

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, 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

1. Riferimenti Normativi e Documenti correlati

- D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - [DPCM 13/11/2014](#)
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - [DPCM 3/12/2013](#)
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014

2. Introduzione

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014.

Secondo tale norma “le amministrazioni 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”.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'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.

L'implementazione di una piattaforma per l'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, rappresenta un'ambiziosa sfida per la P.A., ma comporta al tempo stesso un cambiamento della visione dei procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

Imprese, professionisti e semplici cittadini dovranno essere accompagnati verso tale cambiamento, offrendo loro sistemi semplici da usare, ricchi di procedure guidate, ma anche corsi di formazione gratuiti e incontri di sensibilizzazione.

3. Scenario operativo

Il Comune di Silea è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente.

In particolare è presente il sistema di protocollo elettronico utilizzato, al momento, per la gestione e l'assegnazione dei documenti. Il sistema riveste un ruolo fondamentale nella realizzazione della Piattaforma presentazione istanze telematiche, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista la possibilità di rilasciare registrazioni di protocollo.

Altro aspetto di notevole importanza è quello legato alla conservazione dei "documenti informatici" alla luce della notevole mole di documenti che dovranno essere gestiti con l'introduzione della sopraccitata piattaforma. Va inoltre considerato che con le nuove regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013, la conservazione dovrà essere affidata ad uno dei conservatori accreditati presso l'AGID.

4. Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

La norma individua come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID 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 primo passo che dovrà quindi essere realizzato è quello di verificare la modulistica e gli elenchi dei procedimenti da pubblicare nella sotto sezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.lgs. 33/2013. Tale operazione dovrà essere condotta a cura dei responsabili di ciascuna area. Successivamente, con l'apporto del personale dei servizi informatici, si provvederà ad evidenziare quali di questi procedimenti sono gestiti informaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità è possibile collegare le pratiche presentate attraverso la Piattaforma presentazione istanze telematiche con i software gestionali in uso agli uffici. In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale sostituzione dei software gestionali non compatibili.

5. Piattaforma per la presentazione delle pratiche telematiche

Al fine di realizzare la Piattaforma presentazione istanze telematiche occorre dotare l'Ente di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di apposito successivo progetto.

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 in argomento sia sufficientemente elastica per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni, e la capacità di poter modellare nuove schemi e iter procedurali oggi non previsti.

A tal fine si richiede quindi che la Piattaforma presentazione istanze telematiche abbia le seguenti

caratteristiche architettoniche:

- Adeguate caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;
- Possibilità di modellare informaticamente: il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi sulla base di future richieste normative e burocratiche;
- Garantire l'erogazione di dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso framework esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.
- Possibilità di accedere a risorse e dati disponibili in "cooperazione applicativa" messi a disposizione da altri applicativi sia essi in uso all'Ente o di altre P.A.
- Costituirà fattore preferenziale la quantità di codice della piattaforma che sarà rilasciato con codice sorgente aperto e/o a riuso, così come stabilito dall'articolo 68 del C.A.D.

La Piattaforma presentazione istanze telematiche dovrà inoltre possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line e procedure guidate. Queste dovranno 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
- Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA" realizzato in ambito SPC.
- Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente;
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;

6. Sistema di conservazione dei documenti informatici

L'adozione della Piattaforma presentazione istanze telematiche comporterà naturalmente la crescita esponenziale della produzione di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi. E' quindi indispensabile procedere, contestualmente alla realizzazione della piattaforma in argomento, all'adozione di un "Sistema di conservazione" che garantisca autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44) sfruttando una delle società accreditate nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare AgID n. 65/2014.

Di fondamentale importanza per l'operatività dei singoli uffici, rivestiranno anche i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione. Tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

7. Documenti e fascicoli informatici

La Piattaforma presentazione istanze telematiche, e la conseguente creazione e gestione dei documenti e dei fascicoli informatici attraverso essa prodotti, dovrà essere del tutto compliant con le regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione, validazione temporale e conservazione di cui al D.P.C.M. 13/11/2014.

Il sistema da realizzare dovrà inoltre essere compatibile con le nuove regole tecniche relative al protocollo informatico di cui al DPCM 3/12/2013.

8. Formazione e affiancamento del personale

Come evidenziato nei paragrafi precedenti, l'utilizzo di una piattaforma per la presentazione e il monitoraggio on line delle istanze degli utenti, rappresenta oltre ad una ambiziosa sfida informatica, anche un radicale cambiamento dei processi produttivi dell'Ente.

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, consisterà nel prendere coscienza 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 dovrà essere prestata particolare attenzione alla formazione non solo specificatamente per l'utilizzo della piattaforma in argomento, ma anche per fornire il necessario know how ai dipendenti per l'utilizzo degli strumenti informatici di base oggi poco impiegati: firme elettroniche, PEC, digitalizzatori, timbri temporali, etc..

9. Informazione dell'utenza – Competenze digitali – riduzione del digital divide.

Un ruolo fondamentale nella radicale trasformazione del colloquio tra P.A. e utenza è affidato al livello di fiducia e alla semplicità che le piattaforme per la presentazione di pratiche on line riusciranno a garantire all'utenza, sia essa impresa, professionisti o semplici cittadini.

Dovranno pertanto essere previste delle azioni informative e formative destinate proprio all'utenza. In tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come caf, ordini professionali, federazioni consumatori, etc.. Specifiche azioni formative e informative dovranno anche riguardare gli studenti delle scuole medie superiori, che essendo più vicini alle problematiche dei genitori si possono fare da tramite per trasferire il know how necessario all'utilizzo della Piattaforma presentazione istanze telematiche.

10. CRITICITA'

Il progetto pur concentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze richiede necessariamente la rivisitazione dei procedimenti amministrativi in termini di processo poiché sarà necessario tenere monitorato il processo stesso per renderne conto al cittadino che ha presentato l'istanza.

Inevitabilmente l'informatizzazione comporta la capacità dell'amministrazione di gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze (manuali di conservazione e di gestione, regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici).

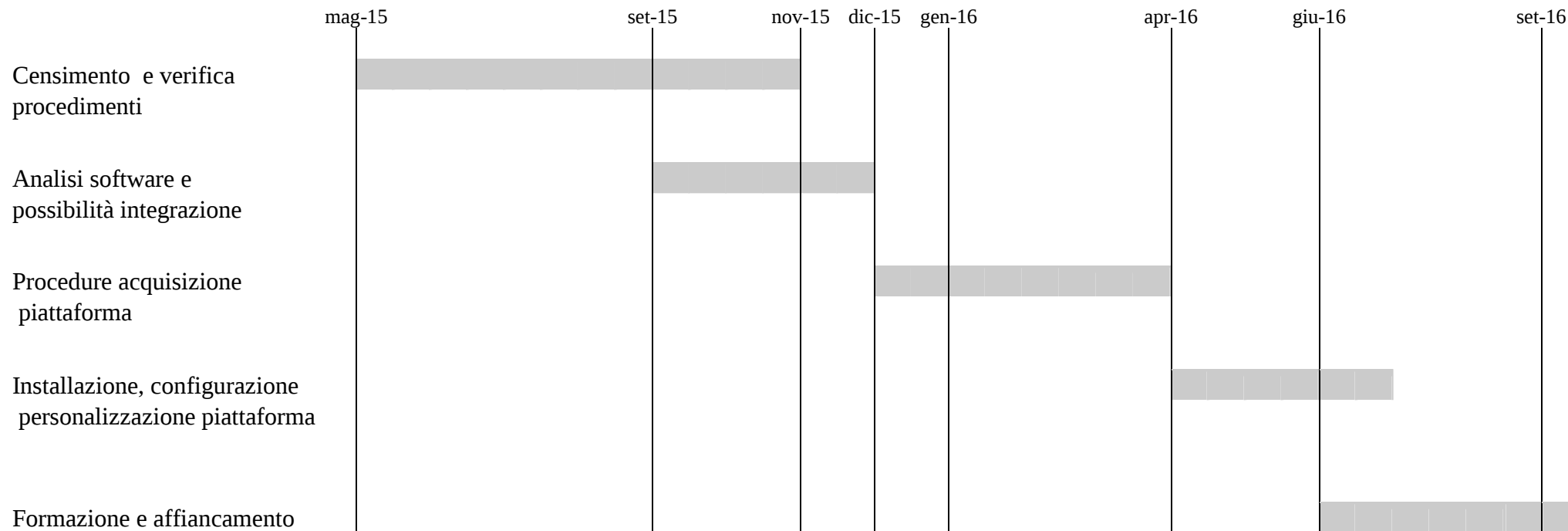
Un elemento ad elevata criticità deriverà dalla necessità di confrontarsi con le Aziende ITC che forniscono i gestionali in uso presso l'ente per integrare i gestionali con il sistema di presentazione delle istanze e dei procedimenti amministrativi.

Il fattore umano giocherà un ruolo fondamentale nel processo basandosi fortemente sulle professionalità interne e sulla loro capacità di interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di scala.

11. Cronoprogramma

Qui di seguito il cronoprogramma di massima delle attività previste.

Tenuto conto che la realizzazione di quanto descritto nel presente piano è fortemente vincolata dalla disponibilità finanziaria dell'Ente, e che si aspettano ulteriori disposizioni da parte del governo in relazione alle tempistiche e ai dettagli operativi della piattaforma, anche in relazione alla prossima attivazione di SGPA, tale pianificazione potrà subire notevoli modifiche.



12. Risorse finanziarie

Per la quantificazione delle risorse finanziarie si rimanda al progetto esecutivo di PIPOL che permetterà di verificare in modo dettagliato i costi della piattaforma, quelli di eventuali acquisti o personalizzazioni di altre applicazioni, i costi di formazione e dei servizi di supporto.