

COMUNE DI LONGANO

*Piano di informatizzazione
delle procedure per la presentazione on line
di istanze, dichiarazioni e segnalazioni
(art 24 comma 3bis D.L. n. 90/2014 – L. n. 114/2014)*

1. QUADRO NORMATIVO

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.

A quasi dieci anni dall'entrata in vigore del codice dell'amministrazione digitale - D. Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005, per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a tutto il sistema di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato piano di informatizzazione.

La norma principale di riferimento quindi, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 comma 3bis D.L. n. 90/2014 (L. n. 114/2014), qui sotto riportato:

“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.”

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

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.

2. SCOPO DEL PIANO

Il Piano è strutturato, nel rispetto del comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114, delle altre norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvata dal Consiglio dei Ministri n. 40

in data 1/12/2014, in modo tale da fornire la definizione organica dell'iter attuativo del processo di informatizzazione dell'Ente mediante:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli strumenti a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

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. Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi,
- standardizzazione della modulistica,
- dematerializzazione dei documenti,
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune;
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per 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 dei medesimi, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente, l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati, la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti,
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti,
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi,
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

Durante l'attuazione del piano si andrà a costituire una vera e propria "Banca Dati dei Procedimenti Amministrativi" che costituisce l'elemento fondamentale del Piano stesso.

Nell'Anagrafe dei Procedimenti Amministrativi ogni Struttura che ha in capo il singolo procedimento amministrativo parteciperà alla definizione dei procedimenti di propria competenza, identificando i relativi riferimenti normativi, il termine di conclusione del procedimento, le strutture competenti e il responsabile del procedimento.

Nella definizione e nell'attuazione del Piano dovranno essere garantite i minimi vincoli normativi riportati nel paragrafo "Quadro normativo".

3. RICOGNIZIONE E VALUTAZIONE DELL'ESISTENTE

Questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione informatizzata dei seguenti servizi:

- servizi amministrativi per la redazione degli atti amministrativi, per le pubblicazioni all'albo pretorio digitale, per la gestione del protocollo informatico;
- servizi economico-finanziari per la contabilità;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

Questo Comune è dotato altresì di un sistema portale web comprensivo di:

- sito istituzionale del comune
- albo on line
- sezione amministrazione trasparente

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti in misura minoritaria in modo digitale con procedure informatiche ed in gran parte in modo cartaceo.

I documenti sono formati e gestiti in gran parte in modo cartaceo.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per :

- interscambio dati anagrafici e di stato civile con Ina Saia (Cnsd - AE - INPS - MCTC)
- statistiche ISTAT
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno
- interscambio con Mef
- interscambio con Tesoreria
- interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.)
- interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi)
- interscambio con sistema Siatel

Risulta integralmente informatizzato lo Sportello Unico per le Attività Produttive – SUAP operante in convenzione con il Comune di Isernia.

4. PIANO DI ATTUAZIONE – AZIONI DA INTRAPRENDERE

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro, e precisamente Analisi dei procedimenti, Individuazione dei fabbisogni, Acquisizione risorse necessarie all'attuazione del piano, Implementazione servizi, Monitoraggio attuazione come di seguito definite.

Analisi dei procedimenti

Nel corso dei prossimi nove mesi si provvederà a completare la rilevazione di cui al paragrafo “Ricognizione e Valutazione dell'esistente” ed a censire per ogni posizione organizzativa il numero e la tipologia di procedimenti da informatizzare.

Verranno così censite e aggiornate le informazioni relative alle istanze / dichiarazioni / segnalazioni, andando a costituire una vera e propria Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi con tutte le informazioni che li caratterizzano (adempimenti, modulistica, tempi, responsabili procedimento).

Al termine delle sopra citate indagini, saranno identificati i procedimenti principali che saranno completamente digitalizzati secondo una scaletta di priorità definita in base alle priorità maturate e alle risorse professionali ed economiche disponibili.

Gli interventi di verifica saranno attuati sia sulle procedure informatizzate già esistenti che su quelle di nuova implementazione.

L'intera attività di censimento, verifica e scelta dei procedimenti da informatizzare, dovrà essere compiuta entro il mese di novembre 2015.

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

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

Parallelamente verrà effettuata una prima indagine atta a verificare le soluzioni di mercato per la gestione delle istanze on-line e la conformità e compatibilità delle stesse con i sistemi informativi esistenti.

La verifica della bontà delle nuove componenti dei sistemi informativi dovrà prevedere l'implementazione della modulistica collegata a ciascun provvedimento; dovrà essere prevista la

compilazione on line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) di cittadini e imprese.

Per ogni processo di interesse saranno censite le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line da parte del richiedente, cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica;
- possibilità di apporre la firma digitale sulle istanze da parte del richiedente;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati;
- 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.

Al fine di una corretta e comparativa valutazione, per ciascun intervento saranno identificate e raccolte tutte le informazioni essenziali relative al minimo all'impatto organizzativo, alle implicazioni tecniche e tecnologiche necessarie nonché all'impegno economico richiesto.

Il processo di verifica e di digitalizzazione dei procedimenti sarà occasione di razionalizzazione, ottimizzazione e uniformazione, nei limiti del possibile, della modulistica, degli standard e degli iter adottati. E' prevista la Reingegnerizzazione dei procedimenti per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollatura e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto, il tutto perseguendo azioni di semplificazione dei rapporti con i propri utenti nonché dei processi interni al proprio Ente.

Inoltre, in materia di documenti informatici, ci si dovrà dotare inevitabilmente di un sistema di gestione delle istanze on line fortemente integrato con il sistema di Conservazione documentale, atto a garantire integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici. Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Per quanto concerne la verifica e il reperimento delle risorse finanziarie, necessarie all'attuazione del Piano stesso, nel corso dei prossimi mesi si procederà alle opportune quantificazioni e previsioni.

Tale attività dovrà essere compiuta entro il primo semestre 2016.

Acquisizione risorse necessarie all'attuazione del piano

Per l'attuazione del Piano è previsto il coinvolgimento di soggetti interni all'Ente, soggetti pubblici terzi e supporto esterno di sviluppo.

Una prima figura, da identificare e nominare con decreto sindacale internamente all'Ente, è il responsabile della revisione, dell'attuazione e del monitoraggio del presente Piano. A tale scopo i referenti per l'attività di verifica si individuano, ciascuno per propria competenza, nel seguente personale:

- segretario comunale
- responsabili di settore / posizioni organizzative
- responsabili di procedimento
- gli operatori di procedura

Nell'attuazione del Piano verranno coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario esternalizzare:

- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete, completo di help desk per il supporto nella lavorazione delle procedure;

- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;

L'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività verrà posta in essere con le modalità previste dal codice dei contratti vigente.

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

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

Tale attività, con esclusione dell'individuazione del Responsabile dell'attuazione del presente Piano da nominare con immediatezza, dovrà essere compiuta entro il primo semestre 2016.

Implementazione servizi

L'implementazione della digitalizzazione di tutti i procedimenti identificati come innanzi specificato verrà compiuta con attuazione progressiva entro la fine del 2017; un primo insieme di processi verrà realizzato nel secondo semestre 2016, un secondo insieme di processi verrà realizzato nel primo semestre 2017.

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati i moduli unificati e standardizzati già approvati ovvero, in quanto applicabili, i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114. Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

L'attività di implementazione dovrà essere affiancata dalla formazione del personale.

Monitoraggio attuazione

Sono previste attività di verifica in capo al responsabile del Piano, atte a controllare l'attuazione dello stesso, sia in fase di revisione del Piano stesso sia per quanto concerne la relativa attuazione.

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

Le attività di monitoraggio attuate per il triennio si concluderanno con la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

5. POSSIBILI CRITICITÀ DA NON SOTTOVALUTARE

Nel predisporre un percorso attuativo di processi articolati e complessi come questi, che trovano implicazioni e limiti sia interni alla struttura dell'Ente (es. carenza di risorse tecnico, professionali ed economiche) che di carattere normativo e di mancata standardizzazione generale, si evidenziano fin da ora alcune possibili criticità da risolvere nei prossimi mesi; tra queste si citano:

- Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) non è operativo;
- L'adozione di "modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alla PA locale di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvia di attività produttive" (art. 24 c 3 DL 90/2014) non è stata ancora concretizzata;

- L'attuazione dei Pagamenti Elettronici a favore della PA, mediante l'utilizzo del Nodo dei Pagamenti-SPC, seppur obbligatorio per tutta la PA, non è ancora divenuto lo standard di fatto;
- Tempi di attuazione che si dimostrano ristretti, anche in funzione della carenza di risorse a disposizione;
- Incertezza sull'assetto organizzativo dell'intera attuazione del piano, a causa di un nuovo approccio alla gestione dei procedimenti, alla loro rivisitazione e standardizzazione;
- Stabilizzazione attuativa delle nuove regole tecniche e degli standard di gestione, relativi alla gestione elettronica dei documenti; si pensi che nel corso del 2015 entrano in vigore le nuove regole tecniche di gestione del Protocollo Informatico (DPCM 03/12/2013) dei Sistemi di Conservazione Documentale (DPCM 03/12/2013) ed entro agosto 2016 le nuove Regole in materia di documenti informatici (DPCM 13/12/2014).

L'attuazione del piano dovrà necessariamente tenere conto dell'evolversi e della risoluzione delle suddette questioni, ipotizzando e proponendo, per quanto di competenza, specifiche soluzioni ed evoluzioni.

6. REVISIONE DEL PIANO

Il presente Piano è soggetto a revisione periodica con cadenza minima annuale e ogni qual volta incorrano variazioni relative a:

- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad aggregazioni di comuni / Unioni di Comuni / Fusione di Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- aggiornamento normativo in materia;
- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- aggiornamento tecnologico / cambio risorse e dotazioni tecniche dell'Ente;
- modifiche nelle procedure informatiche oggetto del Piano, tali da modificarne l'impianto;
- attuazione parziale e/o totale del Piano stesso.

7. CRONO PROGRAMMA IN SINTESI

Attività	Tempi di attuazione					
	16/02/2015	novembre 2015	giugno 2016	dicembre 2016	giugno 2017	dicembre 2017
Approvazione Piano Informatizzazione	x					
Rilevazione procedimenti		x				
Individuazione fabbisogni			x			
Indagine soluzioni informatiche			x			
Scelta soluzioni software			x			
Implementazione servizi 1° lotto				x		
Implementazione servizi 2° lotto					x	
Completamento implementazione servizi						x
Formazione al personale				x	x	x

Presentazione alla cittadinanza				x	x	x
Monitoraggio attività	x	x	x	x	x	x
Revisione del piano	Revisione periodica con cadenza minima annuale e ogni qual volta incorrano le variazioni descritte nel piano.					