



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)

QUADRO NORMATIVO

Il piano di informatizzazione per il triennio 2015/2017 del Comune di Presenzano è adottato in ottemperanza al disposto normativo di cui agli artt. art. 24, comma 3 del DL 90/2014 (che prevede che entro la metà febbraio 2015 le Pa approvino un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni al fine di realizzare compiutamente un sistema che permetta la compilazione on-line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con lo SPID - sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese-) e 24, comma 3 bis del DL 90/2014, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, (che prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale).

Le disposizioni del citato DL costituiscono il completamento di un quadro normativo più ampio che va dal codice dell'Amministrazione Digitale adottato con D.Lgs. 82/2005 all'Agenda del Governo per la semplificazione del 01 dicembre 2014 così delineato:

D.LGS. 82/2005;

DPCM 9 dicembre 2014 n. 285 per la concreta attuazione del *Sistema Pubblico per la gestione*

dell'Identità Digitale (SPID);

DPCM 285/2014 che ha il suo fondamento nel D.Lgs. 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);

CAD che individua la “*carta d'identità elettronica*” e la “*carta nazionale dei servizi*” quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA, anche se le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio, quindi attraverso il sistema SPID volto a consentire l'accesso in rete ai propri servizi;

DPCM 13 novembre 2014 che detta le regole tecniche per la “*formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni*” ed impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;

Agenda per la semplificazione del 01 dicembre 2014, che individua un obiettivo generale nella “*restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia*” con almeno tre dei settori chiave che rientrano nelle competenze dei Comuni: la cittadinanza digitale (ANAGRAFE, DEMOGRAFICI, STATO CIVILE, ELETTORALE, TRIBUTI), l'edilizia (SUE), l'impresa (SUAP);

Tale quadro va integrato con le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai

principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;

- all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della Legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente; □ all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
 - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli 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;
 - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
 - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
 - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
 - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
 - i risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi

erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;

- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme in materia di riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni si innestano evidentemente sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono 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;
- all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo 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;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;

- all'art. 13 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Rilevante nel quadro sopra delineato è l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda infine la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici, vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico e le relative modalità di conservazione digitale a norma, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto del quadro normativo di riferimento ed in particolare dell'Agenda per la semplificazione approvata dal Consiglio dei Ministri in data 01/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che si pongano in linea con quelli esplicitati nell'Agenda stessa;

- l'individuazione degli **strumenti** operativi necessari per l'attuazione degli obiettivi puntualmente identificati per il triennio 2015/2017.

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- ricognizione dei procedimenti amministrativi dell'Ente alla luce della strutturazione dei procedimenti amministrativi già prevista dalla PA DIGITALE quale società di gestione dei programmi informatizzati
- digitalizzazione progressiva dei procedimenti amministrativi e del protocollo in particolare
- standardizzazione della modulistica per i servizi on line
- dematerializzazione dei documenti nell'ottica di progressiva adozione di atti e provvedimenti informatici firmati digitalmente e conservati a norma (fatturazione elettronica, contratti informatici,)
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del Comune
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

Gli obiettivi sopra individuati saranno realizzati progressivamente attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente (PA DIGITALE)** finalizzato a rendere possibili:

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione dei procedimenti di gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dei cittadini ed imprese in modo da poter 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, procedimenti e provvedimenti finalizzato alla fruizione e riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti presentati per l'istruttoria e la conclusione dei procedimenti
- attivazione della conservazione documentale digitale a norma di protocollo, fatture elettroniche, contratti informatici, atti e provvedimenti informatici

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo dei sistemi informativi in uso, è lo strumento che delinea il processo finalizzato a realizzare, al termine del triennio di attuazione, una completa informatizzazione dei procedimenti, dalla presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, dalle comunicazioni interne, agli atti prodotti d'ufficio ed alle certificazioni in genere. Quanto ai tempi, il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme nazionali sopra citate in materia di dematerializzazione dei documenti e digitalizzazione dei procedimenti, a partire dal 2015 e sino al 2017.

Rilevazione dei procedimenti

In prima battuta è stata prevista la ricognizione dei procedimenti dell'Ente interessati dalla gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino ed imprese (SUAP, SUE, tributi, anagrafe, ...) - step avviato-

Reingegnerizzazione dei procedimenti

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modalità digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di atti e provvedimenti -step avviato-

Soggetti coinvolti

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Segretario comunale
- Posizioni organizzative
- Responsabili di procedimento all'uopo incaricati

Le soluzioni informatiche saranno concordate con PA DIGITALE in qualità di gestore del sistema informativo integrato per la gestione dei processi e procedimenti dell'ente ed eventualmente la conservazione digitale a norma per contratti, fatture elettroniche, atti e provvedimenti informatici. L'obiettivo è la completa informatizzazione delle procedure in modo da gestirle on line e attraverso l'interfaccia dei diversi uffici dell'Ente.

Aree interessate

All'applicazione del Piano sono interessate tutte le aree, secondo le proprie competenze, e saranno impegnate a sviluppare l'attuale sistema informativo e la necessaria competenza per attuare quella semplificazione propedeutica alla gestione on line dei procedimenti.

Procedure

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 il coinvolgimento di 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 più documenti informatici dello stesso tipo.

ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di distinte fasi.

1. Analisi dei procedimenti - standardizzazione della metodologia di lavoro - automazione completa del processo
2. Implementazione in termini operativi dell'architettura informatica dell'Ente (già completa per la digitalizzazione da realizzare) o delle singole postazioni di lavoro - adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali - formazione dei soggetti coinvolti nell'azione del piano - comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse
3. Realizzazione e controllo del Piano attraverso progressive attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, monitoraggi delle informazioni - incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, delle tempistiche di completamento delle varie attività previste
4. Collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

ISTANZE ON LINE

Il portale, che rispetta i principi di accessibilità fissati dal D.Lgs. n.33/2013, deve rendere i suoi contenuti costantemente fruibili per chiunque in termini di 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.

Il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento

informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, dovranno essere previste la protocollazione dell'istanza, la classificazione e l'inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

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; 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.

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. Dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

MODULISTICA STANDARD

Poichè sono stati elaborati 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 (per le attività produttive l'ente, al di sotto dei 5.000 abitanti, si serve della piattaforma della CCIA di Caserta), quei 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.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

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.

FORMAZIONE

La formazione del personale dovrà tenere conto degli obiettivi e dei tempi di attuazione del Piano 2015/2017 e delle risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.