

COMUNE DI PESCOSOLIDO

Provincia di Frosinone

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)

All. Deliberazione di G.C. n. 15 del 07.02.2015

INDICE:

1. PREMESSA
2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
3. SCOPO DEL PIANO
4. PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
5. RISORSE
6. REVISIONE

1. PREMESSA

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.

La disposizione in argomento trova ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione approvata dal** Consiglio dei Ministri il 1 dicembre 2014. Il documento introduce un concetto fondamentale secondo il quale: "Cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di **diritti di cittadinanza digitale** e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati." 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 ed erogati in primis in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale.

L'obiettivo generale individuato dall'Agenda è la "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 nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**. L'Agenda per la semplificazione 2015- 2017 scaturisce dalle preliminari intese tra Governo, Regioni, Comuni, Province e Città Metropolitane e quindi presuppone il comune impegno ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati. Da ciò si evince l'importanza del ruolo dei comuni nel perseguimento degli obiettivi delineati. Il piano di informatizzazione si configura quindi come strumento di programmazione finalizzato alla realizzazione a livello locale della cittadinanza digitale.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

L'obbligo di redazione del piano per l'informatizzazione discende, come detto in premessa, dall'art. 24 comma 3-bis della 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".

La norma è così formulata:

"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."

La norma, di cui al comma 3-bis si accompagna, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 114/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Di fondamentale rilievo ai fini della definizione del piano sono le norme contenute nel Codice dell'amministrazione digitale (CAD), 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.

Le disposizioni del CAD di maggiore interesse per la redazione del documento sono le seguenti:

art. 3 c 1	<p>Diritto all'uso delle tecnologie.</p> <p>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.</p>
art. 7 c.1	<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 preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;</p>
art. 12 comma 1	<p>Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa.</p> <p>1. 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 del presente decreto;</p>
art. 12 comma 2	<p>2. 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 secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71;</p>
art. 12 comma 3	<p>3. 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;</p>
art. 12 comma 5	<p>5. 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 nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71;</p>
art. 12 comma 5-bis	<p>5-bis. 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;</p>
art. 15 comma 1	<p>Digitalizzazione e riorganizzazione.</p> <p>1. La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente</p>

	sviluppo del processo di digitalizzazione.
art. 50 comma 1	<p>Disponibilita' dei dati delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>1. 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, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati; restano salvi i limiti alla conoscibilita' dei dati previsti dalle leggi e dai regolamenti, le norme in materia di protezione dei dati personali ed il rispetto della normativa comunitaria in materia di riutilizzo delle informazioni del settore pubblico.</p>
art. 50 comma 2	<p>2. Qualunque dato trattato da una pubblica amministrazione, con le esclusioni di cui all'articolo 2, comma 6, salvi i casi previsti dall'articolo 24 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, e' reso accessibile e fruibile alle altre amministrazioni quando l'utilizzazione del dato sia necessaria per lo svolgimento dei compiti istituzionali dell'amministrazione richiedente, senza oneri a carico di quest'ultima ((, salvo per la prestazione di elaborazioni aggiuntive)); e' fatto comunque salvo il disposto dell'articolo 43, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.</p>
art. 64 comma 1	<p>Modalita' di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.</p> <p>1. La carta d'identita' elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.</p>
art. 64 comma 2	<p>2. Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'identificazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identita' elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purché tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio. ((Con l'istituzione del sistema SPID di cui al comma 2-bis, le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso in rete ai propri servizi solo mediante gli strumenti di cui al comma 1, ovvero mediante servizi offerti dal medesimo sistema SPID)).</p> <p>L'accesso con carta d'identita' elettronica e carta nazionale dei servizi e' comunque consentito indipendentemente dalle modalita' di accesso predisposte dalle singole amministrazioni</p>

3. 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 3 bis 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.

Al termine delle varie fasi di attuazione del Piano deve essere assicurata la compilazione on line delle pratiche con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini ed imprese, denominato SPID. Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, 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.

4. PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il presente Piano di Informatizzazione delle Procedure, formulato per le finalità illustrate al precedente paragrafo ed in ottemperanza alle disposizioni più sopra richiamate, è redatto in forma triennale e contempla le modalità operative e temporali mediante le quali l'Ente consentirà l'accesso in rete ai propri servizi.

Attività	Descrizione Attività	Tempi di attuazione
Valutazione della situazione attuale	Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, l'Ente effettua la rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti (secondo quanto stabilito dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33). I procedimenti gestiti dall'Ente corrispondono principalmente a quelli indicati nel sito istituzionale ai sensi del Decreto Legislativo n. 33/2013, sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Attività e Procedimenti", sottosezione 2 "Tipologie di procedimento".	Entro il mese di Luglio 2015
Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni	L'Ente provvede a completare ed aggiornare la rilevazione di cui al punto precedente <u>"Valutazione della situazione attuale"</u> , eseguendo l'identificazione di: istanze; dichiarazioni; segnalazioni; che riceve da cittadini o da imprese classificando: procedimento o processo collegato; motivazioni; eventuali riferimenti normativi; modalità di ricezione delle stesse. Questa fase del procedimento sarà utilizzata anche per adottare possibili semplificazioni dei procedimenti e standardizzazione della modulistica.	Entro il mese di Marzo 2016
Rilevazione dei sistemi informativi	L'Ente esegue una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare che gli stessi prevedano la compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'identità digitale di	Dal mese di Aprile 2016 al mese di Ottobre 2016

	<p>cittadini e delle imprese.</p> <p>Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata vengono rilevate le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -possibilità di inoltrare di istanza/dichiarazione/comunicazione on-line; -integrazione con SPID; -possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa); -definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa tra: <ul style="list-style-type: none"> .documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line; .web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione; .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. 	
Definizione e realizzazione di nuove implementazioni	In base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente "Rilevazione dei sistemi informativi" vengono identificati e realizzati gli interventi sulle procedure interessate.	Dal mese di Novembre 2016 al mese di Settembre 2017
Compilazione on line delle pratiche con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini ed imprese	Attivazione della compilazione on line delle pratiche con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini ed imprese. Le procedure dovranno consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con l'individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.	Dal mese di Ottobre 2017 al mese di Dicembre 2017

5. RISORSE

L'attuazione del Piano richiede, fin dalle fasi preliminari, l'individuazione delle risorse umane e finanziarie necessarie alla realizzazione degli interventi.

Per ciò che attiene alle risorse umane, l'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario comunale
- le Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento

Nell'attuazione del Piano dovrà essere rilevata anche la necessità di interagire con enti terzi che potrebbero essere coinvolti nell'iter procedimentale; in tal caso, previa acquisizione di direttive da parte della Giunta

Comunale dovranno ricercarsi soluzioni informatiche inter-operanti o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni.

Il personale interessato all'attuazione del Piano sarà inserito in appositi percorsi formativi da valutare al termine della fase di rilevazione dei procedimenti esistenti.

Per quanto concerne la verifica e il reperimento delle risorse finanziarie, necessarie all'attuazione del Piano stesso, a seguito delle fasi di valutazione della situazione attuale e di rilevazione dei sistemi informativi sarà possibile effettuare la pianificazione finanziaria e la relativa verifica di compatibilità con le disponibilità di bilancio.

6. REVISIONE

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:

- . modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- . nuove norme legislative in materia;
- . definizione puntuale del Piano Finanziario per l'attivazione dei sistemi informativi/delle procedure di cui al punto "Definizione e realizzazione di nuove implementazioni" ;
- . sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano tali da modificarne l'impianto.

In ogni caso il Piano verrà rivisto periodicamente al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano in vigore.