



COMUNE DI SAN PIETRO IN GU

Provincia di Padova

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

APPROVATO CON DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 10 DEL 17/02/2015

1 CONTESTO

La realizzazione del “Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni” di seguito denominato “Piano” è richiesto ai sensi ex legge art. 24 comma 3-bis DL 90/2014 (così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114 entrata in vigore il 19 agosto 2014).

Si riporta comma 3-bis art 24 DECRETO-LEGGE 90/2014

3-bis. 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.

Quadro normativo di riferimento:

- 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 OBIETTIVI

- Semplificazione verso i cittadini attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione web omogenee per la presentazione delle istanze dei diversi procedimenti amministrativi;
- Condivisione per gli operatori dell'Ente di un'unica interfaccia di presentazione e comunicazione con il cittadino;
- Il piano di informatizzazione sarà sviluppato considerando la possibilità di cooperazione con altri Enti del territorio.

3 PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il Piano si concretizza nella realizzazione di un'interfaccia omogenea di colloquio tra l'Ente e cittadini realizzata in modalità aperta, partecipata, condivisa, valutando altre esperienze di altri Enti del territorio.

E' necessaria la modellazione del catalogo dei procedimenti (partendo dalla modulistica e dagli elenchi dei procedimenti che l'Ente ha dovuto redigere e pubblicare nella sotto-sezione “Attività e procedimenti” della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.lgs. 33/2013). Sarà considerata la possibilità di unificare e standardizzare la modulistica delle pubbliche amministrazioni locali per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Sviluppo o adozione di una piattaforma informatica 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 e il sistema di pagamento della PA. La piattaforma permetterà 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.

Componente di back end di dialogo con i sistemi informativi di gestione dei procedimenti amministrativi dell'Ente ove necessario.

4 REQUISITI E CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA WEB

- La piattaforma dovrà rispondere a tutti i requisiti previsti dalle normative europee, nazionali, regionali e specificatamente tra le regole tecniche di cui al paragrafo 1.
- 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.
- Possedere 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;
- Mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni.
- La soluzione dovrà 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.
- 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.
- 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 progettazione deve prevedere una netta separazione fra le logiche di interazione utente (controllo e vista), quelle di servizio (modello) e quelle di accesso ai dati.
- Laddove possibile, lo strato dei servizi deve essere reso disponibile con un approccio Service Oriented Architecture (SOA) affinché le funzionalità applicative riutilizzabili siano messe a fattor comune e disponibili eventualmente anche ad altre applicazioni (WebServices SOAP, REST, ...).
- Possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità".
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA".
- Supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente e ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il work-flow documentale già in uso all'Ente;
- Supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici.
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente.

5 SOGGETTI INTERESSATI

- Settori/servizi dell'Ente;
- Amministrazioni convenzionate;
- Privati cittadini e imprese.

6 CRITICITA'

Questa Amministrazione ha già provveduto all'individuazione dei procedimenti amministrativi collegati alle funzioni del comune, anche se sono possibili ulteriori modifiche ed implementazioni.

Attualmente questa Amministrazione, ha una limitata visibilità sul piano di investimenti disponibili per la realizzazione del sistema informativo, di conseguenza, il Piano potrà essere sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse effettivamente disponibili.

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). 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.

Un elemento ad elevata criticità deriverà dalla necessità di confrontarsi con le Aziende ICT che forniscono i gestionali in uso presso l'ente per integrare i gestionali con il sistema di presentazione delle istanze e di gestione 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. 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). Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati dovranno essere erogate numerose ore di 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 (firme elettroniche, PEC, timbri temporali, etc..)

Ulteriore elemento di complessità sarà uniformare la modulistica con altri Enti del territorio e l'integrazione con la gestione dei procedimenti amministrativi degli altri Enti.

7 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 per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line.

Ove possibile dovrà essere prevista un call center telefonico a servizio dell'utenza così da poter garantire il necessario clima di fiducia verso i nuovi strumenti di colloqui con la P.A.

Infine, per mitigare il più possibile il digital divide, che spesso coincide con le diverse generazioni dei cittadini, potranno essere previste delle postazioni all'interno dell'URP che consentano a chi non è dotato di un computer o che non ha le sufficienti conoscenze informatiche, di poter beneficiare dei servizi messi a disposizione dalla piattaforma web.

8 VINCOLI TEMPORALI E DI COSTO

Il piano di informatizzazione dovrà giungere a compimento entro **dicembre 2016**.

Il progetto è condizionato dalla disponibilità delle risorse che attualmente l'amministrazione non è in grado di individuare. Si cercherà preferibilmente di fare ricorso a varie forme di finanziamento sia Europeo, sia Nazionale, sia Regionale.

Il progetto potrà essere una soluzione adottata in maniera cooperativa con altre Pubbliche Amministrazioni se questo consentisse di avvalersi delle risorse di finanziamento pubbliche esterne all'Ente o un effettivo risparmio di costi.

9 GANTT DI PROGETTO

	Piano temporale di massima	2015			2016		
		I	II	III	I	II	III
1	Avvio Progetto	√					
2	Analisi e progettazione		√	√			
3	Sviluppo/adozione piattaforma web			√	√		
4	Dispiegamento					√	√

10 REVISIONE DEL PIANO

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:

- Modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (riassetto territoriale, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- Nuove norme legislative in materia;
- Sostanziali modifiche interne (es. nelle procedure informatizzate presenti nell'organizzazione dell'Ente ecc.)

11 CONCLUSIONI

Alla luce di quanto sinora scritto appare chiaro che l'introduzione della piattaforma 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, copre un vasto ambito di intervento sia interno all'Ente che nel confronto con altri Enti territoriali, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo e assicurare una buona riuscita dell'iniziativa.

