente. Allo stesso modo, alcuni dei soggetti responsabili di particolari procedimenti sono stati dotati di propria PEC.

La casella *"PEC"* ufficiale del Comune (debitamente pubblicizzata sulla pagina iniziale del sito internet comunale e presso il portale denominato *"Indice PA"* come espressamente previsto dalla normativa) da tempo è stata configurata direttamente nell'applicativo per la gestione del protocollo, è dunque possibile provvedere agevolmente alla protocollazione di tale tipo di comunicazioni (sia *"in arrivo"* che *"in partenza"*).

L'applicativo per la gestione del protocollo in uso presso l'ente è conforme a quanto previsto in materia di documentazione amministrativa (DPR 445/2000 – DPCM 31 ottobre 2003 e CAD); Il ricorso a quest'applicativo potrebbe essere adottato come soluzione definitiva o temporanea per l'attività di il tracciamento delle istanze relative ad alcuni procedimenti. Infatti l'applicativo:

- è in grado di gestire sia la corretta registrazione della corrispondenza cartacea che quella telematica, con memorizzazione documentale, compresa quella firmata digitalmente e quella inoltrata tramite PEC;
- è in grado di gestire l'assegnazione, la classificazione, la fascicolazione, il reperimento e la archiviazione

dei documenti informatici oggetto di registrazione;

- espone dei servizi di tipo “*web service*” che rendono possibile il suo interfacciamento con altre applicazioni; infatti è attualmente interfacciato con gli applicativi di gestione degli atti formali, mentre dovrà essere implementato il suo interfacciamento con l’applicativo di gestione per le pratiche del SUAP e SUE. Seppure tutte le funzionalità dell’applicativo per la gestione del protocollo non siano pienamente utilizzate all’interno dell’ente non dovrebbe essere troppo difficoltosa la loro attivazione con semplici interventi formativi.

L’ente è inoltre si è dotato di un sistema di “*workflow*” documentale che al momento consente la gestione completa in formato digitale delle determinazioni dirigenziali e degli atti di liquidazione; questo sistema è interfacciato con gli applicativi di gestione del protocollo e del sistema finanziario dell’ente.

Altro aspetto di notevole importanza, strettamente legato alla dematerializzazione di atti e documenti, è quello legato all’archiviazione ed alla conservazione dei “*documenti informatici*”.

A tale scopo l’ente ha attivato un progetto di dematerializzazione e gestione documentale delle pratiche SUAP che permette di organizzare, archiviare e condividere documenti in formato digitale consentendone l’invio in conservazione sostitutiva. Nell’ambito di tale progetto questo comune potrà individuare una società responsabile della conservazione sostitutiva dei documenti informatici (accreditata presso AgID) affidandogli il relativo servizio.

La fruizione dei servizi di archiviazione e di conservazione è tuttavia ancora limitata, se valutata in termini di volume di documenti archiviati rispetto a quelli gestiti, infatti ad oggi vengono archiviati in modalità di “*files server*” ed inviati in conservazione sostitutiva i soli mandati di pagamento e le determinazioni dirigenziali.

L’ente ha aderito al progetto di cooperazione applicativa SUAP Sardegna - portale web che permette la presentazione da parte degli interessati e la gestione telematica delle pratiche a carico dell’ufficio SUAP e degli Enti terzi coinvolti nell’istruttoria – del quale è stato anche comune sperimentatore. In attesa dell’estensione della procedura al SUE, che assumerà la denominazione SUAPE, all’interno della medesima piattaforma regionale, per la gestione delle pratiche edilizie l’ente si è dotato di apposito applicativo già interfacciato con il sistema di protocollo informatico.

Altri servizi che potranno essere rivolti ai cittadini e resi in modalità “*on line*” all’interno del portale comunale sono:

- la possibilità di reperire modulistica in modalità “*compila e stampa*” o “*compila ed invia via PEC*” condivisa con gli altri enti aderenti all’iniziativa per la presentazione di istanze (altra modulistica e resa disponibile nelle varie pagine tematiche del sito istituzionale);
- la prenotazione appuntamenti presso alcuni sportelli comunali;
- la possibilità di ottenere l’emissione e la stampa di certificati anagrafici ed elettorali (situazioni familiari, di residenza, godimento diritti politici ecc.. con esclusione della certificazione di stato civile).

L’ente è inoltre dotato di altre soluzioni informatiche per la gestione delle proprie attività. Tra le maggiori attività informatizzate e non già citate in precedenza vi sono quelle relative alle gestioni finanziaria, tributaria, delle pratiche edilizie, dei servizi demografici, della rilevazione degli illeciti legati al codice della strada e degli incidenti stradali, dei lavori pubblici, della rilevazione presenze dei dipendenti, della posta elettronica ordinaria, delle pratiche edilizie etc.

Dovrà tenersi conto di questi applicativi nella fase di realizzazione del piano in quanto anche se questi software non svolgono funzioni direttamente connesse alla mera presentazione “*on line*” di istanze dichiarazioni e segnalazioni costituiscono l’elemento gestionale delle attività che conseguono alle istanze in questione.

---

#### 4. Piano attuativo.

Per la realizzazione del piano è fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "*ad istanza di parte*" da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

##### 4.1. Attività previste.

La norma individua come oggetto del "*Piano*", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione "*on line*" con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento del procedimento amministrativo, 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.

In primo luogo si dovrà provvedere alla revisione del Regolamento per la disciplina del procedimento amministrativo (approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 90 del 26 settembre 1997) in modo da poter disporre di una solida ed aggiornata base su cui individuare i procedimenti interessati. La revisione in questione è peraltro prevista all'interno del "*Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione 2015 – 2017*" (approvato con deliberazione Giunta Comunale n° 27 del 5 febbraio 2015).

Successivamente dovrà essere eseguita un'attenta analisi dei procedimenti amministrativi selezionando quelli ad "*istanza di parte*" e definizione della priorità dei procedimenti da informatizzare.

A questa prima analisi dovrà seguire la verifica ed individuazione delle strutture responsabili immediatamente seguita dall'individuazione ed all'analisi della modulistica necessaria e dei procedimenti di "*workflow*" che attualmente regolano gli iter procedurali.

In quest'ultima fase potrebbero essere necessarie eventuali modifiche alla modulistica esistente e/o interventi correttivi dei regolamenti comunali interessati o dei processi produttivi di "*workflow*".

Si dovrà tenere conto che la o le piattaforme software, oltre alla presentazione, dovranno garantire anche il sistema di monitoraggio e pertanto nella modifica dei processi produttivi sarà opportuno raggruppare il maggior numero possibile di processi al fine di limitare al massimo il numero delle soluzioni applicative che sarà necessario implementare o modificare.

La necessità di provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative potrebbe comportare uno slittamento temporale delle attività successive.

Parallelamente occorrerà individuare ed analizzare le soluzioni software attualmente in uso allo scopo di verificarne l'adattabilità al sistema SPID e più in generale a quanto richiesto dalla norma.

Sarà altresì necessario provvedere ad un'attenta analisi del sistema di front-office (per cittadini e imprese) attualmente utilizzato e prevederne le opportune modifiche. Questo costituisce un elemento chiave con il quale cittadini ed imprese si rapportano con l'ente sia in fase di presentazione delle istanze che durante il relativo iter per avere informazioni sullo stato.

Il passo successivo sarà costituito dall'analisi ed individuazione delle soluzioni tecnologiche percorribili; tra queste andranno possibilmente considerate in via prioritaria soluzioni di riuso o di collaborazione applicativa con altre P.A. e ciò allo scopo di conseguire finalità di economicità e di standardizzazione.

Le soluzioni individuate dovranno essere integrate ed interfacciate con l'applicativo per la gestione del protocollo informatico dell'ente; esse dovranno anche essere dotate di meccanismi che consentano l'invio in archiviazione ed in conservazione sostitutiva dei documenti. Non meno importante l'integrazione dei sistemi di "*workflow*" per permettere la tracciabilità dello stato di avanzamento delle pratiche e delle basi dati ed applicativi già in uso presso l'ente.

Le soluzioni di cui sopra dovranno altresì essere integrate con tutti gli strumenti già previsti: PEC, firma elettronica, carta nazionale dei servizi nonché con i sistemi di pagamento telematico ivi compresa l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dall'AgID denominata "Nodo dei pagamenti - Spc" e dovranno supportare l'apposizione del "bollo virtuale" sulle istanze soggette a tale disciplina.

Tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che le piattaforme in argomento siano sufficientemente elastiche per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni e di capacità di poter modellare al loro interno nuovi schemi e iter procedurali.

Nell'individuazione delle possibili soluzioni dovrà tenersi conto della presenza di software di libero utilizzo o a sorgente aperta e della presenza di funzionalità "on line" ed applicativi che permettano la realizzazione in autonomia dei "template" da parte degli uffici dell'ente.

Dopo questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione. La fase di realizzazione delle soluzioni potrà essere effettuata ad acquisita disponibilità delle risorse necessarie.

#### 4.2. Crono programma.

Sulla base delle attività previste al punto precedente è possibile ipotizzare un crono programma di massima delle attività previste. Quest'ipotesi è riportata nella tabella che segue.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto prescritto dal presente piano può essere influenzata dai fattori descritti nella precedente parte introduttiva, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.

La prima versione del crono programma dovrà essere adottata entro il 30 giugno 2015.

FASE PROCEDIMENTO	DATA INIZIO	DATA FINE	VINCOLI
Revisione del Regolamento per la disciplina del procedimento amministrativo			
Analisi procedimenti e definizione priorità procedimenti da informatizzare			
Verifica ed individuazione delle strutture responsabili			
Analisi della modulistica e dei procedimenti di "workflow"			
Analisi delle soluzioni software attualmente in uso			
Analisi del sistema di front-office			
Analisi ed individuazione delle soluzioni tecnologiche percorribili			
Analisi integrazione con SPID			
Analisi integrazione con soluzione di protocollo			
Analisi implementazione funzionalità per archiviazione e conservazione sostitutiva			
Analisi integrazione con sistemi di "workflow" per permettere la tracciabilità dello stato di avanzamento delle pratiche			
Analisi interfacciamento con applicativi e basi dati già in uso presso l'ente			
Analisi integrazione con strumenti già previsti: PEC, firma elettronica, carta nazionale dei servizi nonché con i sistemi di pagamento telematico			
Individuazione delle possibili soluzioni			
Valutazione dei costi economici e di riorganizzazione			
Finanziamento			
Stesura del progetto definitivo			
Realizzazione del progetto			



### 4.3. Condizioni per la realizzazione.

Per poter garantire la realizzazione del Piano di Informatizzazione sono determinanti alcune condizioni che possono influenzare sia il contenuto delle singole fasi sia la loro realizzazione temporale; tra queste, la realizzazione degli interventi per l'informatizzazione dei processi deve tener conto dell'integrazione con alcune componenti infrastrutturali e applicative oggi ancora in fase di sviluppo, quali ad esempio SPID, a cui le pubbliche amministrazioni dovranno aderire entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale (stimato entro aprile-maggio 2015), e ANPR, che costituirà la base dati principale per le informazioni anagrafiche del cittadino.

Ancora in fase di definizione sono anche alcuni punti del complesso quadro normativo che si sta' delineando e non è del tutto possibile affermare che in un prossimo futuro non vengano emanate ulteriori disposizioni o "linee guida" a cui il piano dovrà uniformarsi.

Non si può al momento escludere anche l'emanazione di norme modificative di quelle esistenti ed in base alle quali possono già essere state progettate o attivate le soluzioni informatiche.

Durante le fasi di attuazione del piano potrebbe rivelarsi necessario provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative o alla modifica di alcuni processi produttivi dell'ente.

**Il Piano proposto richiede importanti investimenti economici e la collaborazione di diverse figure professionali, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la riprogettazione di processi produttivi, delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale, garantendo al contempo la gestione informatizzata delle istanze e dei procedimenti.**

Anche le attuali problematiche di connettività che attualmente coinvolgono l'ente, se non risolte, potrebbero incidere negativamente. Infatti, la mancanza di adeguata connettività esterna, oltre a comportare limitazioni nell'uso di applicativi attraverso portali web, sta influenzando in modo negativo anche sulle scelte strategiche di lungo periodo.

Per questi motivi è necessario predisporre un sistema di monitoraggio del Piano che permetta una puntuale verifica di attuazione e di efficacia nonché la programmazione di interventi correttivi.

## 5. Monitoraggio e revisione del piano.

L'efficacia degli interventi proposti deve essere misurata attraverso i benefici ottenuti dalla Pubblica Amministrazione, dai cittadini e dalle imprese. Per aumentare il ritorno degli investimenti in iniziative digitali occorre:

- un monitoraggio semestrale dei risultati;
- una "governance" complessiva dei sistemi informatici.

Il piano dovrà essere aggiornato con periodicità annuale e potrà essere revisionato in presenza di modifiche o innovazioni sempreché tali modifiche siano tali da modificare l'impianto del piano stesso.

Il piano può inoltre essere revisionato in occasione di:

- Emanazione di linee guida, norme legislative in materia (nuove norme o modifiche alle norme esistenti) o pronunciamenti giurisdizionali che rendano non applicabili disposizioni esistenti;
- Intervenute esigenze interne o modifiche dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- Sostanziali modifiche delle procedure informatizzate oggetto del piano;
- Modifica in aumento o riduzione delle risorse finanziarie assegnate;
- valutazioni conseguenti il monitoraggio dei risultati ottenuti.

**SOMMARIO.**

1. Presupposti.....	3
2. Inquadramento ed obiettivi.....	3
3. Valutazione della situazione attuale. ....	5
3.1. L'analisi dei processi.....	5
3.2. I sistemi informatici.....	5
4. Piano attuativo. ....	7
4.1. Attività previste.....	7
4.2. Crono programma.....	8
4.3. Condizioni per la realizzazione.....	9
5. Monitoraggio e revisione del piano.....	9

---