



T A O
tecniche di autovalutazione organizzative

La strada per migliorare l'organizzazione e innovare i processi

Percorso di assistenza

Migliora CAD - Migliorare i Procedimenti applicando il Codice dell'Amministrazione Digitale

3. REPERTORIO DELLE AFFERMAZIONI

3. REPERTORIO DELLE AFFERMAZIONI

3.1. LEADERSHIP

1. Sono state attribuite le responsabilità all'interno del procedimento?
2. Esistono discrasia tra responsabilità e competenze?
3. E' stato nominato un responsabile?
4. Sono state attribuite delle deleghe?
5. La Regione ha legiferato in materia?
6. Sono stati prodotti documenti di programmazione e regolazione in materia?
7. Esistono tavoli di coordinamento tra uffici competenti in materia?
8. Esiste coerenza tra obiettivi e risultati?
9. I leader sono impegnati a diffondere a tutti i livelli la cultura e i valori dell'innovazione come leva del cambiamento e del miglioramento continuo?
10. I leader sono riusciti a rendere disponibili le risorse tecniche e le competenze necessarie a sostenere i processi di innovazione e cambiamento organizzativo?

3.2. DIRITTI DEI CITTADINI E DELLE IMPRESE

1. L'Amministrazione regionale riconosce il diritto ai cittadini e alle imprese di utilizzare strumenti tecnologici per comunicare con la PA, per accedere ad atti, attraverso documenti di programmazione, leggi o regolamenti, circolari, delibere e determine?
2. L'Amministrazione Regionale rende praticabili questi diritti, mettendo a disposizione dei cittadini, delle imprese e delle altre PA, informazioni e strumenti per dialogare, comunicare, cooperare, scambiare dati e documenti a tutti gli effetti di legge?
3. I regolamenti che disciplinano l'esercizio del diritto di accesso sono pubblicati sul sito web in modo accessibile per via telematica?
4. La Regione comunica agli interessati da un procedimento amministrativo telematico le modalità per esercitare in via telematica i diritti?
5. I documenti informatici prodotti all'interno dei processi/procedimenti regionali sono custoditi e controllati con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito, in conformità alle finalità della raccolta e della sicurezza?
6. Nell'ambito dei procedimenti la Regione provvede all'apertura di fascicoli informatici accessibili in modo protetto dagli aventi diritto in modo da garantire loro l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla legge n. 241 del 1990?

3.3. ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA E FORMAZIONE SPECIFICA SULLE NUOVE TECNOLOGIE

1. L'Amministrazione regionale dispone di un piano annuale di formazione e aggiornamento del personale all'uso dei servizi telematici e delle tecnologie ICT, alle disposizioni normative del CAD e delle regole tecniche?
2. L'amministrazione regionale organizza corsi di formazione, di aggiornamento professionale per i dipendenti su ciascuna materia di competenza?
3. Il sistema di monitoraggio e valutazione delle competenze del personale ha fornito riscontri oggettivi nella individuazione o formazione di nuove risorse, nuove competenze?

3.4. COOPERAZIONE E RISORSE

1. La Regione garantisce l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni?
2. La Regione fruisce dei servizi del SPC?
3. La Regione ha attivato le caselle di PEC per ciascun ufficio/direzione/dipartimento e ne ha dato evidenza sul sito web?
4. La Regione utilizza le caselle di PEC?
5. La Regione ha qualificato la porta di dominio presso DigitPA?
6. La Regione coopera in SPCoop? Ha sottoscritto accordi di servizio secondo le regole SPCoop (corredati di annotazioni semantiche, Service level agreement, ecc) con altre Amministrazioni locali e centrali e pubblicazione nel registro SICA?
7. La Regione coopera al di fuori del SPCoop?
8. La Regione ha individuato un centro di competenza cui afferiscono i compiti relativi alla progettazione e al coordinamento delle iniziative per l'erogazione di servizi in rete a cittadini e imprese (mediante gli strumenti della cooperazione applicativa tra pubbliche amministrazioni, ivi inclusa la predisposizione e l'attuazione di accordi di servizio tra amministrazioni per la realizzazione e compartecipazione dei sistemi informativi cooperativi)?
9. La Regione ha attivato forme di riuso di applicazioni e/o soluzioni di altre amministrazioni?

3.5. STRUMENTI

1. La Regione ha dotato i dirigenti di firma digitale e/o elettronica?
2. La Regione mette a disposizione dei cittadini la firma qualificata?
3. La Regione utilizza la firma digitale nei procedimenti amministrativi?

4. Esiste la possibilità di integrare e verificare nel sistema dell'Amministrazione regionale strumenti di firma emessi da altri soggetti?
5. Esistono disposizioni, regolamenti, circolari, ordini di servizio e altri documenti interni emanati dall'Amministrazione, riguardanti l'uso della firma digitale e/o elettronica nel procedimento amministrativo interno e in quello a rilevanza esterna?
6. Le comunicazioni di documenti con le altre pubbliche amministrazioni avvengono di norma mediante l'utilizzo della posta elettronica?
7. Le comunicazioni di documenti con le altre pubbliche amministrazioni che avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica sono dotate di protocollo informatizzato?
8. Per le comunicazioni tra l'amministrazione e i propri dipendenti è utilizzata la posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione?
9. L'amministrazione ha provveduto ad istituire e a pubblicare nell'Indice PA almeno una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo?
10. La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata e/o la cooperazione applicativa?
11. Le comunicazioni che pervengono o sono inviate dalle caselle di posta elettronica sono oggetto di registrazione di protocollo?
12. L'Amministrazione è dotata di un sistema di gestione documentale e di conservazione (oppure intende dotarsene)?
13. Esistono disposizioni, regolamenti, circolari, ordini di servizio e altri documenti interni emanati dall'Amministrazione riguardanti l'uso delle comunicazioni digitali in alternativa alle comunicazioni tradizionali (cartacee) verso l'esterno?
14. Esiste in Regione un sistema integrato che permette la gestione e il trattamento del procedimento, sulla base del ciclo di vita dell'atto/documento (dalla formazione alla conservazione. Si tratta di un ambiente dedicato alla registrazione, classificazione, fascicolazione dei documenti generati attraverso specifiche filiere verticali - rappresentate dai diversi applicativi che generano e organizzano documenti informatici nativi e documenti cartacei tradizionali - e gestione dell'archivio di deposito e storico per garantire il mantenimento nel tempo delle caratteristiche di autenticità, integrità e intelligibilità dei documenti prodotti nei processi di lavoro di digitalizzazione intrapresi dall'amministrazione)?
15. Il fascicolo informatico contiene aree a cui hanno accesso solo l'amministrazione e gli altri soggetti da essa individuati, al fine di garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti; e garantire l'esercizio in via telematica dei diritti previsti dalla legge n. 241 del 1990?

16. La conferenza dei servizi è convocata e svolta avvalendosi degli strumenti informatici disponibili, secondo i tempi e le modalità stabiliti dalle amministrazioni medesime?
17. L'amministrazione riutilizza applicazioni o soluzioni di altre Regioni/amministrazioni?
18. Le specifiche di gestione del processo di dematerializzazione e/o delle specifiche di gestione del dato territoriale sono condivise all'interno della community network o del polo archivistico regionale (se esistente)?
19. Sono stati prodotti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici?
20. I documenti degli archivi, le scritture contabili, la corrispondenza ed ogni atto, dato o documento di cui è prescritta la conservazione per legge o regolamento, sono conservati in modalità cartacea o digitale?
21. I documenti informatici, di cui è prescritta la conservazione per legge o regolamento, sono archiviati per le esigenze correnti in modalità cartacea o digitale?
22. La conservazione permanente degli atti prescritta per legge avviene in modalità cartacea o digitale?
23. Esiste un sistema di conservazione dei documenti informatici? Esso è gestito da un responsabile che opera d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali, del protocollo e della gestione dei flussi documentali (se esistente), ?
24. Il responsabile della conservazione ricorre alla conservazione dei documenti informatici o la certificazione della conformità del relativo processo di conservazione?
25. La Regione consente l'effettuazione dei pagamenti ad esse spettanti, nell'ambito del procedimento amministrativo, con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione?
26. La Regione ha attivato la CNS/CRS/TS per i pagamenti informatici con i soggetti privati?
27. La CNS/CRS/TS è utilizzata come strumento di autenticazione telematica per l'effettuazione di pagamenti con i soggetti privati?

3.6. SERVIZI IN RETE

1. Nel portale web dell'Amministrazione gli utenti possono accedere alle informazioni e ai servizi on-line che li riguardano attraverso un'area riservata?
2. L'accesso al portale avviene attraverso id e pw o CNS/CRS/TS?
3. Esistono aree riservate con accesso per particolari tipi di utenza, con servizi di transazione finanziaria, di accesso alle fasi informative dei procedimenti, ai fascicoli elettronici del cittadino, al sistema di monitoraggio della citizen satisfaction?
4. Esistono modalità strutturate di raccolta dei reclami dell'utenza riguardanti la citizen satisfaction?
5. Esiste la possibilità di fruire di servizi multicanale?

6. L'Amministrazione offre servizi informativi erogati attraverso lo sviluppo di applicazioni web (Apps) dedicate ai dispositivi mobili come smartphone e tablet?
7. L'Amministrazione ha attivato o prevede di attivare processi di apertura dei propri dati pubblici secondo il paradigma dell'Open Data?
8. L'Amministrazione utilizza servizi in Cloud Computing?
9. Esiste un riscontro oggettivo (quantitativo) dell'utilizzo da parte dei cittadini, imprese e altre PA, degli strumenti digitali messi loro a disposizione dall'Amministrazione regionale per favorire lo scambio di dati, informazioni e comunicazioni, il dialogo, l'accessibilità ai procedimenti, ecc. ?
10. Esiste un riscontro oggettivo (quantitativo e qualitativo) all'utilizzo di questi strumenti da parte dei cittadini, delle imprese e della altre PA, tale da ritenerli soddisfatti del servizio fruito?