



COMUNE DI MARNATE

Provincia di Varese

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

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 11 del 16 febbraio 2015

Indice

1	INTRODUZIONE.....	pag. 3
2	PREMESSE.....	pag. 4
2.1	Riferimenti normativi	pag. 4
2.2	Descrizione degli obiettivi del documento	pag. 5
3	DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE.....	pag. 6
3.1	Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)	pag. 6
3.2	Analisi della modulistica in uso.....	pag. 6
3.3	Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso	pag. 8
4	PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE.....	pag. 11
4.1	Definizione nuova modulistica	pag. 11
4.2	Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze	pag. 12
4.3	Adesione a SPID	pag. 12
5	MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE	pag. 13
5.1	Piano di Addestramento.....	pag. 13
5.2	Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione	pag. 13
5.3	Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti	pag. 13

1 INTRODUZIONE

Le norme più recenti chiedono alle amministrazioni pubbliche di approvare 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.

Il **Piano di informatizzazione** è organizzato secondo la seguente struttura:

PREMESSE

Riferimenti normativi

Descrizione degli obiettivi del documento

DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Analisi della modulistica in uso

Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

Definizione nuova modulistica

Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

Adesione a SPID

Piano degli approvvigionamenti

MONITORAGGIO ATTUAZIONE

Piano di Addestramento

Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

Modalità di aggiornamento del Piano

Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

Il documento contiene le linee guida su cui l'Amministrazione agirà per l'attuazione del piano, facendo leva su più livelli:

1) organizzativo – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente la loro **rianalisi**, occorre considerare che i futuri procedimenti saranno monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente deve innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;

2) documentale – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà **intervenire sui manuali di conservazione e di gestione** per tenere conto delle regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici che sono state approvate nell'ultimo anno e mezzo;

3) tecnologico – l'informatizzazione dei procedimenti comporta necessariamente confrontarsi con i fornitori software che forniscono i gestionali in uso presso l'ente, e valutare l'evoluzione delle soluzioni applicative.

4) umano – gli operatori, i dipendenti, i funzionari Responsabili di Posizione Organizzativa dovranno affrontare un cambiamento nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi. Occorrerà un cambiamento importante, che andrà accompagnato attraverso un affiancamento formativo sensibile.

2 PREMESSE

2.1 Riferimenti normativi

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Portali rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

Bisogna prendere atto dell'aumentata abitudine dei cittadini e delle imprese ad usare servizi in rete, siano essi acceduti da postazioni fisse oppure mobili. La necessità di recarsi fisicamente ad uno sportello e di trattare documentazione cartacea è percepita sempre più come un inutile fastidio. Ormai una gran parte dell'utenza è in grado di giudicare quando una procedura potrebbe essere trattata telematicamente. C'è pertanto una domanda crescente di innovazione da soddisfare, che non è solo di facciata, ma raccoglie in concreto interesse all'efficienza e alla partecipazione.

A differenza del portale istituzionale, i portali di servizi sono caratterizzati da un grado molto più alto di interazione con l'utente e di integrazione con i sistemi informativi interni. I servizi on line, infatti, consentono un accesso diretto del cittadino ai servizi, un miglioramento della qualità dei servizi anche con la valutazione del grado di soddisfazione, la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione dei tempi di risposta.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltro, inoltro con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art.54 del CAD - Codice dell'amministrazione digitale -sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

In particolare l'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014 recita: "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**".

Le procedure devono permettere, quindi, il **completamento della istanza da presentare**, il **tracciamento dell'istanza** con individuazione del responsabile del procedimento, **l'indicazione dei termini** entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta (ove applicabile), ovvero devono essere dotate di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (gli articoli del CAD: Art 12, 72, 53 e 60 – integrazione e cooperazione nei servizi).

Secondo il CAD, ogni servizio on line deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 –Modalità di accesso).

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e 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.

2.2 Descrizione degli obiettivi del documento

Allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, devono essere utilizzati i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

Quindi, in ottemperanza alla normativa vigente, la redazione del piano di Informatizzazione dovrà avere la capacità di realizzare 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.

Gli obiettivi che si cercherà di soddisfare tramite l'attuazione del piano di Informatizzazione saranno:

- **Garantire il DIRITTO A SERVIZI ON LINE DI QUALITA'**

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

- **Garantire il L'USO DELLE TECNOLOGIE**

I cittadini e le imprese possono richiedere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni.

- **Garantire la PARTECIPAZIONE TELEMATICA AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

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.

Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

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.

3 DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

La descrizione dello stato dell'arte dei servizi on line attivi/da attivare assume una particolare rilevanza perché una volta catalogati i servizi già attivi o di prossima attivazione, sarà disponibile per l'Ente una sintesi immediata delle risposte, in termini informatici e telematici, che si è in grado di fornire ai cittadini / imprese, ovvero al generico richiedente. Questo permetterà una puntuale "mappatura" dei procedimenti attivi e quindi la conseguente possibilità di concentrarsi solo su tale insieme per la successiva fase di analisi e di razionalizzazione e semplificazione degli stessi. Tale mappatura, attraverso il popolamento di una apposita **matrice** di sintesi, fornirà inoltre la possibilità di avere un quadro evolutivo più chiaro per quanto riguarda i futuri servizi on line e relativi procedimenti che si intenderà attivare.

3.1 Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Il lavoro operativo si svilupperà secondo le seguenti modalità:

a. Mappatura dei processi che erogano i prodotti/servizi

Si rilevano per ogni processo le strutture e le posizioni di lavoro coinvolte, i prodotti/servizi erogati, i volumi generati, le attività svolte, le risorse assorbite, i metodi utilizzati ed il flusso procedurale, i tempi di risposta, la modulistica utilizzata.

La rilevazione individua anche le attività con il loro impegno di persone sia di natura operativa interna sia di contatto con il cittadino e le imprese.

b. Analisi critica dei processi

L'analisi si concentra su tre ambiti principali:

- L'analisi del valore delle attività (serve o non serve)
- L'analisi dei metodi di lavoro
- L'analisi dei flussi procedurali

L'analisi individua le criticità, le cause che le generano ed i margini di miglioramento.

c. Razionalizzazione e semplificazione dei processi

In questa fase si apportano le azioni correttive per migliorare i processi.

La razionalizzazione concentra l'attenzione sul miglioramento dell'operatività mentre la semplificazione si orienta al rapporto con il cittadino e le imprese in termini di riduzione incombenze, di ampliamento orari, di accesso autonomo, ecc.

I processi vengono quindi ridisegnati secondo i principi di valore, flusso continuo e eliminazione degli sprechi.

3.2 Analisi della modulistica in uso

Si procederà quindi con l'analisi della modulistica in uso, per giungere anzitutto alla creazione di una modulistica che sia la più uniforme possibile, purché conforme alle disposizioni normative vigenti.

Successivamente verrà creata una matrice che per ogni procedimento di ogni attività individuerà – a seguito dello studio della modulistica semplificata prodotta – le dichiarazioni da verificare (presso uffici interni o enti terzi) e la tipologia di allegati da produrre. Si allega a titolo esemplificativo un esempio di matrice compilata presa dal servizio commercio.

	Modulistica da presentare	Allegati									Verifiche	Trasmissione finale			
		SCIA	Comunicazione	Procura per spedizione attraverso commercialista	Documento identità (o Permesso di soggiorno per extra-CEE) del richiedente o di tutti i soci in caso di società	Planimetrie	Copia documento attestante disponibilità locali	Tabella tariffe firmate e datate in bollo	Registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo	Deposito cauzionale		Tribunale	Prefettura (Antimafia)	Richiedente	Questura
AGENZIE DI AFFARI	Inizio attività	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		Comunicazione di avvenuta presentazione	Comunicazione di avvenuta presentazione
	Trasferimento dell'attività	X		X	X	X	X				X	X		Comunicazione di avvenuta presentazione	Comunicazione di avvenuta presentazione
	Cessazione / Sospensione		X	X	X										
COMMERCIO COSE ANTICHE E/O USATE	Inizio attività	X		X	X				X		X	X	Presenza d'atto (a mano)		
	Trasferimento dell'attività	X		X	X				X		X	X	Presenza d'atto (a mano)		
	Cessazione		X	X	X										

Inoltre, le informazioni contenute nella matrice possono essere utilizzate anche per creare degli “specchietti informativi riepilogativi” da inserire nelle schede di descrizione dei procedimenti del portale. Si tratta di un supporto molto utile all’utente in fase di redazione delle istanze, affinché siano complete di tutte le informazioni e di tutta la documentazione. Dal lato dell’Amministrazione, questo si traduce in una riduzione sensibile delle istanze non istruibili per mancanza di informazioni o allegati.

Viene riportato di seguito un esempio di tabella riepilogativa.

SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO procedimento XXXX		
Cosa devo fare?	Cosa devo compilare?	Cosa devo allegare?
Apertura nuovo esercizio	<ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Copia tabella tariffe firmate e datate in bollo - Copia registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo - Deposito cauzionale
Trasferimento sede	<ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Deposito cauzionale
Sospensione / cessazione attività	<ul style="list-style-type: none"> - Modello Comunicazione - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) 	<ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società)

3.3 Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

Si produrranno nelle schede di rilevamento i dati riguardanti le attuali configurazioni dei sistemi informativi dell'Ente, permettendo così di avere un quadro sintetico e d' immediata lettura circa la dotazione strumentale ed applicativa in uso presso l'Ente stesso. Dai dati risultanti si potrà così capire l'eventuale gap tecnologico da colmare rispetto le eventuali necessità richieste dal processo informatizzazione e digitalizzazione delle procedure per la presentazione di **istanze, dichiarazioni e segnalazioni in modalità on line.**

AREA	Funzionalità			
		Numero utenti	Fornitore	DB utilizzato
SEZIONE SERVER				
	DB Server			
		Sistema .Operativo		
		Numero di processori :		
			<input type="checkbox"/>	
		uno	<input type="checkbox"/>	
		due	<input type="checkbox"/>	
		quattro	<input type="checkbox"/>	
	Application Server	rack 1		
		Sistema .Operativo		
		Numero di processori :		
			<input type="checkbox"/>	
		uno	<input type="checkbox"/>	
		due	<input type="checkbox"/>	
		quattro	<input type="checkbox"/>	
SEZIONE APPARATI ATTIVI				
	Dispositivo	Descrizione		
SEZIONE CLIENT				
	Client	Numero	Sistema operativo	
	Stampanti			
	Scanners			

Amministrativa	Atti Formali			
	Protocollo			
Demografica	Anagrafe della popolazione			
	Stato Civile			

Tecnico Territoriale	Cartografia			
	Urbanistica/Edilizia privata			
	Lavori Pubblici			
Altri servizi	SUE			
	SUAP			
	PEC			

AREA	Funzionalità			
		Numero utenti	Fornitore	DB utilizzato

Altri Servizi	IMU			
	TIA			
	PUBBLICITÀ			
	POLIZIA LOCALE			

NOTE

4 PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

4.1 Definizione nuova modulistica

La missione principale del portale dei servizi online sarà quella di assistere l'utente nell'individuazione del procedimento in grado di rispondere alle proprie specifiche esigenze e nel guidarlo nell'inserimento nel sistema delle informazioni e documenti previsti.

I documenti a corredo della richiesta possono essere prodotti da fonti "esterne" e quindi sono sostanzialmente acquisiti ed "allegati" alla procedura o possono essere compilati dinamicamente on line in funzione delle informazioni inserite.

In questo caso il modello operativo adottato è quello di corredare i vari procedimenti resi disponibili dal portale dei servizi con modelli ("template") di **documenti** da integrare con le informazioni specifiche del singolo caso.

Il Piano prevede di generare, in modo automatizzato, dei formati PDF-Editabili grazie alle informazioni strutturali e semantiche inserite in sede di revisione dei documenti. (campi d input con spazio di nomi condiviso, tag, bookmark).

Il patrimonio di documenti di modulistica che sarà messo a punto dall'Ente, sarà riorganizzato e ristrutturato non tanto in termini di impostazione funzionale o grafica ma relativamente alla composizione di diversi blocchi informativi che siano standard, riutilizzabili e di facile compilazione. Pertanto un'accurata modellazione dei blocchi informativi ricorrenti nelle diverse tipologie di pratiche consentirà un'elevata produttività in sede di generazione e di manutenzione del materiale documentale.

Ad esempio il blocco informativo "Anagrafica del Richiedente" potrebbe assumere una forma del tipo:

1/A • p DATI ANAGRAFICI - Compili gli spazi

II/la Sottoscritto/a, * Cognome _____

* Nome _____ * Nato il ____/____/____

1/B • PER I NON RESIDENTI - Prosegua compilazione se NON risiede a Parma

*C. Fiscale _____ *Cittadinanza _____

*Residente nel Comune di _____

*Provincia _____ Codice Avviamento Postale _____

*Indirizzo _____ *N° _____

Nazione _____

6/C • RECAPITO TELEFONICO/E-MAIL - Compili gli spazi per ricevere eventuali informazioni relative alla sua pratica

Telefono _____ Cellulare _____

E-mail _____ Fax _____

PEC _____

La tipologia delle informazioni anagrafiche richieste sarà uguale per la quasi totalità dei procedimenti che si vuole digitalizzare; per cui un volta creato e standardizzato il blocco informativo *Anagrafica del richiedente* per un dato procedimento, potrà essere facilmente riutilizzato per tutti gli altri procedimenti che l'Ente deciderà di attivare in modalità on line. Lo stesso discorso varrà per qualsiasi altri blocco informativo componente il generico modulo d'inoltro pratica

Il lavoro di rivisitazione della struttura della modulistica (mediante aggiunta di opportuni riferimenti o tag) sicuramente impegnativo ma indispensabile per la compilazione automatizzata consente di cogliere, senza ulteriori costi, anche l'obiettivo di produrre materiale di qualità per il download e compilazione off-line

4.2 Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

In attuazione al Piano, si programmerà l'introduzione di una soluzione informatica per la pubblicazione di un pacchetto base di alcuni procedimenti da digitalizzare e da utilizzare da cittadini e imprese. Ogni procedimento sarà accompagnato da una scheda contenente gli elementi descrittivi di base (servizio competente, responsabile, descrizione del procedimento, fonti normative, modalità di avvio determine del procedimento) nonché dalla modulistica necessaria alla presentazione dell'istanza.

Sinteticamente la soluzione tecnologica si rappresenterà come un **"portale web"** di presentazione pratiche (servizio Gestione Presentazione Istanze) in grado di gestire il processo di autenticazione, compilazione guidata e inoltra pratica verso l'amministrazione, l'utilizzo di PDF autocompilabili facilita la modalità di presentazione dell'istanza. Il documento così prodotto dovrà essere disponibile per l'invio automatico al backoffice sia mediante servizi diretti (webservices) sia mediante modalità più generiche di protocollazione. La protocollazione potrà poi innescare il relativo workflow di gestione.

I principali procedimenti che nei termini attuativi del Piano si programmerà di digitalizzare sono:

N.	PROCEDIMENTO	SERVIZIO
1	Richiesta di accesso agli atti	Tutti i servizi
2	Cambio di residenza	Demografico
3	Cambio di indirizzo	Demografico
4	Servizio Mensa	Pubblica Istruzione
5	Disabili - Comunicazione targhe mezzo abituale	Polizia Locale
6	Richiesta rimborso tributi	Tributi
7	Segnalazione generica (manutenzioni, disservizi, ecc.)	Amministrazione Generale
8	SCIA attività Commerciale	Polizia locale
9	Comunicazione cessazione Attività Commerciale	Polizia locale
10	Scia Edilizia Privata	Edilizia Privata
11	CILA Edilizia Privata	Edilizia Privata
12	DIA Edilizia Privata	Edilizia Privata
13	Certificazioni in materia edilizia	Edilizia Privata

4.3 Adesione a SPID

Il sistema SPID - Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese - è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

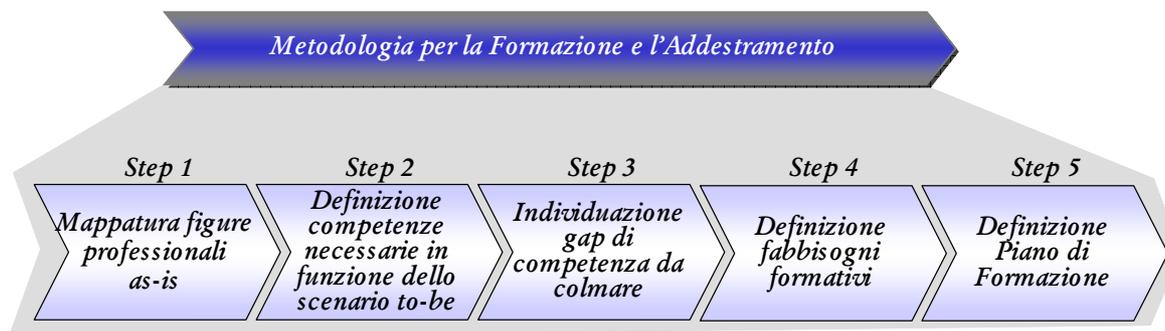
Quando tale sistema sarà pienamente operativo ci si farà carico dell'adeguamento del sistema informativo dell'ente alle linee guida previste per l'adesione allo SPID.

5 MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE

5.1 Programma di Addestramento

Il raggiungimento degli obiettivi precedentemente esposti e la qualità di tale servizio di addestramento saranno garantiti mediante l'utilizzo di una metodologia ben strutturata per la definizione delle attività di formazione e comunicazione. Tale metodologia dovrebbe sfociare nella definizione di un programma che deve tendere a soddisfare il fabbisogno formativo derivante dall'introduzione di nuove tecnologie e nuove modalità di lavoro nell'organizzazione delle strutture interessate.

Gli step della metodologia per la formazione e la comunicazione potranno essere i seguenti:



I risultati delle attività sopra esposte alimentano il Piano di Addestramento. Le attività formative punteranno a:

- Coinvolgere il personale, promuovendo l'utilizzo delle nuove procedure informatizzate e sottolineandone soprattutto l'efficacia e l'efficienza derivanti dal loro utilizzo;
- Rendere il personale capace di utilizzare, in modo semplice, i nuovi applicativi in funzione del ruolo che andrà a rivestire nel nuovo assetto organizzativo;
- Puntare ad un miglioramento costante attraverso una continua verifica di ogni intervento formativo;
- Motivare il personale sviluppando capacità investigative e di analisi in modo da rendere efficace l'utilizzo del nuovo sistema.
- affinare e sviluppare nei partecipanti coinvolti attitudini, motivazioni, capacità e competenze per poter gestire e svolgere il lavoro di gestione e manutenzione del Sistema.
-

5.2 Soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano

In linea di massima gli attori che verranno coinvolti nell'attuazione del presente Piano sono:

- **Il Responsabile del servizio**
- **L'Operatore del servizio**
- **Il Responsabile ICT (Information and communication technology)**

5.3 Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

Dovranno essere attuate forme di rilevazione dei servizi on line forniti in termini quantitativi e qualitativi (livelli di servizio), che dovranno tendere a misurare la soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi

Si dovrà procedere alla pubblicazione degli esiti periodici provenienti dal sistema di monitoraggio, verrà studiata una apposita sezione informativa, da allocare sul Portale istituzionale dell'Ente mediante apposite tabelle e/o grafici.