



COMUNE DI EXILLES

PROVINCIA DI TORINO

*Piano di informatizzazione
delle procedure per la presentazione on line
di istanze, dichiarazioni e segnalazioni
(ai sensi dell'art 24 c 3bis DL 90/2014 – L 114/2014)*

Allegato alla delibera G.C. n. 05 del 11.02.2015

INDICE

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

1- Quadro normativo

La norma principale di riferimento, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 c. 3bis DL 90/2014 (L 114/2014), qui sotto riportato:

“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.”

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

D.L. 82 del 07 marzo 2005 - 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' articolo 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 e 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 decreto del Presidente della Repubblica 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.

<p>art. 65 c 1</p>	<p>Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica.</p> <p>1. <u>Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell' articolo 38 , commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 , sono valide:</u></p> <p>a) <u>se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;</u></p> <p>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, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;</u></p> <p>c) ovvero <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti</u> di cui all' articolo 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'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 ;</p> <p>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' articolo 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' articolo 6, comma 1 , secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.</p>
<p>art. 7</p>	<p>Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.</p> <p>1. 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 <u>preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese</u>, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.</p>
<p>art. 45 c 1</p>	<p>Valore giuridico della trasmissione.</p> <p>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></p>
<p>art. 63 c 2</p>	<p>Organizzazione e finalità dei servizi in rete.</p> <p>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' articolo 71 . Per le amministrazioni e 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' articolo 14, comma 3-bis .</p>

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'articolo 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</u> , pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei <u>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	<p>Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.</p> <p>1. <u>La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi</u> erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.</p> <p>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, <u>il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)</u>.</p> <p>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 riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.</p>

2- 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'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 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 sia 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".

Dello stesso si riportano in sintesi i requisiti fondamentali:

- diritto all'uso delle tecnologie da parte di cittadini e imprese (richiedere e ottenere);
- ogni documento può essere trasmesso alla PA con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- le istanze e le dichiarazioni sono presentate per via telematica valide se sottoscritte con firma digitale oppure quando l'autore è identificato dal sistema informatico oppure se trasmesse a mezzo PEC (se la stessa è stata rilasciata con identificazione del titolare);
- servizi in rete erogati a seguito di preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese con valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, soddisfano il requisito della forma scritta e non deve essere seguita da quella del documento originale;
- le PA progettano e realizzano 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;
- a partire dal 1° gennaio 2014 devono essere utilizzati esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze ...;
- per favorire la diffusione dei servizi in rete e agevolarne l'accesso da parte di cittadini e imprese è istituito il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

3-Valutazione dell'esistente

Il censimento dei servizi on line già attivi e di quelli nuovi da attivare assume particolare rilevanza, in quanto oltre a descrivere lo stato dell'arte permette di dare evidenza all'analisi e allo sforzo da intraprendere per la razionalizzazione e predisposizione in digitale dei nuovi processi.

Sono state analizzate le aree e i procedimenti fondamentali e potenzialmente coinvolti nella riorganizzazione del presente Piano, censite sinteticamente come di seguito:

- Sottosistema gestionale
- Archiviazione documentale
- Sottosistema territoriale
- Portale web

Il sistema gestionale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio, prima nota, IVA;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap);
- servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie.

Il sistema documentale

comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico
- archiviazione documentale
- amministrazione trasparente
- moduli di integrazione con gestionali

Il sistema territoriale

comprende le procedure di informatizzazione :

- modulo per l'interscambio con ag. Territorio, agenzia Entrate.

Il sistema portale web del comune

- sito istituzionale del comune
- sezione amministrazione trasparente
- albo digitale
- open data
- elenco procedimenti

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per :

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- Interscambio con Mef
- Interscambio con Tesoreria
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali
- Interscambio con sistema Siatel per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.
- Interscambio con sistema Istatel

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

4-Piano di attuazione – azioni da intraprendere

Nel corso dei prossimi mesi verranno censite e 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 ...).

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

Questi 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, sufficientemente soddisfacente o negativo.

Inoltre 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 al minimo all'impatto organizzativo, alle implicazioni tecniche e tecnologiche necessarie nonché all'impegno economico richiesto.

Al termine delle sopra citate indagini, saranno identificati i procedimenti principali che saranno completamente digitalizzati secondo una scaletta di priorità definita in base alle priorità maturate e alle risorse professionali ed economiche disponibili.

Gli interventi di verifica saranno attuati sia sulle procedure informatizzate già esistenti che su quelle di nuova implementazione nonché sulle dotazioni tecnologiche esistenti e su quelle di futura dotazione.

Il processo di verifica e di digitalizzazione dei procedimenti sarà occasione di razionalizzazione, ottimizzazione e 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.

5-Risorse necessarie all'attuazione del piano

I Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a :

- Il Segretario comunale
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento
- gli operatori di procedura

Tali soggetti, come pure altro personale coinvolto nei diversi procedimenti previsti nel Piano, dovranno essere messi in condizioni di operare mediante un apposito piano formativo, specificatamente predisposto al fine di:

- Formare il personale negli ambiti normativi, tecnologici e gestionali;
- Coinvolgere il personale, promuovendo l'utilizzo dei nuovi processi informatizzati, valorizzandone efficacia ed efficienza nel loro utilizzo;

Per quanto concerne la verifica e il reperimento delle risorse finanziarie, necessarie all'attuazione del Piano stesso, nel corso dei prossimi mesi si procederà alle opportune quantificazioni previa verifica delle disponibilità finanziarie, evidenziando che, il solo effetto del comma 435 dell'art. 1 della Legge n. 190 del 23.12.2014 (*Legge di Stabilità 2015*), comporta una ulteriore compressione della possibilità di spesa che rende ulteriormente difficoltosa la piena attuazione del piano .

6-Implementazione servizi

L'implementazione della digitalizzazione di tutti i procedimenti sopra identificati verrà compiuta con attuazione progressiva entro la fine del 2017;

7-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:

- 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;
- 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 DL 90/2014) non è stata ancora concretizzata;
- L'attuazione dei Pagamenti Elettronici a favore della PA, mediante l'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC, seppur obbligatorio per tutta la PA, non è ancora divenuto lo standard di fatto;
- Tempi di attuazione che si dimostrano ristretti, anche in funzione della carenza di risorse a disposizione;
- Incertezza sull'assetto organizzativo dell'intera attuazione del piano, a causa di un nuovo approccio alla gestione dei procedimenti, alla loro rivisitazione e standardizzazione;
- Assenza di indicatori sui tempi di attuazione dei piani;
- 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) ed entro 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.

8-Revisione del piano

Il presente Piano è soggetto a revisione periodica con cadenza minima annuale e 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, ecc.);
- aggiornamento normativo in materia;

- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- 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-Crono programma 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						
Revisione del piano						