



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune
(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)**

Allegato alla Deliberazione Consiglio di Amministrazione n.12 del 16.02.2015

INDICE

Premessa

Articolo 1 – **Principi generali**

Articolo 2 – **Obiettivi del Piano**

Articolo 3 – **Attuazione del Piano**

Articolo 4 – **Soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano**

Articolo 5 – **Procedure interessate**

Articolo 6 – **Istanze On-Line**

Articolo 7 – **Integrazione tra Sistema Gestionale e Portale**

Articolo 8 - **Modulistica Standard**

Articolo 9 - **Formazione**

Articolo 10 – **Customer Satisfaction e Valutazione**

Articolo 11 - **Disposizioni finali**

Premessa

L'articolo 24 comma 3-bis, del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014, n. 114, ha introdotto l'obbligo, anche per gli Enti locali, di approvare, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, un **Piano di informatizzazione** delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione online dei moduli con autenticazione realizzata con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cittadini ed imprese, la cui fase di avvio è fissata ad aprile 2015.

Le procedure suddette dovranno Permettere il completamento dei procedimenti, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedenti hanno diritto ad ottenere una risposta.

Il Piano deve prevedere, quindi una completa informatizzazione delle procedure dell'Ente attraverso un graduale processo di transizione dalla presentazione e gestione cartacea delle istanze dei cittadini al passaggio ad una gestione informatizzata delle stesse.

In relazione alla stesura del presente Piano va evidenziato che **l'articolo 1 della Legge 6 novembre 2012, n. 190** recante " *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*", ha previsto, ai commi 29 e 31, rispettivamente l'obbligo per ogni Pubblica Amministrazione di rendere noto, attraverso il proprio sito web Istituzionale, l'indirizzo di posta elettronica certificata, cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti e i procedimenti che lo riguardano, nonché l'obbligo di rendere accessibili, in ogni momento, agli interessati, tramite strumenti di identificazione informatica, le informazioni relative ai procedimenti che lo riguardano, ivi comprese quelle relative allo stato della procedura, ai relativi tempi e allo specifico ufficio competente in ogni singola fase.

Inoltre, successivamente, **l'articolo 35 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33** recante " *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*" ha previsto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicare i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza, con tutti i riferimenti utili per il cittadino e l'impresa per poter conoscere il responsabile del procedimento, i termini di conclusione e ogni altra informazione utile a tutelare la posizione giuridica soggettiva del privato.

Infine, con il **D.P.C.M. 24 ottobre 2014** è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta d'identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.

Il Piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, per raggiungere il risultato di trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

Art. 1

Principi generali

Il presente Piano di Informatizzazione delle procedure è redatto in forma triennale e rappresenta le modalità operative e temporali mediante le quali l'Unione dei Comuni del Terralbese consentirà l'accesso in rete ai propri servizi, ai sensi dell'art. 24, comma 3-bis, del D.L. 90/2014, convertito in Legge 11 agosto 2014, n. 114.

Art. 2

Obiettivi del Piano

Il Piano di Informatizzazione delle procedure elenca, nell'arco del triennio di validità, 2015-2017, le azioni che saranno poste in essere dall'Ente, al fine di consentire la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e permettere la compilazione on-line con procedure accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli strumenti a livello dell'Ente, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili per l'attuazione degli obiettivi.

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- standardizzazione della modulistica
- dematerializzazione dei documenti
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del Comune
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

Gli obiettivi di cui sopra dovranno essere raggiunti attraverso:

- l'informatizzazione dei procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
- l'attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi dell'Ente sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Art. 3

Attuazione del Piano

L'attuazione del presente Piano avviene attraverso lo svolgimento di 4 fasi che interagiscono fra di loro, come da crono programma di seguito indicato:

PRIMA FASE

Ricognizione

La prima fase del processo di informatizzazione consiste nella puntuale individuazione della tipologia di procedimenti gestiti dall'Ente, secondo quanto stabilito dall'art. 35, commi 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, identificazione, in particolare, dei procedimenti ad istanza di parte, gli atti ed i documenti da allegare all'istanza medesima, elaborazione della modulistica necessaria, compresi i facsimile per le autocertificazioni, nonché individuazione degli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze.

Tempi di attuazione

L'esiguità delle risorse umane e la molteplicità dei compiti istituzionali, assegnati a ciascun dipendente, fa ipotizzare il completamento dell'attività ricognitiva entro il mese di dicembre 2015/Marzo 2016.

SECONDA FASE

Informatizzazione- Attivazione

Nella seconda fase è prevista la definizione e la conseguente attivazione del sistema tecnico attraverso il quale consentire al privato la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e permettere la compilazione on-line con procedure accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente o delle singole postazioni di lavoro
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica

- dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire il reale fruizione dei processi resi interamente digitali
 - svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano
 - attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano e delle necessità nascenti dalla realtà dell'Ente.

Tempi di attuazione

Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: Marzo 2016/Marzo 2017.

TERZA FASE ***Prove Tecniche***

La fase di attivazione si conclude, necessariamente, con l'avvio della fase di "Prove Tecniche", che prevede il coordinamento delle prove dall'invio della presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on-line delle stesse, fino al consolidamento di tutto il processo operativo.

Tempi di attuazione

Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: Marzo 2017/Agosto 2017.

QUARTA FASE ***Operativa***

La fase precedente si conclude con l'avvio della fase "Operativa". In questa fase, la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei privati mediante compilazione on-line della modulistica all'uopo predisposta diverrà lo strumento principale di presentazione delle stesse. Con il consolidamento di tale fase, il processo di informatizzazione potrà considerarsi definitivamente attivato.

Tempi di attuazione

Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: Settembre 2017/Dicembre 2017.

Art. 4

Soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano

I soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano sono:

- 1)** Soggetti interni all'Ente. L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza ai seguenti soggetti:
 - Segretario comunale
 - Posizioni organizzative
 - Responsabili di procedimento
 - Gli operatori di procedura
- 2)** Enti terzi: nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica interoperabile o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.
- 3)** Le aziende fornitrici di soluzioni hardware e software, con particolare riferimento ai sistemi informativi gestionali attualmente in possesso dell'Ente integrati fra le diverse aree e, ove fossero attivi, flussi documentali legati a procedimenti e iter, con automatismi codificati a seguito di analisi e catalogazione dei procedimenti.

Art. 5

Procedure Interessate

All'applicazione del Piano sono interessati tutti i Settori e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico.

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di doppioni di documenti informatici.

Dovranno inoltre essere privilegiati nell'analisi e nella messa a regime delle risorse di attuazione previste nel piano anche quei procedimenti interdipartimentali e interistituzionali, che istituiscano forme di interscambio telematico, con regole abilitanti la cooperazione applicativa, aventi standard codificati, aderenti alle regole CAD e/o normative specifiche di riferimento, quali ad esempio, dataset di web service, tracciati XML di invio o restituzione delle informazioni o altri metodi simili con altri soggetti ed Enti della PA (ad esempio Ministero dell'Interno, Ministero di Grazia e Giustizia, Ministero delle Finanze, ISTAT, Agenzia delle Entrate, Sistemi SUAP e Sistemi Sanitari Regionali ecc.).

Art. 6 **Istanze On-Line**

Caratteristiche del portale. Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

Sistema di autenticazione. Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà, una volta a regime, supportare appieno il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

Processi di sperimentazione. Il portale delle istanze online, sino al suo avvio definitivo potrà essere sperimentato attraverso opportuna integrazione nei processi gestionali di back-office e front-office dell'Ente, anche mediante autenticazione debole (credenziali informatiche in doppia chiave) o altri sistemi di identità digitale attualmente presenti (Firma Digitale o Carta Nazionale dei Servizi).

Metodologia di compilazione on-line. Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di non modificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Conservazione dei documenti informatici. La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Sicurezza dei dati e del sistema. La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture. Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici. I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

Art. 7

Integrazione tra Sistema Gestionale e Portale

Integrazione tra sistemi. Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e dei processi o iter.

Utilizzo dei dati cartografici. Eventuali dati cartografici in possesso dell'Ente presenti in formato vettoriale verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione. Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

Dematerializzazione. Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata. Per consentire la gestione delle pratiche e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione degli stessi in formato elettronico.

Art. 8

Modulistica Standard

Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive. Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed Enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del Decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della Legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Moduli unificati soggetti a norme e standard codificati da Enti della PA Centrale. Nelle altre procedure guidate on-line verranno utilizzati, in quanto applicabili, i moduli unificati e standardizzati che saranno adottati via via dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Altri moduli. Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

Art. 9

Formazione

Piano di formazione del personale. Per la formazione del personale, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi del presente Piano, verranno destinate le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

In fase di acquisizione di strumenti e risorse necessari all'attuazione del Piano saranno privilegiate le soluzioni infrastrutturali, i prodotti software e i percorsi di integrazione con le risorse esistenti, che garantiscano la crescita professionale delle risorse interne all'Ente per la massima autonomia nella gestione delle risorse acquisite.

Durante il primo anno di avvio del sistema il personale interno sarà posto in grado, attraverso diversi livelli di percorsi formativi, di far fronte in modo sempre più autonomo alla progressiva integrazione, evoluzione e scalabilità delle risorse e delle soluzioni individuate nel triennio di attuazione, fino al completamento dell'intero processo di informatizzazioni a cui il presente Piano fa riferimento.

Art. 10

Customer Satisfaction e Valutazione

Approccio metodologico. Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, il che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente.

I dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo

tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficiente o negativo.

Stato di attuazione e percorso previsto. I dati relativi al livello di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction sarà pubblicato sul sito web dell'Ente.

Art. 11

Disposizioni finali

Il presente Piano entra in vigore a partire dalla data di esecutività della Deliberazione di approvazione e sono da intendersi:

- a) abrogate e, pertanto, sostituite dalle presenti, tutte le disposizioni in contrasto, anche se non espressamente richiamate.
- b) Integrate, ove necessario, le disposizioni regolamentari attualmente vigenti.