

*Allegato alla Deliberazione di Giunta Comunale n. 15 del 18 febbraio 2015*

# **Comune di MODOLO**

## **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**

(Adempimento di cui Art. 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014)

## Sommario

Premesse .....	3
Riferimenti Normativi .....	4
Procedimento per la redazione del piano .....	7
Obiettivo del documento .....	7
Descrizione dello stato dell'arte .....	7
Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) .....	7
Analisi della modulistica in uso .....	8
Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso .....	8
Pianificazione delle azioni da intraprendere .....	8
Definizione delle azioni .....	9
Cronoprogramma degli interventi .....	9
Monitoraggio dell'attuazione .....	10
Conclusioni .....	10

## Premesse

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1° dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione 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".

I **settori chiave** d'intervento sono individuati come nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei comuni: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa**.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò sia possibile in modalità tradizionale.

L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo dei comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante

responsabilità alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria organizzazione ed attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale, per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione “digital by default” al servizio di cittadini e imprese.

## **Riferimenti Normativi**

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l’efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all’art. 24 comma 3-bis, l’obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

*In particolare la norma citata prevede “3-bis. 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.”*

Tale norma si innesta 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. 45, comma 1 che lo sviluppo dei servizi digitalizzati dovrà prevedere che i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfino il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.
- 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 riutilizzazione, 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.
- all'art. 63, comma 3-bis, che testualmente prevede “A partire dal 1° gennaio 2014, 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, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.” Risiede in questa norma la premessa per l'obbligo di redazione del presente piano. Le modalità di accesso ci sono poi fornite dall'art. 64, D. Lgs. n. 82/2005, ovvero: CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA - CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI - SISTEMA PUBBLICO PER LA GESTIONE DELL'IDENTITA' DIGITALE DI CITTADINI E IMPRESE (comunemente indicato come SPID – ad oggi non ancora operativo).
- All'art.65 comma 1 che le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide:a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata; b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi; c) ovvero quando l'autore e' identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti 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;

c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC-ID”.

### **Procedimento per la redazione del piano**

C'è da precisare che l'art. 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014 impone l'obbligo di pianificare l'informatizzazione dei processi e di adottare il relativo piano ma non definisce il contenuto minimo e neppure un preciso cronoprogramma che è lasciato quindi alla scelta dell'Ente stesso.

Si è quindi valutato di mantenere un tempo pari a 24 mesi per la realizzazione dello stesso e di prevedere che questo piano possa essere uno strumento di programmazione dinamico e possa quindi essere aggiornato secondo le azioni che singolarmente saranno sviluppate ed in seguito descritte.

Si prevede pertanto di identificare una serie di azioni da intraprendere al fine di meglio dettagliare il presente piano siano finalizzate all'obiettivo della completa informatizzazione delle procedure secondo le disponibilità tecnologiche in essere al momento dello sviluppo del piano stesso.

### **Obiettivo del documento**

L'obiettivo è naturalmente quello di rispondere all'obbligo normativo, ma in questo di cogliere l'occasione per andare ad individuare i processi di maggior interesse per il cittadino e le aziende che insieme diventino il centro di questo processo, prevedendo anche un eventuale ridisegno dei processi interni ed un adeguato supporto tecnologico ed applicativo.

### **Descrizione dello stato dell'arte**

Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Si precisa che, ad oggi, di fatto, quasi tutte le procedure dell'ente sono al massimo a livello 1, ovvero è possibile documentarsi e scaricare i modelli sul sito istituzionale dell'Ente ma poi questi modelli devono essere utilizzati in cartaceo e consegnati presso gli sportelli preposti ad attivare gli opportuni iter.

Ne fanno eccezione le pratiche SUAP in quanto l'iter è già previsto per normativa specifica con attivazione a livello 3 (pratiche attivate on line ma non completate on line in quanto sono possibili interazioni con altri strumenti o modelli cartacei o meno ma che interrompono la "catena informatica").

### **Analisi della modulistica in uso**

La modulistica in uso presso l'ente è, di norma, disponibile sul sito istituzionale; si presta alla gestione attuale dei procedimenti (presentazione cartacea delle istanze) ma non risulta adeguata per la digitalizzazione dei processi prevista nel presente piano.

### **Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso**

L'Ente è dotato di opportuno software di gestione delle procedure, questo a livello di Back Office, integrato con piattaforme di Front Office già previste per normativa quali il Sito Istituzionale, l'Amministrazione Trasparente, l'Albo on line. Questi strumenti andranno naturalmente implementati al fine di permettere l'integrazione con la gestione dei processi digitali, ovvero con il Piano di Informatizzazione stesso.

### **Pianificazione delle azioni da intraprendere**

Al fine del corretto sviluppo di questo Piano di Informatizzazione delle Procedure è necessario individuare delle azioni che portino al completo sviluppo del piano in un adeguato contesto normativo, tenuto conto delle esigenze dei cittadini e aziende e del contesto tecnologico, il tutto in un consono rapporto "qualità e prezzo".

A tal scopo vengono individuate le seguenti azioni che comunque potranno essere integrate in una successiva revisione del piano stesso che sin da ora si dichiara possibile.

L'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi deve concludersi entro l'11 agosto 2016, fatte salve eventuali proroghe concesse dal legislatore.



## **Definizione delle azioni**

1. La prima azione consiste nella nomina di un gruppo tecnico avvalendosi tanto della collaborazione dell'Amministratore di Sistema dell'Ente quanto di quella della software house. Compito del gruppo sarà quello di portare ad esecuzione le azioni in seguito indicate e di monitorarne lo svolgimento e il relativo grado di soddisfazione rispetto alle attese.
2. La seconda azione sarà quella di individuare le reali esigenze di cittadini e imprese nella definizione delle istanze da portare interamente a livello digitale (livello 4 – procedura aperta e conclusa tutta a livello telematico); in particolare sarà necessario anche andare a definire una nuova “modulistica” che ne permetta la compilazione on line e la relativa trasmissione.
3. La terza azione fondamentale sarà quella di aderire al sistema SPID, prevedendo l'integrazione tecnologica con i sistemi informativi esistenti, naturalmente tenendo conto anche della fase transitoria che si dovrà gestire e delle capacità finanziarie dell'ente.
4. La quarta azione sarà quella di individuare soluzioni tecnologiche e iter per istanze adeguate e rispondenti ai processi individuati, naturalmente anche in un'ottica di dematerializzazione.
5. La quinta azione sarà quella di attivare un sistema di monitoraggio duplice, che permetta di monitorare sia quanti e quali processi vengono attivati ed anche la soddisfazione dell'utenza nell'utilizzo degli stessi.
6. La sesta azione prevede la formazione sia del personale interno che dei cittadini e aziende nell'utilizzo del nuovo sistema.

## **Cronoprogramma degli interventi**

Si precisa che i tempi fanno sempre riferimento dall'approvazione del piano stesso in quanto si prevede che le azioni si possano svolgere anche in contemporanea tra loro.

Per la prima azione si suppone un tempo di attivazione dal 2° mese ed una durata sino al 19° mese.

Per la seconda azione si suppone un tempo dal 4° mese al 12° mese.

Per la terza azione, pur dipendendo dal legislatore non essendoci ad oggi i regolamenti di attuazione ed i relativi soggetti, si suppone una attivazione al 12° mese.

Per la quarta azione si suppone una attivazione entro il 10° mese ed una conclusione entro il 16° mese.

Per la quinta azione si suppone una attivazione entro il 12° mese ed una conclusione entro il 19° mese.

Per la sesta azione si suppone l'attivazione entro il 12° mese e la conclusione entro il 19°. Questa anche non continuativa.

Rappresentazione grafica della tempistica delle azioni.

mesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Azione 1																			
Azione 2																			
Azione 3																			
Azione 4																			
Azione 5																			
Azione 6																			

## Monitoraggio dell'attuazione

Si prevede un sistema di monitoraggio che consenta di verificare i seguenti due aspetti distinti:

1. Quali e quanti processi vengono effettivamente informatizzati ed il loro livello in quanto non è detto che ad oggi - considerati i limiti tecnologici, di disponibilità economiche e di opportunità soprattutto per enti di piccole dimensioni - tutte le procedure siano interamente informatizzate.
2. Valutare il grado di soddisfazione dell'utente nell'utilizzo delle stesse. Questo anche in un'ottica sia temporale che di utilizzo di risorse.

## Conclusioni

Il presente Piano di Informatizzazione costituisce l'inizio del processo che dovrà essere approfondito con l'esecuzione delle fasi previste. Sin da ora è prevista la revisione del presente documento. Andranno indicate su ogni documento stesso la data di approvazione e la relativa revisione.

Si da atto che il Presente Piano di Informatizzazione e i relativi suoi aggiornamenti saranno pubblicati sul sito nella sezione "Amministrazione Trasparente > Disposizioni Generali > Atti Generali" .