



COMUNE DI NORBELLO
Provincia di Oristano

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
delle procedure per la presentazione on line
di istanze, dichiarazioni e segnalazioni

(ai sensi dell'art. 24 - comma 3bis D.L. n. 90/2014 conv. in L. n. 114/2014)

INDICE

1- Quadro normativo.....	3
2- Scopo del piano	5
3- Valutazione dell'esistente	6
4- Piano di attuazione - Azioni da intraprendere	9
5- Risorse necessarie all'attuazione del piano	10
6- Implementazione servizi	10
7- Possibili criticità da non sottovalutare.....	10
8- Monitoraggio attuazione	11
9- Revisione del piano	11
10- Cronoprogramma in sintesi	11

1- Quadro normativo

La norma principale di riferimento, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 c. 3bis D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114, come appresso riportato:

“Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della L. 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 ed i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

-D.L. 7 marzo 2005, n. 82 - 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'art. 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 ed 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 D.P.R. 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</u> se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.
art. 65 c 1	Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica. 1. <u>Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica</u> alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici, ai sensi dell'art. 38 , commi 1 e 3, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, <u>sono valide</u> : a) <u>se sottoscritte mediante la firma digitale</u> o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato; 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; c) ovvero <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti</u> , di cui all'art. 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'art. 38, comma 3, del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445; 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'art. 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'art. 6, comma 1, secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.

art. 7	Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza. 1. Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tal 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.
art. 45 c 1	Valore giuridico della trasmissione. 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>
art. 63 c 2	Organizzazione e finalità dei servizi in rete. 2. <u>Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete</u> , mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare <u>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'art. 71. Per le amministrazioni ed 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'art. 14, comma 3-bis.
art. 63 c 3bis	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'art. 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.
art. 63 c 3quater	3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, <u>almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati</u> , 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.
art. 64	Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni. 1. <u>La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.</u> 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> . 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 confronti di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

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'art. 24, del D.L. 24 Giugno 2014, n. 90, convertito con modifiche dalla L. 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, che 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*".

2- Valutazione dell'esistente

Sono state analizzate le aree ed i procedimenti coinvolti nella riorganizzazione del presente Piano, censite sinteticamente nel seguente elenco:

Elenco aree coinvolte	
Area	
Servizi demografici	
Servizi cimiteriali	
Tributi	
Servizi sociali	
Edilizia Residenziale Pubblica	
Ambiente e paesaggio	
Polizia locale	
Servizi scolastici	
Urbanistica	
Edilizia	
Attività produttive	

Elenco istanze, dichiarazioni, segnalazioni coinvolte	
Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione
Generale <i>(da considerare nell'ambito dell'attuale gestione del Sistema Informatico Assogciato)</i>	Conferimento di rappresentanza a presentare o ritirare documenti
	Richiedi il PIN della tua CRS e della tua TS-CNS
	Richiesta di accesso agli atti e ai documenti amministrativi
	Richiesta di annullamento e archiviazione istanza presentata
	Trasmissione di comunicazioni o documenti generici dal cittadino alla Pubblica Amministrazione
	Trasmissione di segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA
Servizi demografici	Attestazione di iscrizione anagrafica per cittadini comunitari
	Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari
	Autentica di copia
	Autentica di firma
	Autentica di firma del passaggio di proprietà di veicoli
	Cambiamento del nome composto da più elementi
	Cambio abitazione
	Certificati anagrafici
	Certificato atipico
	Certificato di iscrizione alle liste elettorali
	Certificato di leva militare
	Certificato storico di famiglia e di residenza
	Consultazione e copia delle liste elettorali
	Copia integrale atto di stato civile
	Dichiarazione di residenza
	Dichiarazione o denuncia di nascita
	Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
	Dichiarazione sostitutiva di certificazione
	Estratto per riassunto e certificati di atti di stato civile
	Iscrizione all'albo dei giudici popolari
	Iscrizione all'albo presidenti di seggio
	Iscrizione all'albo scrutatori
Iscrizione temporanea nel registro della popolazione	
Legalizzazione di fotografia	
Pubblicazioni di matrimonio	

Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione
	Raccolta e autenticazione firme per referendum, proposte di legge di iniziativa popolare e sottoscrizione liste Rettifica dati anagrafici Rettifica dati di stato civile Ricerca storica Rilascio carta d'identità Rilascio della tessera elettorale Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari Segnalazione di irreperibilità Trasferimento della residenza all'estero
Servizi cimiteriali	Richiesta concessione loculo e autorizzazione alla tumulazione Richiesta concessione della celletta e autorizzazione all'esumazione e alla tumulazione dei resti mortuari Richiesta alla tumulazione in loculi privati Richiesta autorizzazione all'estumulazione per trasferimento in altro cimitero/comune Richiesta apposizione lapide Lampade e luci votive presso il cimitero Richiesta voltura/disdetta illuminazione votiva
Tributi	Dichiarazione IMU Dichiarazione TARSU/TARES/TARI Dichiarazione TASI Richiesta concessione occupazione di suolo pubblico (temporanea/permanente) Richiesta riesame e rettifica/annullamento/conferma avviso di accertamento Richiesta rimborso/compensazione Richiesta annullamento d'ufficio di sollecito Richiesta rateizzazione avvisi di accertamento Prenotazione impianti di affissione Denuncia ICP
Servizi sociali	Assegni per la maternità Assegni per nucleo numeroso Bonus energia Bonus gas Fondo sociale per utenze domestiche e interventi per le famiglie colpite dalla crisi economica Richiesta di prestazione agevolata (aggiornamento I.S.E.E.)
Edilizia Residenziale Pubblica	Aggiornamento anagrafe utenza per alloggi ERP Ampliamento del nucleo familiare in alloggi ERP Assegnazione di alloggi ERP Fondo sostegno affitto Mobilità degli assegnatari di alloggi ERP Ospitalità temporanea in alloggi ERP Rateizzazione del canone di affitto e delle spese di locazione degli alloggi ERP
Ambiente e paesaggio	Abbattimento e potatura alberi e arbusti Certificato d'idoneità alloggiativa Esposto ambientale (abbandono rifiuti, scarichi idrici, inquinamento dell'aria, molestie olfattive, inquinamento acustico, presenza di amianto) Ritiro dei contenitori per la raccolta differenziata Adozione aree verdi Autorizzazioni acustiche Autorizzazione pozzi

Area	Istanza, dichiarazione, segnalazione
	Segnalazione cani randagi, reati contro animali Servizio igiene urbana Servizio di disinfestazione e derattizzazione
Polizia locale <i>(gestita in convenzione con il Comune di Ghilarza (art. 30, D.Lgs n. 267/2000))</i>	Occupazione di suolo pubblico (cantieri, ponteggi, traslochi, scarico merci) Permesso per la circolazione e la sosta dei disabili Striscioni e stendardi pubblicitari Volantinaggio Richiesta autorizzazione posa specchi parabolici Passo carrabile Richiesta concessione rateizzazione a seguito violazione CdS Richiesta di ricorso al Prefetto a seguito di violazione CdS Laboratori di sperimentazione per adulti Laboratori di sperimentazione per bambini Nido d'infanzia Servizio mensa scolastica Spazio gioco Trasporto scolastico (scuolabus) Utilizzo Sale Comunali Utilizzo Impianti sportivi Concessione contributi diritto allo studio Iscrizione corsi
Servizi Scolastici	Laboratori di sperimentazione per adulti
	Laboratori di sperimentazione per bambini
	Nido d'infanzia
	Servizio mensa scolastica
	Spazio gioco
	Trasporto per il centro ricreativo estivo e diurno (CRED)
	Trasporto scolastico (Scuolabus)
	Utilizzo sale comunali
	Utilizzo impianti sportivi
	Concessione contributi diritto allo studio
	Iscrizione corsi
Urbanistica	Certificato di destinazione urbanistica Certificato di presenza di vincoli sovracomunali Deposito di frazionamento Osservazione agli strumenti di pianificazione urbanistica Piano attuativo Programma integrato di intervento Segnalazione errore materiale del Piano Urbanistico Comunale
Edilizia	Pratiche edilizie :
	Comunicazione inizio lavori e fine lavori
	Comunicazione inizio lavori asseverata
	Agibilità / Abitabilità
	Segnalazione / denuncia inizio attività / Concessioni e Autorizzazioni edilizie
Attività produttive	Procedimenti alberghi e altre attività ricettive Procedimenti attività artigianali Procedimenti attività di intrattenimento Procedimenti somministrazione Procedimenti vendita in sede fissa Procedimenti vendita su aree pubbliche Procedimenti altre attività

3- Piano di attuazione - Azioni da intraprendere

Nel corso dei prossimi tre mesi, ovvero entro il 16/05/2015, si provvederà a completare la rilevazione di cui al paragrafo "Valutazione dell'esistente".

Verranno così censite ed aggiornate le informazioni relative alle istanze/dichiarazioni/segnalazioni, andando a costituire una vera e propria Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi con tutte le informazioni che li caratterizzano (adempimenti, modulistica, tempi, responsabili procedimento ...).

Entro tale termine verrà istituito un servizio Web per la rilevazione anonima delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese. Ciò permetterà di analizzare preventivamente le reali aspettative ed i reali bisogni dell'utenza. Parallelamente 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. 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 saranno censite le seguenti informazioni:

- *possibilità di inoltrare 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 del 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 una corretta e comparativa valutazione, per ciascun intervento saranno identificate e raccolte tutte le informazioni essenziali, relative all'impatto organizzativo, alle implicazioni tecniche e tecnologiche necessarie, nonché all'impegno economico richiesto.

Al termine delle citate indagini, saranno identificati i procedimenti principali che saranno completamente digitalizzati, secondo una scaletta di priorità, definita in base alle necessità maturate ed alle risorse professionali ed economiche disponibili. Gli interventi di verifica saranno attuati, sia sulle procedure informatizzate già esistenti, che su quelle di nuova implementazione.

Il processo di verifica e di digitalizzazione dei procedimenti sarà occasione di razionalizzazione, ottimizzazione ed uniformazione, nei limiti del possibile, della modulistica, degli standard e degli iter adottati; il tutto, perseguendo azioni di semplificazione dei rapporti con i propri utenti, nonché dei processi interni 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, atto a garantire integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici.

L'intera attività di censimento, verifica e scelta dei procedimenti da informatizzare, dovrà essere compiuta entro settembre 2015.

4-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:

Azione	Nominativo	Profilo professionale
Stesura del Piano di Informatizzazione	Dott. Giuseppe Mura	Segretario Comunale
Ausilio tecnico-amministrativo	Rag. Francesco Schirra	Istruttore Direttivo

Tali soggetti dovranno essere messi in condizioni di operare mediante apposite sessioni formative specificatamente predisposte.

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

5-Implementazione servizi

L'implementazione della digitalizzazione di tutti i procedimenti identificati verrà compiuta con attuazione progressiva, entro la fine del 2017; un primo insieme di processi verrà realizzato entro la fine dell'annualità 2015.

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:

- o il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) non è operativo; è stato previsto il proprio avvio entro aprile 2015, ma il regolamento attuativo non è stato ancora emanato;
- o 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 – D.L. n. 90/2014) non è stata ancora concretizzata;
- o tempi di attuazione che si dimostrano ristretti, anche in funzione della carenza di risorse a disposizione;
- o incertezza sull'assetto organizzativo dell'intera attuazione del piano, a causa di un nuovo approccio alla gestione dei procedimenti, alla loro rivisitazione e standardizzazione;
- o assenza di indicatori sui tempi di attuazione dei piani;
- o 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) e, entro il mese di 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 che per quanto concerne la relativa attuazione.

Il piano di monitoraggio verrà definito analiticamente al termine della successiva fase di verifica.

8- Revisione del piano

Il presente Piano è soggetto a revisione periodica con cadenza minima annuale ed 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, etc.);
- aggiornamento normativo in materia;
- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano;
- 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- Cronoprogramma in sintesi

Attività	16/02/2015	marzo-maggio 2015	maggio-settembre 2015	settembre-dicembre 2015	gennaio-dicembre 2016	gennaio-dicembre 2017
Approvazione Piano Informatizzazione	■					
Rilevazione esigenze utenti		■				
Rilevazione procedimenti		■				
Indagine soluzioni informatiche			■			
Scelta soluzioni software			■	■		
Identificazione risorse professionali			■			
Identificazione risorse economiche				■		
Implementazione servizi 1° lotto				■		
Implementazione servizi 3° lotto					■	
Implementazione servizi 3° lotto						■
Formazione al personale					■	■
Presentazione alla cittadinanza					■	■
Monitoraggio attività		■	■	■	■	■
Revisione del piano				■	■	■