



COMUNE DI PAU

PROVINCIA DI ORISTANO

Ufficio Amministrativo

PIANO TRIENNALE DI INFORMATIZZAZIONE

Delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line

(Art. 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014, n. 114)

Periodo 2015-2017

Approvato con Deliberazione della G.C. n. 16 del 18.03.2015

INDICE

- 1. PREMESSA.**
- 2. DEFINIZIONI.**
- 3. SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO.**
- 4. OBIETTIVI DEL PIANO.**
- 5. RICOGNIZIONE DELLO STATO ATTUALE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ENTE.**
- 6. INTERVENTI DA REALIZZARE SUL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ENTE.**
- 7. ADEGUAMENTO DEL PARCO SOFTWARE GESTIONALE IN USO NELL'ENTE.**
- 8. FORMAZIONE DEL PERSONALE.**
- 9. ATTIVITÀ PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO.**
- 10. REVISIONE DEL PIANO.**

1. PREMESSA.

Il presente Piano è redatto ai sensi dell'articolo 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito in L. 11 agosto 2014, n. 114. Il disposto normativo prevede che *“ . . .le Pubbliche Amministrazioni. . . 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”*.

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, il Comune potrà consentire l'accesso in rete ai propri servizi mediante la carta di identità elettronica e la carta nazionale dei servizi.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare, attraverso l'utilizzo delle tecnologie, le modalità di colloquio tra cittadino/impresa e Pubblica Amministrazione. Il Comune, pertanto, deve provvedere non solo alla realizzazione delle tecnologie che assicurino una nuova modalità di relazione con i soggetti privati, ma anche ad una razionalizzazione degli *iter* procedurali dei propri processi amministrativi.

Risulta, quindi, fondamentale l'apporto di tutta la struttura amministrativa dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione dei procedimenti amministrativi “ad istanza di parte” da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

2. DEFINIZIONI.

Ai fini del presente piano si intende per:

- CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA, il documento d'identità munito di elementi per l'identificazione fisica del titolare rilasciato su supporto informatico dalle amministrazioni comunali con la prevalente finalità di dimostrare l'identità anagrafica del suo titolare;
- CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;
- DICHIARAZIONE, l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito di procedimento amministrativo;
- DOCUMENTO AMMINISTRATIVO, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- DOCUMENTO INFORMATICO, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- DOCUMENTO ANALOGICO: la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- ENTE, la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;
- GESTIONE INFORMATIVA DEI DOCUMENTI, l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o

acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici;

- ISTANZA, l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;
- PIANO, il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11 agosto 2014 n. 114;
- POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA, il sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;
- PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO, una sequenza di atti e attività posta in essere da una Pubblica Amministrazione e finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo;
- SEGNALAZIONE, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avviare o comunque avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;
- SPID, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi;

3. SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO.

a) Interni all'Ente

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Responsabile della Trasparenza;
- Posizioni organizzative;
- Responsabili di procedimento;
- Operatori di procedura

b) Soggetti terzi

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti Soggetti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di soluzioni informatiche inter-operanti o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

4. OBIETTIVI DEL PIANO.

Il Comune di Pau, oltre a rendere disponibili sul proprio sito internet i modelli e formulari per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, dovrà anche programmare e progettare una completa informatizzazione delle procedure in modo da consentire la compilazione, la presentazione, la gestione ed il monitoraggio delle singole fasi direttamente *on line*.

Nel dettaglio, l'Ente si prefigge di creare, istituire ed utilizzare modelli utili alle istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Gli stessi saranno strategici per la pubblicazione all'interno di una piattaforma informatica che permetta (attraverso autenticazione) il servizio on line per il cittadino / contribuente / P. A. e per redigerne l'iter interno all'Ente.

Il presente piano si pone l'obiettivo di affiancare alla gestione tradizionale dei procedimenti amministrativi su istanza di parte, anche una gestione completamente informatizzata.

Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014 è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, ha l'obiettivo di permettere agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione.

5. RICOGNIZIONE DELLO STATO ATTUALE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ENTE.

Già l'articolo 1 della L. 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", ha previsto, ai commi 29 e 30, rispettivamente l'obbligo per ogni Pubblica Amministrazione di rendere noto, attraverso il proprio sito *web*, l'indirizzo di posta elettronica certificata cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti e i procedimenti che lo riguardano, nonché l'obbligo di rendere accessibili in ogni momento agli interessati, tramite strumenti di identificazione informatica, le informazioni relative ai procedimenti che li riguardano, ivi comprese quelle relative allo stato della procedura, ai tempi procedurali e allo specifico ufficio competente in ogni singola fase.

Successivamente, l'articolo 35 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) ha previsto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicare i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza, con tutti i riferimenti utili per il cittadino e l'impresa per poter conoscere il responsabile del procedimento, i termini di conclusione e ogni altra informazione utile a tutelare la posizione giuridica soggettiva del privato, nella fattispecie all'interno di "Amministrazione Trasparente" - "Attività e procedimenti" e sottotitoli: "Tipologia di procedimento" - "Monitoraggio tempi procedurali" - "Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati".

In conformità a quanto previsto dalla citata previsione legislativa il Comune di Pau ha avviato il processo teso a rendere nota nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente", l'individuazione del responsabile del procedimento cui indirizzare l'istanza e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

All'esito di un primo scrutinio, il Segretario Comunale dell'Ente, in qualità di Responsabile della Trasparenza, rileva che il processo di mappatura dei procedimenti non risulta completamente attuato. Tale considerazione evidenzia la necessità di individuare le azioni da mettere in atto per realizzare l'obiettivo della gestione informatica delle procedure, mediante l'utilizzo di un sistema di accesso con credenziali che garantisca l'identificazione dell'utente, in attesa della fase di avvio del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID). L'Ente deve altresì mettere in atto tutte le azioni necessarie affinché il sistema di accesso si possa successivamente integrare con lo SPID. Si rinvia, pertanto, ad una specifica ricognizione.

6. INTERVENTI DA REALIZZARE SUL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ENTE.

In ragione di quanto esposto al punto 5 sono state rilevate le seguenti esigenze di intervento che consentano di implementare il sistema informativo dell'ente in relazione alla gestione informatizzata delle procedure:

<p>1. Intervento: <i>Completamento procedura del tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e suo sostituto e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, elementi parzialmente inseriti nel sito comunale, sotto "amministrazione trasparente" - "Tipologia di procedimento" - "Monitoraggio tempi procedurali".</i> <i>L'implementazione dovrà consentire all'utente di presentare on line tutte le proprie richieste e di ricevere, sempre per mezzo di procedura informatizzata, le risposte.</i></p>	<p>Modalità di esecuzione: Il Responsabile della Trasparenza provvederà all'accertamento della mappatura dei procedimenti. Ogni Unità Organizzativa procederà ad attuare quanto previsto dal presente intervento, per i procedimenti di propria competenza, di concerto con il responsabile della trasparenza e con la collaborazione dell'unità di personale deputata a curare materialmente la pubblicazione di dati ed informazioni sul sito web istituzionale.</p> <p>Ipotesi temporale: 31 maggio 2015</p>
<p>2. Intervento: <i>Verifica delle modalità di gestione delle singole tipologie di procedimenti.</i></p>	<p>Modalità di esecuzione: L'Ente deve effettuare una ricognizione dello stato di gestione dei diversi procedimenti, per individuare le azioni da mettere in atto in modo da consentire:</p> <p>a) l'acquisizione informatica dell'istanza, dichiarazione e segnalazione da parte dei cittadini e delle imprese;</p> <p>b) la possibilità di completare l'intera procedura in via telematica: alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali, aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.</p> <p>Ipotesi temporale: 30 settembre 2015</p>
<p>3. Intervento: <i>Protocollo informatico.</i></p>	<p>Modalità di esecuzione: Per tutti gli atti e i documenti che perverranno al Comune direttamente dal web si procederà alla protocollazione e alla classificazione informatica. Seguirà l'inserimento degli stessi in un fascicolo digitale.</p> <p>Ipotesi temporale: 31 dicembre 2016</p>
<p>4. Intervento: <i>Dematerializzazione.</i></p>	<p>Modalità di esecuzione: Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via <i>web</i> mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata. Per consentire la gestione delle pratiche e degli atti, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato</p>

	<p>cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.</p> <p>Ipotesi temporale: 31 dicembre 2015</p>
<p>5. Intervento. <i>Integrazione tra sistemi.</i></p>	<p>Al fine della completa informatizzazione dei procedimenti 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 rieditazione delle informazioni.</p> <p>Ipotesi temporale: 30 Settembre 2015</p>
<p>6. Intervento: <i>Conservazione dei documenti informatici e sicurezza dei dati.</i></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Modalità di esecuzione: 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.</p> <p>Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.</p> <p>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.</p> <p>Ipotesi temporale: 30 Giugno 2016</p>
<p>7. Intervento: <i>Adeguamento del parco software gestionale in uso nell'ente.</i> <i>Sulla base dei processi amministrativi censiti potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni software gestionali oggi in uso, o all'acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati</i></p>	<p>Modalità di esecuzione: Tali scenari dovranno essere trattati con la massima scrupolosità, operando un'attenta analisi dei costi/benefici, con riguardo all'acquisto di nuove soluzioni gestionali e alla sostituzione dei sistemi già in funzione.</p> <p>Ipotesi temporale: 31 Dicembre 2017</p>
<p>8. Intervento: <i>Formazione del personale.</i> <i>La realizzazione degli obiettivi di informatizzazione contenuti nel presente Piano, rappresenta oltre ad un'ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento organizzativo dell'Ente. Il processo di digitalizzazione impone un'adeguata formazione del personale, affinché siano acquisite le conoscenze necessarie all'utilizzo di apparecchiature e strumenti informatici.</i></p>	<p>Modalità di esecuzione: Ciascun dipendente del Comune dovrà modificare il proprio approccio ai procedimenti amministrativi, oggi strettamente legato all'utilizzo di supporti cartacei. Il processo avverrà in maniera graduale: in fase di prima applicazione, saranno valorizzate le conoscenze informatiche già acquisite da ciascun dipendente, attraverso la condivisione dei contenuti e degli obiettivi del piano, la ripartizione dei compiti e la collaborazione</p>

	reciproca. Soltanto successivamente sarà prevista una specifica formazione del personale dell'Ente, attraverso corsi organizzati da soggetti esterni, esperti in materia.
--	---

9. ATTIVITÀ PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO.

Ogni Unità Organizzativa procederà ad attuare quanto previsto dal presente piano per i procedimenti di propria competenza, di concerto con il responsabile della trasparenza e con la collaborazione dei servizi informativi del Comune.

10. REVISIONE DEL PIANO.

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel piano stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del piano, tali da variarne l'impianto sostanziale.

In ogni caso il piano verrà rivisto periodicamente con cadenza biennale, al fine di verificare l'effettiva applicazione delle disposizioni in vigore.