



COMUNE DI MERI'

Provincia di Messina

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line delle richieste su
istanza di parte, dichiarazioni e segnalazioni**

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014 convertito nella legge 11/08/2014 n. 114

Approvato con DELIBERA DI G.M.N.15 DEL 10.02.2015

PREMESSA

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.

Il piano di informatizzazione si configura quale strumento di programmazione, con durata triennale, per trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese, rendendo disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti e realizzando il principio del così detto "digital by default", secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primis in forma digitale e, solo ove ciò sia possibile, in modalità tradizionale.

L'informatizzazione dell'Ente deve riguardare tutte le procedure per la presentazione e compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), ovvero, a norma del d.lgs. 82/2005, mediante la "carta d'identità elettronica" e la "carta nazionale dei servizi", di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese e/o con strumenti diversi, purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio.

Le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

A norma del DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2), si avvia il processo di dematerializzazione di documenti e procedimenti che, contestualmente all'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte, deve concludersi entro l'11 agosto 2016, fatte salve eventuali proroghe concesse dal legislatore.

1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Norme di riferimento per la stesura del presente piano sono:

- 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, che 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 114/2014, 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;
- Le regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014;

- Le regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013;
- I pagamenti elettronici – D.L. 179/2012;
- Le regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013;
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014.

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. ANALISI DEL CONTESTO ESISTENTE

Questo Comune fruisce di software gestionali per l'automazione dei propri procedimenti.

Il sistema gestionale comprende le procedure di informatizzazione dei sottoelencati servizi :

- Amministrativi, pubblicazioni all'albo on line e protocollo informatico
- economico-finanziari per la contabilità e gestione stipendi del personale;
- tributi per la gestione dei tributi comunali;
- demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile;
- relativi al personale, per la rilevazione presenze e assenze;

L'Ente è dotato altresì di un sito istituzionale per la pubblicazione di atti pubblicità notizia nel quale sono presenti i link:

- alla sezione amministrazione trasparente per tutti gli atti di cui al D.Lgs. n. 33/2013 mediante accesso all'applicativo gratuito offerto dalla Gazzetta Amministrativa, a seguito di protocollo di intesa sulla digitalizzazione e l'utilizzo di internet nella P.A. con il Ministero per la Pubblica Amministrazione e la semplificazione;
- all' albo on line;
- ai procedimenti relativi alle attività economiche svolti per legge online attraverso il portale SUAP (Sportello Unico delle Attività produttive <http://www.impresainungiorno.gov.it>) e già dematerializzati;
- www.impresainungiorno.gov.it per l'invio telematico delle pratiche relative all'avvio, variazione e cessazione delle attività produttive.

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del comune sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

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

- Procedimenti riguardanti i servizi demografici, attraverso A.N.P.R. (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente);

- interscambio dati anagrafici con S.A.I.A., SIATEL, INA, ANAG-AIRE ed e-AIRE;
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale;
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno;
- Interscambio con Mef;
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.);
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi);
- Interscambio con sistema ISI-ISTATEL.

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

3. INTERVENTI PROPEDEUTICI E COMPLEMENTARI ALL'ATTUAZIONE DEL PIANO

Il presente piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

In una prima fase occorre procedere ad una:

- Individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti;
- Revisione completa del Sito istituzionale Internet, effettuando un restyling globale dello stesso, per adeguarlo, oltre alle disposizioni normative, anche alle nuove esigenze dell'Ente;
- gestione online attraverso un apposito sportello denominato SUE (Sportello Unico Edilizia) ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 380/2001 dei procedimenti relativi all'edilizia privata;
- Procedimenti di tipo "istanze" con iter complesso o dichiarazioni con iter semplificato per i quali è necessario attivare una tecnologia che ne consenta la gestione online;
- Procedimenti di tipo segnalazioni per i quali verrà attivato un sistema di gestione online;
- Realizzazione di una piattaforma informatica di gestione delle pratiche online per l'inoltro delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni, possibilmente compatibile con i software gestionali oggi utilizzati dall'Ente.

Alla luce delle tipologie procedurali trasmesse dai Responsabili di Settore e dal Responsabile del Servizio di Polizia Municipale, pubblicate nella sezione *Amministrazione trasparente*, sottosezione *Tipologie di procedimenti*, ai sensi dell'art. 35 del D. Lgs. n. 33/2013, occorre rivedere in modo dettagliato tutte quelle procedure ad istanza di parte, il responsabile del procedimento, e i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Tale operazione dovrà essere condotta a cura dei responsabili di ciascun Settore. Successivamente si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini è possibile collegare le pratiche presentate nella piattaforma informatica, che si andrà a realizzare per l'inoltro delle istanze, con i software gestionali in uso agli uffici.

E' necessario, pertanto, fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di analisi dei software gestionali utilizzati da questo Ente al fine di verificarne la compatibilità.

Per la realizzazione della piattaforma informatica di gestione delle pratiche online per l'inoltro delle istanze occorre dotare l'Ente di un apposito applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto. Tale applicativo dovrà essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente, ma anche di rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui alle disposizioni citate al precitato paragrafo 1.

Inoltre tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che, pertanto, sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che la piattaforma informatica di gestione delle pratiche online per l'inoltro delle istanze sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuovi schemi e iter procedurali oggi non previsti.

4. SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

a) Interni all'Ente

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

- Il Segretario comunale;
- Il Responsabile della gestione del sito internet;
- le Posizioni organizzative;

- I Responsabili di procedimento delle procedure di informatizzazione di cui al precedente paragrafo 2, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

b) Enti terzi

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.

c) Supporto per lo sviluppo del progetto

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

- il restyling del sito internet dell'Ente;
- la progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
- la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
- la redazione del documento programmatico di gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici servizi.

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

5. PROCEDURE INTERESSATE

Interessate all'applicazione del Piano sono tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico.

6. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Dal punto di vista organizzativo, gli impiegati dell'Ente dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc). L'assolvere i propri compiti, per un impiegato di oggi, consiste nello smaltire il numero di documenti cartacei ad esso assegnati. E' quindi immediato immaginare che (soprattutto nella fase transitoria) possano coesistere diverse tipologie di pratiche, quella cartacee e quelle invece completamente informatizzate. Uno dei grandi sforzi che dovranno essere compiuti, sta proprio nell'inculcare nel "modus operandi" dell'impiegato, che il documento informatico ha valore proprio in quanto informatico, e che quindi non deve in alcun modo essere trasformato in qualcosa di cartaceo. Viceversa, anziché lo snellimento delle procedure, si otterrebbe l'effetto esattamente contrario. Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati occorre formare il personale dell'Ente non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, ecc.

7. CONFIGURAZIONE AMBIENTE PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE ON LINE

7.1 Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, 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'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

7.2 Sistema di autenticazione

Per previsioni di norma, 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.

7.3 Metodologia di compilazione on-line

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.

7.4 Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, avverrà la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

7.5 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 nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'Ente.

7.6 Dematerializzazione

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 edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia 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.

7.7 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 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.

7.8 Modulistica standard

7.8.1 Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* 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, in quanto applicabili, utilizzati 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.

7.8.2 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 dal Comune.

8. REVISIONE DE PIANO

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto.

In ogni caso il PIANO verrà rivisto annualmente al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano in vigore.

9. Cronoprogramma di attuazione delle attività

Interventi	2015	2016	2017
Revisione completa del Sito istituzionale Internet: <i>Restyling</i> globale dello stesso	X		
Individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare	X		
Gestione online attraverso un apposito sportello denominato <u>SUE</u> (Sportello Unico Edilizia) ai sensi dell'art. 5 del D.P.R. n. 380/2001 dei procedimenti relativi all'edilizia privata	X	X	X
Adozione di modulistica semplificata e standardizzata	X		
Semplificazione degli iter procedurali e revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti		X	
Realizzazione di una piattaforma informatica per l'inoltro delle istanze di parte possibilmente compatibile con i software gestionali oggi utilizzati dall'Ente.		X	X
Formazione informatica del personale		X	X
Automazione completa del processo e interoperabilità delle procedure			X