

Comune di Maleo

***Piano di Informatizzazione delle procedure***

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

# Sommario

Premesse .....	3
Riferimenti Normativi.....	3
Procedimento per la redazione del piano .....	5
Obiettivo del documento .....	5
Descrizione dello stato dell'arte.....	6
Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) .....	6
Analisi della modulistica in uso .....	6
Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso .....	6
Pianificazione delle azioni da intraprendere.....	7
Definizione delle azioni .....	7
Cronoprogramma degli interventi .....	8
Monitoraggio dell'attuazione.....	9
Conclusioni .....	10

# Premesse

## Riferimenti Normativi

Il presente documento si inserisce nel seguente quadro normativo.

**Codice dell'amministrazione digitale** (D.Lgs. n. 82/2005), con le modifiche apportate dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 e dalla L. 23 dicembre 2014, n. 190.

In particolare questo documento deve redigersi in riferimento **al comma 3-bis dell'art. 24 del DL 90/2014** (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto) e che cita "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."

Naturalmente questo procedimento concretizza quanto sancito dall' Art. 3, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005, ovvero "I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, 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."

I procedimenti potranno essere totalmente digitalizzati in base a quanto sancito dall'art. 4, D. Lgs. n. 82/2005, ovvero: "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. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa."

Nella scelta del sistema e nella gestione dello stesso sarà importante rispettare quanto indicato nell'art. 65, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005), ovvero "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 è 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.

Nella scelta dei servizi e nel conseguente sviluppo del presente piano, sarà importante scegliere e definire servizi di qualità. Questo certamente mediante la verifica delle esigenze puntuali dell'utenza sia privata (cittadini) che relativa alle aziende presenti sul territorio, ma anche provvedendo a riorganizzare ed aggiornare i servizi resi, sviluppando l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base appunto di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti stessi (sia privati che aziende). Il tutto nello spirito appunto dell'art. 7, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005.

E' da precisare che per adempiere a quanto indicato nell'art. 45, comma 1, D. Lgs. n. 82/2005, 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".

Nella definizione delle specifiche che andranno definite nella scelta e nell'esecuzione della soluzione si dovrà fare riferimento anche a quanto indicato nell'art. 63, comma 2, D. Lgs. n. 82/2005, in particolare "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici 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."

L'obbligo di attivare servizi telematici risiede comunque nell'art. 63, comma 3-bis, D. Lgs. n. 82/2005, che cita "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." Di fatto questa è la premessa sul presente adempimento 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).

## Procedimento per la redazione del piano

C'è da precisare che oggi l'adempimento di cui Art. 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014, impone l'obbligo di pianificare l'informatizzazione dei processi, non ne 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 dinamica e che 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 e che 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, 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 che poi questi 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 e 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.

Si precisa inoltre che 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

La prima azione consiste nella nomina di una adeguata commissione composta dai responsabili di procedimento, da un esperto informatico che possa valutare l'impatto delle scelte sui sistemi esistenti e la relativa fattibilità, e da eventuali "esperti" su problematiche specifiche che l'Ente intende trattare (es. Archiviazione Sostitutiva), compito della commissione sarà quello di svolgere le azioni in seguito indicate e di monitorarne lo svolgimento e il relativo grado di soddisfazione rispetto le attese.

La seconda azione sarà quella di individuare le reali esigenze dei 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.

La terza azione fondamentale sarà quella di aderire al sistema SPID, prevenendo l'integrazione tecnologica con i sistemi informativi esistenti, naturalmente tenendo conto anche della fase transitoria che si dovrà gestire.

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.



## Monitoraggio dell'attuazione

Si prevede un sistema di monitoraggio che consenta di verificare due aspetti distinti.

Il primo quali e quanti processi vengono effettivamente informatizzati ed il loro livello in quanto non è detto che ad oggi (considerati gli eventuali limiti tecnologici e di opportunità) tutte le procedure siano interamente informatizzate.

Il secondo aspetto valuti la 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" .

Il presente documento è di proprietà del Comune di Maleo e non può essere riprodotto o diffuso in parte o per intero, se non dietro autorizzazione scritta dell'Amministrazione Comunale.