



Piano di Informatizzazione

delle procedure per la presentazione e compilazione

on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze,

dichiarazioni e segnalazioni all'Ente

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

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 norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Ad esse si uniscono 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.

Le norme precedenti si innestano 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.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, 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 invece 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, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017.

Questi si possono così sintetizzare:

- censimento dei procedimenti amministrativi che resteranno in capo alla Provincia dopo il riordino conseguente all'attuazione della L. 56/2014;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

Questo avverrà attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per conseguire:

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze attraverso l'integrazione tra i sistemi gestionali, documentale e il sistema di front-end dell'Ente;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti, inclusa la conservazione documentale a norma con le regole tecniche vigenti;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti ;

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Censimento dei procedimenti

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line del cittadino e delle imprese che resteranno in capo alla Provincia dopo il riordino conseguente all'attuazione della L. 56/2014.

E' prevista, inoltre, la reingegnerizzazione dei procedimenti per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino e delle imprese. Ciò avverrà attraverso la stesura di specifici workflow, che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line e fino alla conclusione del procedimento, con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

Digitalizzazione dei procedimenti

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

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, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e 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, evitando la formazione di copie e duplicati.

ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano avverrà attraverso lo svolgimento di cinque fasi, di seguito descritte:

1) Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede, per ogni procedimento:

- la standardizzazione della metodologia di lavoro
- l'analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- la completa automazione del processo di gestione del procedimento

2) Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di individuare le risorse necessarie alla completa automazione del processo, finalizzate a:

- l'adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente;
- l'acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente, sia mediante l'implementazione e modifica dell'esistente, che mediante l'acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- l'adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- lo svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- l'attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

3) Acquisizione delle risorse

Le risorse economiche vengono rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano ai fini dell'acquisizione dei beni e servizi individuati nell'analisi dei fabbisogni.

4) Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di *front office* e di *back office*.

Queste attività sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

5) Collaudo

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti.

ISTANZE ON LINE

Caratteristiche del portale istituzionale dell'Ente

Il portale provinciale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, 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 e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'aggiornamento e l'integrazione con gestionali o dati esterni.

Sistema di autenticazione

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.

Metodologia di compilazione on-line

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei sistemi gestionali aventi le caratteristiche di immutabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014. e del D.lgs 7 Marzo 2005 e s.m.i ("Codice dell'amministrazione digitale").

Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, sarà prevista la protocollazione dell'istanza, la classificazione, il successivo inserimento all'interno di un fascicolo digitale e l'integrazione nei sistemi gestionali dell'Ente.

Conservazione dei documenti informatici

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. e del D.lgs 7 Marzo 2005 e s.m.i ("Codice dell'amministrazione digitale").

Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e dovranno essere messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

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.

Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati, in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la ripetizione delle informazioni.

MODULISTICA STANDARD

Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza

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

Altri moduli

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 dall'Ente.

FORMAZIONE

Piano di formazione del personale

La formazione del personale dovrà contenere obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

CONSIDERAZIONI FINALI.

Il Piano soddisfa i requisiti normativi e le tempistiche previste per il definitivo passaggio all'informatizzazione delle istanze presentate on-line da cittadini o imprese.

Dal punto di vista economico, è doveroso evidenziare che i numerosi tagli effettuati nel corso degli ultimi anni nei trasferimenti dallo Stato e dalla Regione al bilancio dell'Ente, nonché quelli previsti per gli anni 2016 e 2017, salvo futuri correttivi, non consentiranno, con ogni probabilità, di finanziare gli sviluppi del sistema informativo così come pianificato.

Ciò comporterà, inevitabilmente, dei disservizi ai cittadini e alle imprese del territorio.