



Comune di Casamassima
Città Metropolitana di Bari

**Piano di informatizzazione delle procedure
per la presentazione di istanze,
dichiarazioni e segnalazioni *on line***

(art. 3-bis DL 90/2014, convertito con L. 114/2014)

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. **153** del **01, 10,** 2015

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito in legge con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014 - *Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari* (c.d. *Decreto PA*)

Codice dell'amministrazione digitale (CAD) approvato con decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e s.m.i.;

DPCM 24 ottobre 2014 (pubblicato in Gazzetta Ufficiale 9 dicembre 2014, n. 285), contenente la definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese;

Agenda per la Semplificazione 2015 – 2017 (Intesa e Accordo in sede di Conferenza Unificata in data 13.11.14 - Consiglio dei Ministri in data 1/12/2014)

DPCM 3 dicembre 2013 (GU n. 59 del 12.03.14 - Suppl. Ordinario n. 20) - *Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale*

DPCM 13 novembre 2014 (GU n. 8 del 12.01.15) - *Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale;*

D.Lgs 14/03/ 2013 n. 33 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i.,

D.P.C.M. 14/10/2003 - Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi.

D.Lgs. 27/10/2009 n. 150 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

D.L. 18/10/2012 n. 179 - Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (Pagamenti elettronici – ANPR - Accessibilità). Convertito con modificazioni in Legge 17/12/2012 n. 221.

Il presente “Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni *on line*” (di seguito indicato come “Piano”) è redatto ai sensi dell’art. 3-bis del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito in legge con modificazioni dalla legge 11 agosto 2014.

Tale norma prevede l’approvazione di 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 (SPID)¹.

Le procedure devono permettere:

- il **completamento della procedura**;
- il **tracciamento dell’istanza** con **individuazione del responsabile** del procedimento;
- (ove applicabile) l’indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Il piano – precisa la norma – deve prevedere una **completa informatizzazione**.

Scopo del legislatore è quello di migliorare e semplificare – attraverso l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione (ICT) – l’interazione dei cittadini e delle imprese con la Pubblica amministrazione.

La *completa informatizzazione che permetta la compilazione on line con procedure guidate e il tracciamento dell’istanza* è, naturalmente, processo ben più complesso di una più o meno meccanica trasposizione delle procedure attualmente gestite in maniera “*tradizionale*” (anche se, sempre più spesso, con utilizzo di strumenti informatici – posta elettronica, PEC, documenti informatici, firma digitale).

Unitamente all’aspetto prettamente tecnico-informatico dell’implementazione, è infatti **richiesto alla struttura comunale un notevole impegno per la revisione, razionalizzazione e semplificazione dei processi amministrativi, delle attività gestionali, dei documenti e della**

¹ Il sistema pubblico di identità digitale (SPID) “*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 [Inps, Inail, Agenzia delle entrate, Regioni (Emilia Romagna, Friuli V.G., Liguria, Marche, Piemonte e Toscana), Comuni (Firenze, Lecce; Milano), oltre a 8 istituti bancari] 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”. [fonte: Agenda per la Semplificazione 2015 – 2017]

modulistica.

Sarà pertanto necessario provvedere alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi, consolidando i processi di informatizzazione in atto e implementando le integrazioni, le migliorie e le innovazioni tecnologiche, operative e organizzative necessarie 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.

Appare quindi **fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente**, che – **adeguatamente formata e coinvolta** – deve partecipare in modo organico all'individuazione dei procedimenti amministrativi da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti e delle direttive che disciplinano tali procedimenti.

Il Piano, che dovrà naturalmente essere implementato nell'ambito del *Programma triennale per la trasparenza e l'integrità* e del *Piano anticorruzione*², si pone i seguenti obiettivi:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- dematerializzazione dei documenti e completa informatizzazione dei procedimenti amministrativi;
- riorganizzazione delle attività dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati;
- standardizzazione e digitalizzazione della modulistica;
- integrazione tra sistema gestionale e documentale interno e *front-end* (sito istituzionale) del Comune.

Il presente documento intende delineare una programmazione delle azioni da svolgere – anche in rapporto ai progetti avviati, alle attività già realizzate ed all'attuale stato di informatizzazione – per la realizzazione di una piattaforma informatica, accessibile tramite autenticazione SPID, che permetta la presentazione – mediante compilazione *on line* con procedure guidate – di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese, e il successivo monitoraggio dell'istanza da parte degli interessati.

² Già la legge 6 novembre 2012, n. 190 recante “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*”, aveva previsto (art. 1, 29 e 30) l'obbligo per ogni Pubblica Amministrazione di rendere noto, tramite il proprio sito web istituzionale almeno un 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 relativi tempi e allo specifico ufficio competente in ogni singola fase.

Successivamente, l'articolo 35 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante “*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 l'indicazione di tutte le informazioni utili per il cittadino e l'impresa (responsabile del procedimento, termini di conclusione, modulistica, strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, etc.).

Dotazione informatica attuale:

Programmi gestionali

Servizio Affari Generali

In esecuzione degli atti gestionali(contratto rep.n. 6016 del 28/12/2012, contratto rep. n. 6017 del 28/12/2012, determinazione racc. gen n. 1470 del 27/12/2013) a partire dal 2013, la gestione delle procedure di seguito indicate è stata affidata alla Cadan srl per :Anagrafe, Elettorale, Stato Civile, Atti amministrativi, Protocollo informatico.

In esecuzione della determinazione di affidamento racc. gen.n. 1440 del 18/12/2013 racc. contratti n.4 del 15/01/2014 la gestione delle procedure: presenze, buste paga personale è stata affidata alla PC Service.

Servizio Finanziario

In esecuzione della determinazione di affidamento racc. n. 376 del 30/12/2014 la gestione della procedura di contabilità è stata affidata alla PC Service.

In esecuzione della determinazione racc.gen. n. 620 del 11/05/2015 la gestione delle procedure: TARSU-ICI, tributi minori è stata affidata a IRIS Solution srl.

Comando di Polizia Municipale

In esecuzione alla determinazione racc. n. 47 del 27/03/2015 la gestione delle procedure per l'attività della Polizia Municipale è stata affidata alla Open Software srl;

Le procedure gestite mediante tali programmi e ricomprese tra quelle individuate ai sensi dell'art. 3-bis DL 90/2014 dovranno essere adeguate alle nuove disposizioni e rese disponibili (interfaccia SPID – moduli web) mediante integrazione sul sito istituzionale.

Sito web

Il sito istituzionale è fornito dalla ditta Creative Intelligence srl.

Azione 1 - Revisione e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del Piano

(entro giugno 2016)

Punto di partenza: Elenco dei procedimenti allegato al Regolamento sul procedimento Amministrativo approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 82 del 30/11/1995, e successivo aggiornamento pubblicato sul sito internet comunale (home page– Amministrazione Trasparente - Attività e procedimenti)³

Entro il mese di giugno 2016 si provvederà a completare la revisione dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli “ad istanza di parte”, specificando per ognuno:

- modalità di avvio (istanza, dichiarazione, segnalazione)
- riferimenti normativi
- ufficio di riferimento / Responsabile del procedimento
- procedimenti o processi collegati (interni ed esterni al Comune)
- modulistica
- eventuale collegamento del procedimento con le procedure già gestite informaticamente mediante i software in dotazione
- altre eventuali informazioni

La revisione dei procedimenti dovrà essere svolta nell'ottica della loro semplificazione e piena informatizzazione e tenendo conto delle specifiche indicate dalla norma (presentazione dell'istanza mediante compilazione on line con procedure guidate; tracciamento dell'istanza; completamento della procedura).

INDISPENSABILE: coinvolgimento e specifica formazione del personale

³ I procedimenti relativi alle attività economiche sono già dematerializzati, essendo svolti, per legge, *online*, attraverso lo sportello SUAP di Murgia Sviluppo Scarl.

Azione 2 - Implementazione informatica (gennaio – dicembre 2016)

Poiché l'obiettivo è la completa digitalizzazione dei procedimenti ad istanza di parte, le procedure informatiche da attivarsi dovranno consentire:

- la presentazione *on line* – previa autenticazione tramite SPID – dell'istanza / dichiarazione / segnalazione attraverso una procedura guidata;
- il monitoraggio del procedimento da parte dell'interessato;
- il completamento della procedura.

Il Comune di Casamassima non dispone di una figura tecnico-professionale qualificata, né è attualmente possibile ipotizzare – stante la situazione gravemente deficitaria della pianta organica, le difficoltà finanziarie ed i limiti legislativi anche alle sole sostituzioni di personale– nuove assunzioni, anche a tempo parziale e/o indeterminato.

Si renderà pertanto necessario provvedere all'affidamento dell'implementazione informatica del Piano alle ditte che già forniscono le procedure informatiche per la gestione del back-office e del sito⁴.

Per ogni procedimento individuato dovrà essere previsto quanto segue:

- Gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office, che consentano altresì un interscambio di dati sicuro con l'interfaccia di front-office.;
- Predisposizione (secondo le indicazioni degli uffici) di *webforms* (e/o PDF compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line)⁵ ;
- Integrazione con SPID;
- Tracciamento dello stato della procedura da parte dell'utente;
- Sistema di valutazione del livello di soddisfazione degli utenti (i dati, anonimizzati, saranno acquisiti in maniera aggregata e utilizzati per migliorare il servizio);

⁴ L'art. 12 comma 5-bis del CAD prevede che le pubbliche amministrazioni implementino e consolidino 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;

⁵ Nelle procedure guidate on-line relative a edilizia e attività produttive verranno utilizzati moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza Unificata Governo, Regioni ed Enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 DLgs n. 281/1997 e dell'articolo 8 L. n. 131/2003 (art. 24 comma 3-bis DL 90/2014).

Nelle altre procedure verranno utilizzati quale modello i moduli unificati adottati dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 DL 90/2014 (se applicabili a procedimenti di competenza comunale), ovvero quelli adottati dalla Regione Puglia.

Nelle procedure per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati a livello statale o regionale verranno utilizzati moduli semplificati predisposti dai competenti Uffici comunali.

Azione 3 - Fase di test (gennaio 2017)

- Graduale attivazione sul sito istituzionale delle procedure informatizzate relative ai diversi procedimenti individuati;
 - Verifica delle criticità;
 - Messa a punto delle procedure;
 - Formazione del personale, al fine di preparare i singoli operatori alle nuove modalità di gestione.
-

Operatività completa (da giugno 2017)

Ogni Area Organizzativa procederà ad attuare quanto previsto dal presente Piano per i procedimenti di propria competenza, sotto la direzione del Responsabile per la Trasparenza, che svolgerà la necessaria azione di coordinamento ed indirizzo.

Le attività suindicate verranno svolte secondo le modalità stabilite nel Piano Esecutivo di Gestione, nel quale verranno altresì indicate le risorse finanziarie necessarie per l'attuazione.