



Comune di Sindia
Provincia di Nuoro

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune (art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune (art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

PREMESSA

La legge 11 agosto 2014 n. 114 ha introdotto 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.

Le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per contribuire 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 disposizione suddetta trova ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione adottata il 1° dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

I settori chiave d'intervento sono individuati nella cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa. I settori chiave che rientrano nelle competenze dei Comuni sono: la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.

La cittadinanza digitale è finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del cosiddetto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati primariamente in forma digitale.

Il piano di informatizzazione si configura quale strumento di programmazione con durata triennale.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La legge 11 agosto 2014 n. 114 costituisce il principale quadro normativo di riferimento per il processo di informatizzazione delle procedure.

Hanno rilievo anche 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, il quale prevede:

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto e sono riutilizzabili senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;

- all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;

- all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;

- all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;

- all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali;

- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;

- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione 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 di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano 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;
- all'art. 13 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 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.

OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015-2017

Il piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017, in modo tale da fornire:

- 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 Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi, che si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificare 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:

1. la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
 2. l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
 3. 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;
 4. la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti
 5. attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il progetto, tramite lo sviluppo di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

RILEVAZIONE E VERIFICA DEI PROCEDIMENTI

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni *on line* del cittadino ed imprese.

REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste *on line* del cittadino attraverso la stesura di specifici flussi che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del piano è demandata, sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale, e ciascuno per la propria competenza a: segretario comunale, responsabili di servizio, responsabili di procedimento e gli operatori di procedura.

Nell'attuazione del piano potrebbero essere coinvolti Enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica che interagisca o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità

PROCEDURE INTERESSATE

Aree interessate

All'applicazione del piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno secondo le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico.

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

Procedure interdipartimentali

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.

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.

ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del piano avviene attraverso lo svolgimento di cinque fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- standardizzazione della metodologia di lavoro
- automazione completa del processo

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

Acquisizione delle risorse

Le risorse come sopra specificate vengono acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano e delle necessità nascenti dalla realtà dell'Ente.

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

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

Verifica e Chiusura

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

ISTANZE ON LINE

Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'integrazione con sistemi gestionali o dati esterni.

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.

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 immutabilità e integrità previste dalla norma.

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

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.

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.

INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE

Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento 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 ripetizione delle informazioni.

Utilizzo dei dati cartografici

I dati cartografici in possesso del Comune già presenti in formato vettoriale verranno utilizzati come integrazione per l'interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

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

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 e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei responsabili dei servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

Approccio metodologico

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente.

Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

Stato di attuazione e percorso previsto

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

L'esito delle indagini di customer satisfaction dovranno essere resi noti sul sito web dell'Ente.

MODULISTICA STANDARD

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 con provvedimenti normativi generali.

Altri moduli

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.

formazione

Piano di formazione del personale

La formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.