



Piano di informatizzazione delle procedure

Accesso dei cittadini e delle imprese alla pubblica amministrazione

Adempimento di cui all'art. 24 comma 3bis DLgs 24 giugno 2014 n. 90

16 febbraio 2015





INDICE GENERALE

1. Premessa.....	pag. 4
2. Glossario	pag. 5
3. Riferimenti	pag. 6
3.1. D.Lgs 24 giugno 2014 n. 90 Art. 24 comma 3bis.....	pag. 6
3.2. L. 90/2012 e D.Lgs n.33/2013 – obblighi di trasparenza	pag. 6
3.3. CAD – Codice Amministrazione Digitale	pag. 7
3.4. SPID – Sistema Pubblico di identità digitale	pag. 7
3.5. Agenda di semplificazione 2015-2017	pag. 7
3.6. Agid – Agenzia per l’Italia Digitale	pag. 8
4. Mission – descrizione degli obiettivi	pag. 9
4.1. Livello di informatizzazione dell’Ente	pag. 9
4.1.1. Protocollo informatico	pag. 9
4.1.2. PEC e firma digitale	pag. 9
4.2. Obiettivo di informatizzazione nel medio e lungo periodo	pag. 9
4.2.1. Gestione informatizzata delle istanze interne all’Ente	pag. 10
4.2.2. Eliminazione della carta	pag. 10
4.2.3. Pubblicazione in tempo reale dello stato di avanzamento delle istanze	pag. 10
5. Elenco dei procedimenti e livello di informatizzazione	pag. 11
5.1. Elenco dei procedimenti (art.51 DLgs 33/2013)	pag. 11
5.2. Modulistica attuale e livello di informatizzazione	pag. 11
5.3. Realizzazione di modulistica compilabile on-line	pag. 11
6. Iter delle istanze	pag. 12
6.1. Definizione della roadmap dei procedimenti interni all’Ente	pag. 12
6.2. Ricezione delle istanze ed assegnazione ai responsabili delle aree tematiche	pag. 13
7. Adesione a SPID	pag. 14
7.1. Interventi propedeutici per l’interscambio dati con il Sistema Pubblico di identità digitale	pag. 14
8. Cronoprogramma di attuazione	pag. 15
8.1. Definizione degli step di attuazione del piano	pag. 15
8.2. Formazione del personale	pag. 15
9. Monitoraggio e aggiornamenti	pag. 16
9.1. Identificazione dei responsabili deputati al monitoraggio dello stato di attuazione del piano	pag. 16
9.2. Calendario del monitoraggio	pag. 16
9.3. Rilevazione delle criticità, soluzioni ed aggiornamenti	pag. 16



1. Premessa

Piano di informatizzazione delle procedure

Il Decreto Legislativo del 24 giugno 2014 n. 90 introduce, tra le altre, una serie di norme il cui obiettivo finale è quello di consentire a cittadini ed imprese di presentare istanze di qualsiasi procedimento alla pubblica amministrazione ed in particolare agli Enti locali.

Le Pubbliche Amministrazioni devono rendere disponibili moduli e formulari che dovranno poter essere compilati on line evolvendo in questo modo la prassi della stampa dei documenti pdf e la successiva compilazione manuale delle istanze.

Il Piano deve prevedere *“una completa informatizzazione”* dell'iter dei procedimenti, dalla presentazione al monitoraggio delle diverse fasi procedurali gestite dal Comune di Gaeta. Per citare la norma: *“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.”*

Il Piano riguarda tutte le articolazioni di attività del Comune di Gaeta attraverso la mappatura dei procedimenti, la verifica della situazione tecnica del sistema informativo (relativa alla gestione dei processi amministrativi, ed allo stato delle strutture e delle procedure non solo quelle gestionali ma anche quelle di sistema) e di quella organizzativa e regolamentare (manuale di protocollo, manuale di conservazione etc.). Sulla base della situazione iniziale il Piano individua tutti i procedimenti interessati e definisce gli obiettivi e le modalità per il raggiungimento della completa informatizzazione con specificazione dei costi da sostenere e dei tempi di realizzazione.



2. Glossario

Piano

Piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate al Comune di Gaeta in base a quanto previsto 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.

PEO

Posta elettronica ordinaria.

PEC

Posta elettronica certificata: è un sistema di comunicazione via email, attraverso il quale è possibile inviare e ricevere documentazione elettronica con valore legale equiparato alla Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno (A/R). Il termine "Certificata" indica la caratteristica per cui il gestore del servizio PEC rilascia al mittente della mail una ricevuta di consegna che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio ed eventuali allegati e attesta la data e l'ora dell'operazione di invio del messaggio, la certezza del contenuto e la certificazione della consegna al destinatario.

SPID

Il Sistema Pubblico di Identificazione (SPID) è l'infrastruttura nazionale di identificazione dei cittadini italiani prevista per l'accesso a servizi online della pubblica amministrazione e dei privati.

Il sistema SPID è un insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'AGID (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

Protocollo informatico

E' "l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali che deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo unico in materia di documentazione amministrativa (DPR 28 dicembre 2000, n° 445).

SIC

Sistema informativo Comunale del Comune di Gaeta

3. Riferimenti

3.1. D.Lgs 24 giugno 2014 n. 90 Art. 24 comma 3bis

((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))

3.2. L. 90/2012 e D.Lgs n.33/2013 (art. 35 c. 2) – obblighi di trasparenza

Le pubbliche amministrazioni pubblicano i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Per ciascuna tipologia di procedimento sono pubblicate le seguenti informazioni:

- a) una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;*
- b) l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;*
- c) il nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;*
- d) per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza e' prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;*
- e) le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;*
- f) il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;*
- g) i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;*
- h) gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli;*
- i) il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;*
- l) le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36;*
- m) il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale;*
- n) i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.*

2. Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari. L'amministrazione non può respingere l'istanza adducendo il mancato utilizzo dei moduli o formulari o la mancata produzione di tali atti o documenti, e deve invitare l'istante a integrare la documentazione in un termine congruo.



3.3. CAD – Codice Amministrazione Digitale

E' in vigore, dal 25 gennaio 2011, il nuovo CAD, il Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto legislativo n. 235/2010) che costituisce il secondo pilastro su cui si basa il processo di rinnovamento della Pubblica Amministrazione, insieme al Decreto legislativo n. 150/2009 che ha introdotto nella PA principi di meritocrazia, premialità, trasparenza e responsabilizzazione dei dirigenti. Il nuovo CAD rinnova il quadro normativo in materia di amministrazione digitale definito nel 2005 con il Decreto legislativo n. 82, aggiornando le regole di riferimento rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione.

Art.2. Lo Stato, le regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

3.4. SPID – Sistema Pubblico di identità digitale

Il sistema pubblico di identità digitale, previsto dall'articolo 17-ter del decreto-legge 21 giugno 2013, n.69 (che ha modificato l'art.64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82), consente l'accesso in sicurezza a tutti i siti web – pubblica amministrazione e privati – che erogano servizi online (es: INPS, Agenzia delle entrate, Comuni, Scuole, ASL, Banche, etc.). È il primo pilastro sul quale basare l'accessibilità on line ai servizi ed alle comunicazioni di interesse di ciascun cittadino.

Attualmente ogni servizio on line prevede un sistema di credenziali (PIN, password, etc.) e il cittadino deve autenticarsi utilizzando le specifiche procedure previste da ogni ente. Con il sistema pubblico di identità digitale, sarà possibile accedere a qualunque servizio con un solo PIN, universalmente accettato e quindi il cittadino potrà autenticarsi una sola volta presso uno dei gestori di identità digitali ed utilizzare tale autenticazione con qualunque erogatore di servizi online, pubblico e privato (italiano e dell'Unione europea).

La gestione di un'unica identità riduce i tempi di attivazione e di utilizzo sia dal lato dell'utente che da quello dell'amministrazione ed aumenta la sicurezza per una corretta gestione dei propri dati personali che saranno detenuti dai fornitori di identità abilitati e non da qualsiasi erogatore di servizi.

L'attivazione di SPID sarà realizzata in due fasi: la prima vedrà coinvolto, a partire da aprile 2015, un pool di amministrazioni e di erogatori di servizi di identità, ed a partire da tale data i cittadini potranno richiedere una identità digitale con le caratteristiche appena descritte. Il sistema sarà progressivamente esteso alle altre pubbliche amministrazioni nel corso dei successivi 18 mesi.

3.5. Agenda di semplificazione 2015-2017

Con l'Agenda per la semplificazione 2015- 2017, per la prima volta in Italia, il Governo, le Regioni, i Comuni, le Province e le Città Metropolitane assumono un comune impegno ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati. Solo una forte alleanza dei diversi livelli amministrativi può garantire il risultato, utilizzando tutti gli strumenti utili: innovazione tecnologica, amministrativa, organizzativa, normativa.

L'Agenda individua cinque settori strategici di intervento che rappresentano gli ambiti fondamentali della vita quotidiana di un cittadino e di una impresa: cittadinanza digitale; welfare e salute; fisco; edilizia e impresa. Attuare una efficace semplificazione in questi settori vuol dire contribuire in modo significativo ad innalzare la competitività dell'intero paese e migliorare, al contempo, la qualità della vita delle persone.

Per ciascun settore, l'Agenda individua azioni, responsabilità, scadenze e risultati attesi. Viene garantito il controllo del raggiungimento dei risultati che saranno resi accessibili on line, anche assicurando il coinvolgimento costante di cittadini e imprese nel monitoraggio della fase attuativa.

Il Consiglio dei Ministri e la Conferenza Unificata verificheranno e aggiorneranno periodicamente lo stato di avanzamento dell'Agenda.



3.6. Agid – Agenzia per l'Italia Digitale

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea e contribuisce alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, allo scopo di favorire l'innovazione e la crescita economica.

AgID coordina le attività dell'amministrazione statale, regionale e locale, progettando e monitorando l'evoluzione del Sistema Informativo della Pubblica Amministrazione, anche adottando infrastrutture e standard che riducano i costi sostenuti dalle singole amministrazioni e migliorino i servizi erogati a cittadini e imprese. Definisce linee guida, regolamenti e standard, e svolge attività di progettazione e coordinamento di iniziative strategiche per un'efficace erogazione di servizi online della pubblica amministrazione a cittadini e imprese, assicurando, fra l'altro, l'uniformità tecnica dei sistemi informativi pubblici.

L'Agenzia sostiene la diffusione dell'innovazione digitale per contribuire allo sviluppo economico, culturale e sociale del Paese. Collabora con le istituzioni e gli organismi europei, nazionali e regionali aventi finalità analoghe, anche attraverso la stipula di accordi strategici, promuovendo l'alfabetizzazione digitale di cittadini e imprese, creando nuove conoscenze e opportunità di sviluppo.

AgID svolge, inoltre, i compiti necessari per l'adempimento degli obblighi internazionali assunti dallo Stato in materia di innovazione digitale, informatica e internet.



4. Mission – descrizione degli obiettivi

4.1. Livello di informatizzazione dell'Ente

Il Comune di Gaeta si avvale dell'utilizzo di sistemi software per l'informatizzazione dei dipartimenti e per l'elaborazione e l'archiviazione dei dati interni all'Ente. Tutti gli uffici sono dotati di collegamento ad internet ed accesso alla posta elettronica istituzionale. Allo stato attuale non sono presenti moduli che consentono la compilazione online di istanze da parte di cittadini ed imprese, fatta eccezione per lo sportello SUAP.

Il sito internet istituzionale consente la consultazione di tutti gli atti amministrativi che hanno concluso l'iter fino alla pubblicazione in albo pretorio online dal 2012 ad oggi. Sempre sul sito internet istituzionale è pubblicata la modulistica per la presentazione di istanze da parte di cittadini ed imprese in modo cartaceo.

4.1.1. Protocollo informatico

Il Comune di Gaeta utilizza un software per la gestione del protocollo informatico e l'archiviazione digitale. I documenti in ingresso, in uscita ed interni vengono registrati all'interno del software con indicazione dell'interlocutore e dell'oggetto e smistati all'incaricato di riferimento. Allo stato attuale non viene utilizzata ancora la possibilità di digitalizzare i documenti cartacei per consentire l'archiviazione e lo smistamento in formato digitale.

4.1.2. PEC firma digitale

La posta elettronica digitale è sempre più utilizzata per i rapporti tra Enti e con cittadini ed imprese. Il Comune di Gaeta non utilizza un sistema automatico di protocollazione della posta elettronica certificata in entrata ed uscita. Attualmente tutta la corrispondenza elettronica certificata viene protocollata allo stesso modo dei documenti cartacei.

Tutte le posizioni apicali dell'Ente sono dotate di dispositivi di firma digitale sempre più utilizzata in moltissimi procedimenti amministrativi.

4.2. Obiettivo di informatizzazione nel medio e lungo periodo

Il Comune di Gaeta ha in programma entro la fine del 2015 di avviare le procedure per la gestione informatizzata degli atti amministrativi. Tale step risulta fondamentale ai fini della trasparenza delle pubblicazioni dei procedimenti amministrativi e per il controllo dello stato di avanzamento delle istanze. Sempre nel corso del 2015 il Comune di Gaeta prevede di avviare le procedure per consentire ai cittadini di effettuare pagamenti online di tributi o sanzioni mediante l'utilizzo di sistemi di pagamento sicuri. Sempre nel corso dello stesso anno, tutti i moduli per la presentazione delle



istanze pubblicati sul sito internet istituzionale saranno resi disponibili in formati aperti ed elaborabili in modo da consentire la compilazione con strumenti informatici.

E' obiettivo del Comune di Gaeta, in ottemperanza a quanto previsto dall'agenda di semplificazione 2015-2017, attraverso l'adozione di strumenti software adeguati, consentire ai cittadini, previo accreditamento, di compilare ed inviare le richieste online attraverso moduli predisposti sul sito internet istituzionale.

4.2.1. Gestione informatizzata delle istanze interne all'Ente

Tra gli obiettivi primari di informatizzazione del Comune di Gaeta è di fondamentale importanza la gestione degli atti amministrativi. La scelta del software adeguato alle esigenze dell'Ente e l'integrazione con le banche dati a disposizione del Comune di Gaeta nei vari dipartimenti consentirà oltre che ad una notevole riduzione dei tempi di gestione dei procedimenti, anche di dare tempestiva informazione, ai fini di pubblicità e trasparenza, a cittadini ed imprese sullo stato di avanzamento delle istanze sia pubbliche che per singolo procedimento.

4.2.2. Eliminazione della carta – miglioramento dei tempi di procedimento - risparmio

L'utilizzo di software di informatizzazione degli atti amministrativi contemporaneamente ai dispositivi di firma digitale ridurranno in maniera considerevole, rispetto alla situazione attuale, il consumo di carta e di materiali di consumo per la stampa. Inoltre, una volta a regime, la gestione informatica degli procedimenti amministrativi interni all'Ente consentirà una notevole riduzione dei tempi medi dei procedimenti e, quindi, un risparmio reale per il Comune di Gaeta.

4.2.3. Pubblicazione in tempo reale dello stato di avanzamento delle istanze

La scelta del corretto software di gestione, insieme alla corretta formazione del personale all'uso degli strumenti informatici, renderà automatica la risposta in tempi immediati relativa allo stato di avanzamento delle istanze richieste da cittadini ed imprese attraverso lo SPID.



5. Elenco dei procedimenti e livello di informatizzazione

5.1. Elenco dei procedimenti (art.51 DLgs 33/2013)

Elemento essenziale per la redazione del piano di informatizzazione delle procedure del Comune di Gaeta è l'elenco dei procedimenti in base al quale, allo stato attuale, cittadini ed imprese possono chiedere istanza all'Ente.

Nell'allegato 1 al presente piano sono riportati i principali procedimenti in essere nel Comune di Gaeta in base alle aree tematiche ed ai dipartimenti con indicazione del riferimento normativo, dei responsabili dei singoli procedimenti, gli orari di apertura al pubblico, i recapiti telefonici ed e-mail e l'eventuale indicazione alla modulistica così come previsto all'art. 51 del DLgs 33/2013.

5.2. Modulistica attuale e livello di informatizzazione

Attualmente, la modulistica presente sul sito istituzionale del Comune di Gaeta non consente ancora la compilazione online e l'invio automatico delle istanze all'Ente. Tutta la modulistica presente è in fase di aggiornamento. Il Comune prossimamente pubblicherà in formato aperto tutta la modulistica per accedere ai servizi erogati dal Comune.

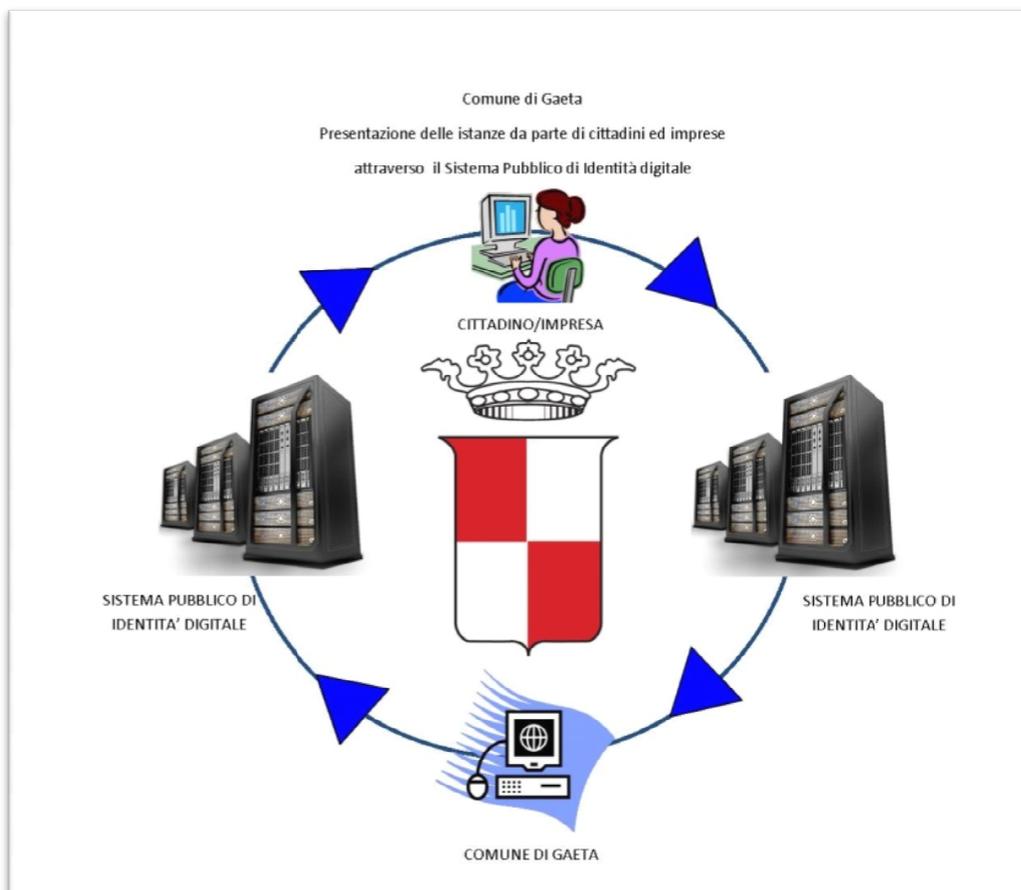
5.3. Realizzazione di modulistica compilabile on-line

Nel corso del 2016 il Comune di Gaeta consentirà, attraverso la realizzazione di form dedicati sul sito internet istituzionale, la compilazione delle istanze online. Le istanze verranno inviate direttamente agli uffici competenti. Tale procedura si potrà considerare completamente operativa una volta integrata con lo SPID per garantire l'autenticazione dell'utente o dell'impresa.

6. Iter delle istanze

6.1. Definizione della roadmap dei procedimenti interni all'Ente

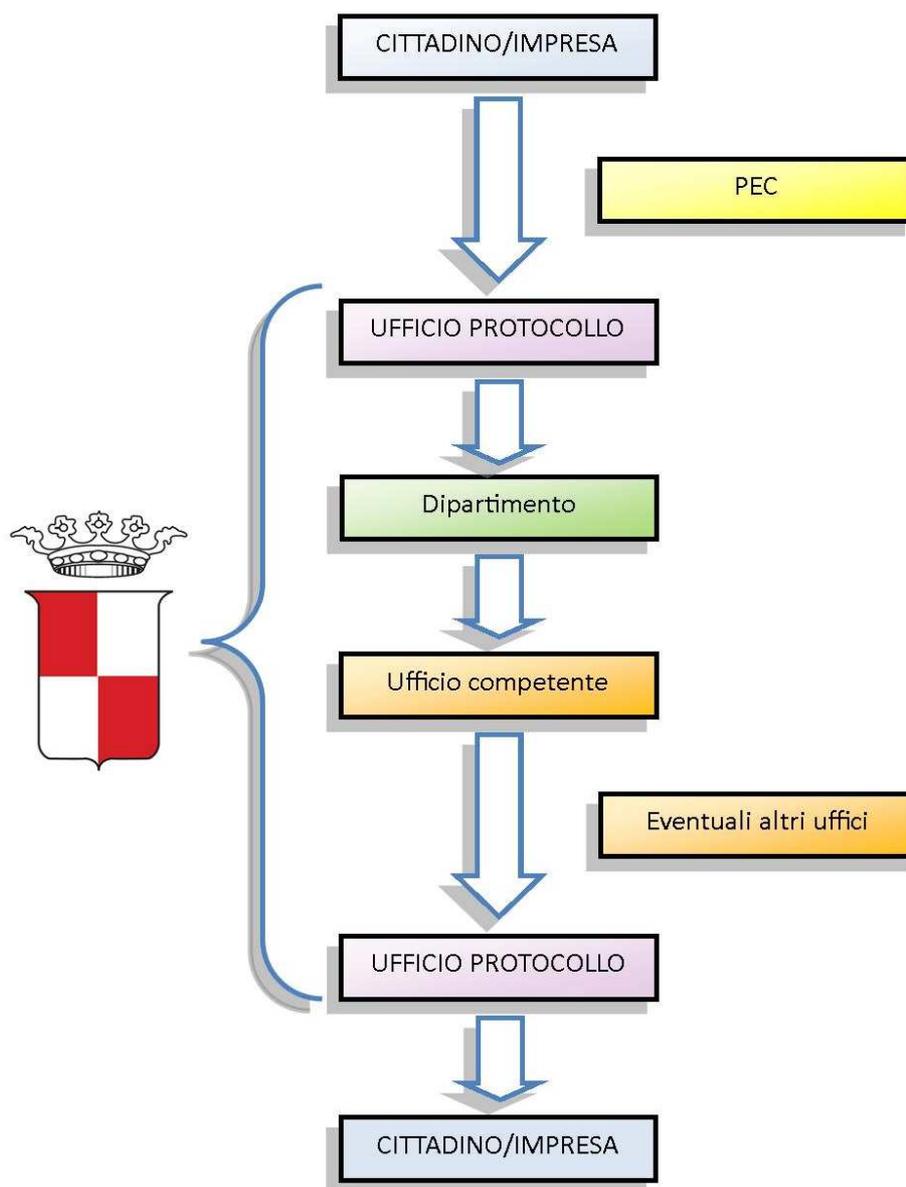
Il Sistema di interscambio consentirà al cittadino ed all'impresa di presentare istanze al Comune di Gaeta e di riceverne la risposta come riportato nello schema in seguito.





6.2. Ricezione delle istanze ed assegnazione ai responsabili delle aree tematiche

Le istanze ricevute dal Comune seguono lo schema seguente e vengono indirizzate agli uffici competenti secondo i principi dell'elenco dei procedimenti.





7. Adesione a SPID

7.1. Interventi propedeutici per l'interscambio dati con il Sistema Pubblico di identità digitale

Per l'integrazione con il Sistema Pubblico di identità digitale SPID, il Comune di Gaeta dovrà provvedere all'implementazione dei miglioramenti informatici previsti nel presente piano. Tutti i procedimenti interni all'Ente dovranno essere completamente informatizzati e le istanze presentate da cittadini ed imprese dovranno essere compilabili online ed automaticamente inoltrate agli uffici di competenza.



8. Cronoprogramma di attuazione

8.1. Definizione degli step di attuazione del piano

Entro la fine del 2015 il Comune di Gaeta avrà provveduto alla completa informatizzazione degli atti amministrativi interni ed entro il 2016, alla redazione e pubblicazione dei moduli per la presentazione delle istanze in formato aperto.

Entro la fine del 2017 il Comune di Gaeta, grazie all'integrazione con lo SPID, consentirà a cittadini ed imprese di presentare istanze online previo autenticazione senza la necessità di presentarsi presso gli uffici.

8.2. Formazione del personale

Nell'ambito dei processi di informatizzazione del Comune di Gaeta saranno previste varie giornate di formazione per il personale per consentire la corretta gestione dei procedimenti in corso di informatizzazione.



9. Monitoraggio e aggiornamenti

9.1. Identificazione dei responsabili deputati al monitoraggio dello stato di attuazione del piano

Il piano di informatizzazione delle procedure è un obbligo normativo al quale il Comune di Gaeta dà primaria importanza. A tal proposito, il Segretario Generale unitamente ai Dirigenti dei singoli dipartimenti ed ai referenti tecnici del Sistema Informativo Comunale, per quanto di rispettiva competenza, seguiranno tutte le fasi di attuazione del piano.

9.2. Calendario del monitoraggio

Il personale deputato al controllo ed all'attuazione del piano provvederà periodicamente alla relazione sullo stato di avanzamento dell'informatizzazione del Comune di Gaeta. Alla fine di ogni semestre i responsabili provvederanno ad individuare eventuali aggiornamenti al piano stesso.

9.3. Rilevazione delle criticità, soluzioni ed aggiornamenti

All'inizio di ogni anno, l'amministrazione, in base agli esiti del monitoraggio, provvederà all'aggiornamento del piano evidenziando le criticità emerse nel corso dell'attuazione del programma ed indicando le modifiche al calendario di attuazione del piano stesso.

a cura dell'ufficio del Segretario Generale e del Sistema Informativo Comunale