

COMUNE DI CASTEL MELLA

Provincia di Brescia

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI ON LINE

(articolo 24 c. 3 bis del D.L. 90/2014, convertito con Legge 11 agosto 2014, n.114)

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 13 del 16.02.2015

INDICE

Articolo 1 – Glossario	pag. 3
Articolo 2 - Contesto normativo ed organizzativo di riferimento	pag. 4
Articolo 3 - Obiettivi, finalità e programmazione	pag. 6
Articolo 4 - Modalità di attuazione del Piano	pag. 7
Articolo 5 - Regolamentazione / altri adempimenti correlati	pag. 8
Articolo 6 - Durata e revisione del Piano	pag. 9
Articolo 7 - Pubblicità al Piano	pag. 9

Articolo 1 – GLOSSARIO

ENTE: la pubblica amministrazione che redige e approva il presente Piano di informatizzazione.

BACK OFFICE: sistema di gestione della procedura lato ente.

FRONT OFFICE: sistema di gestione della procedura lato cittadino.

DPCM: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri.

DOCUMENTO AMMINISTRATIVO INFORMATICO: atto formato dalle pubbliche amministrazioni con strumenti informatici, nonché i dati e i documenti informatici detenuti dalle stesse, ai sensi dell'art 23-ter del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82.

FORMAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI: processo di generazione del documento informatico al fine di rappresentare atti, fatti e dati riferibili con certezza al soggetto e all'amministrazione che lo hanno prodotto o ricevuto. Esso reca la firma digitale, quando prescritta, ed è sottoposto alla registrazione del protocollo o ad altre forme di registrazione previste dalla vigente normativa (art. 2, c. 1, lett. b, della deliberazione AIPA 23 novembre 2000, n. 51).

FORMATO: modalità di rappresentazione della sequenza di bit che costituiscono il documento informatico. Comunemente è identificato attraverso l'estensione del file.

MANUALE DI CONSERVAZIONE: strumento che illustra nel dettaglio l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione (art. 8, c. 1, DPCM 3 dicembre 2013 - Regole tecniche del sistema di conservazione).

MANUALE DI GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO: è adottato ai sensi degli articoli 3 e 5 del DPCM 3 dicembre 2013 per la gestione delle attività di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e conservazione dei documenti, oltre che la gestione dei flussi documentali e dei procedimenti.

METADATI: insieme di dati associati a un documento informatico, o a un fascicolo informatico, o ad un'aggregazione documentale informatica per identificarlo e descriverne il contesto, il contenuto e la struttura, nonché per permetterne la gestione nel tempo nel sistema di conservazione.

PARTECIPAZIONE TELEMATICA AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO: la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa (D. Lgs. N. 82/2005 art. 4)

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE: la programmazione delle azioni per la completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni che possono essere inoltrate all'Ente con modalità telematiche, in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

PIANO DELLA SICUREZZA DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI: documento che, nel contesto del piano generale di sicurezza, descrive e pianifica le attività volte a proteggere il sistema di gestione informatica dei documenti da possibili rischi nell'ambito dell'organizzazione di appartenenza.

RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA: Soggetto che sovrintende l'insieme delle attività tese a garantire l'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza.

SPID: il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale. Costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

TRASMISSIONE TELEMATICA: i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale (D.Lgs. n. 82/2005 art. 45 comma 1)

TRASPARENZA AMMINISTRATIVA: accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche (art. 5 D.L. 14 marzo 2013, n. 33).

UTENTE: persona, ente o sistema che interagisce con i servizi di un sistema di gestione informatica dei documenti e/o di un sistema per la conservazione dei documenti informatici, al fine di fruire delle informazioni di interesse.

Articolo 2 – CONTESTO NORMATIVO ED ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO

Il Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, al comma 3 bis dell'art. 24 ha introdotto l'obbligo, per le amministrazioni statali, il Governo, le Regioni e gli Enti locali, di approvare 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 SPID di cittadini ed imprese.

Le procedure suddette 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 così redatto deve prevedere una completa informatizzazione.

Il diritto di cittadini e imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni è stabilito anche dal Codice Amministrazione Digitale, mentre l'Agenda per la semplificazione 2015-2017 intende garantire i diritti di cittadinanza digitale, ponendo alle pubbliche amministrazioni l'obiettivo di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smart phone.

In attuazione della previsione normativa innanzi richiamata, il presente documento contiene il Piano di informatizzazione del Comune di Castel Mella per il triennio 2015/2017.

Condizioni essenziali per lo sviluppo dei servizi on line sono:

- riprogettazione dei processi e dell'organizzazione
- gestione delle curve di cambiamento delle persone
- adeguamento dell'infrastruttura tecnologica;
- adeguamento dei software

Punto di contatto tra il cittadino/impresa e l'Ente è il sito istituzionale la cui gestione deve garantire sia la fruizione e la consultazione di contenuti puramente descrittivi ed informativi, sia l'interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini al massimo livello di scambio ed accesso possibile.

A tale scopo nelle "Linee guida per i siti web della P.A." sono stati previsti cinque livelli di interazione dei servizi offerti on line dagli enti:

Livello 1 - Informazione

Il sito fornisce informazioni sul servizio e/o sulle modalità di erogazione.

Si tratta di pubblicare un insieme completo, attendibile, accessibile e di facile consultazione di informazioni relative ai servizi ed alle attività di pubblico interesse dell'Ente rappresentato, dell'URP e di altri enti di riferimento, costantemente aggiornato e coordinato con le informazioni veicolate tramite altri canali (stampa, bacheche, altri sportelli).

Livello 2 - Interazione ad una via

Il sito permette di ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali.

Si tratta di rendere disponibile nelle pagine del sito tutta la modulistica relativa ai servizi e le pratiche necessarie per accedere ai servizi, curandone l'aggiornamento continuo, l'usabilità e la navigabilità rendendo disponibile, per ciascun modulo, una guida alla compilazione, interattiva o stampabile assieme al modulo e prevedere diversi formati (.pdf, .txt, .rtf, .odt .ods) compatibili con le diverse piattaforme, dando la preferenza a soluzioni non proprietarie e open source (formato cosiddetti "aperti").

Livello 3 - Interazione a due vie

Il sito permette di riempire e inviare on line il modulo, ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione.

Si tratta di prevedere la possibilità per gli utenti di attivare una richiesta di servizio inviando, tramite l'identificazione con username, id e password, la modulistica necessaria. Da parte dell'ente è necessario disporre di sistemi integrati che diano agli utenti la certezza dell'invio/ricezione delle pratiche tramite posta elettronica certificata, protocollazione informatica dei documenti inviati, sistemi di document flow management nonché di un sistema di back-office integrato che gestisca il trattamento dei dati/info/documenti inviati tramite web.

Livello 4 - Transazione

Il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo.

Si tratta di:

- realizzare una piena e completa erogazione su web dei servizi di sportello dell'Ente (anche nel caso in cui il processo di erogazione coinvolga più enti);
- affiancare l'utente con sistemi di help on line e call center;
- garantire l'accesso sicuro ai servizi ed alle liste di autorizzazione tramite identificazione certa e forte degli utenti con smart card, carta di identità elettronica, carta nazionale dei servizi;
- adeguare l'infrastruttura di sicurezza ai servizi erogati ed ai dati trattati;
- integrare le procedure informatiche di back-end con il front-end, soprattutto nel caso di scambio di dati tra più enti;
- tracciare lo stato dei processi di erogazione dei servizi attivando sistemi di workflow management.

Livello 5 - Personalizzazione

L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni (sono ricordate scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.) che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività).

Articolo 3 – OBIETTIVI, FINALITÀ E PROGRAMMAZIONE

Il presente documento di programmazione è predisposto con i seguenti obiettivi e finalità:

- analizzare lo stato di informatizzazione delle procedure dell'Ente;
- individuare le fasi e le correlate attività da porre in essere per la completa informatizzazione delle procedure, secondo quanto stabilito dall'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014;
- fornire un quadro informativo completo agli utenti dei gradualità livelli di informatizzazione delle procedure comunali.

La programmazione prevede quattro fasi attuative, nello specifico:

1 – RICOGNIZIONE E ANALISI

2 – IMPLEMENTAZIONE

3 – MONITORAGGIO E VERIFICA

4 – ATTIVAZIONE DEFINITIVA

FASE 1 – RICOGNIZIONE dei servizi da erogare e ANALISI delle esigenze specifiche

La prima fase del processo di informatizzazione prevede la puntuale ricognizione delle tipologie di procedimenti gestiti dall'Ente, secondo quanto stabilito dall'art. 35, commi 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, per una descrizione puntuale dello stato dell'arte e la pianificazione degli step successivi di implementazione. Ciò prevede l'individuazione e l'elencazione dei procedimenti ad istanza di parte e il loro livello di informatizzazione, gli atti ed i documenti correlati, le procedure previste, l'analisi della modulistica in uso, compresi i fac-simile per le autocertificazioni e tutte le informazioni connesse relative agli uffici cui rivolgersi, contatti (recapiti telefonici e caselle di posta elettronica istituzionale cui presentare le istanze), orari e modalità di accesso. La fase di ricognizione prevede inoltre la descrizione degli strumenti/piattaforme telematiche in uso presso l'Ente e l'interazione col sistema di gestione documentale.

TEMPO DI REALIZZAZIONE STIMATO: febbraio - settembre 2015

FASE 2 – IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO DI PRESENTAZIONE E GESTIONE

Nella successiva fase è prevista la definizione e la conseguente attivazione del sistema operativo attraverso il quale consentire all'utente la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese.

Le procedure così ideate devono consentire il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile del procedimento e, ove possibile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Per consentire la concreta attuazione di quanto sopra descritto tale fase prevede:

- l'implementazione tecnologica delle attuali dotazioni informatiche del Comune;
- un'adeguata formazione del personale preposto;
- una campagna di informazione nei confronti della utenza.

Tenuto conto dell'assenza di specifiche professionalità all'interno dell'organico, potrà farsi ricorso ad affidamento a terzi per la realizzazione di tale fase di lavoro.

TEMPO DI REALIZZAZIONE STIMATO: ottobre 2015 - marzo 2017

FASE 3 – MONITORAGGIO E VERIFICA

La fase di attivazione si conclude necessariamente con l'avvio di una fase di *testing* che prevede il coordinamento delle prove di invio della presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, fino al consolidamento di tutto il processo operativo.

TEMPO DI REALIZZAZIONE STIMATO: aprile - agosto 2017

FASE 4 – ATTIVAZIONE DEFINITIVA

La fase di monitoraggio e verifica è finalizzata alla messa a regime del sistema. A partire da questo momento la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dell'utenza avviene mediante compilazione on line della modulistica all'uopo predisposta in formato elettronico ed editabile e costituisce la modalità principale di interazione con l'Ente. Con il consolidamento di tale fase il processo di informatizzazione può considerarsi completamente e definitivamente attivato.

TEMPO DI REALIZZAZIONE STIMATO: settembre - dicembre 2017

Articolo 4 – MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL PIANO

4.1 Risorse umane

Ruolo chiave sia progettuale che operativo è rappresentato dalle risorse interne che dovranno essere coinvolte nella revisione organizzativa e di processo nonché sostenute con formazione tecnica e applicativa. E' opportuna la previsione di strumenti di misurazione dei risultati raggiunti.

4.2 Indicazioni per la scelta delle soluzioni tecnologiche

Per il raggiungimento della completa informatizzazione delle procedure l'Ente potrà avvalersi di ogni e qualsiasi soluzione tecnologica ritenuta più adatta all'obiettivo, nel rispetto di tutti i seguenti fattori:

- rispondenza normativa della soluzione individuata;
- maggior facilità d'uso per l'utente;
- miglior rapporto qualità dell'offerta/entità del costo di acquisto e dei costi annuali di manutenzione delle soluzioni adottate;
- maggior integrazione possibile ai software gestionali in uso nell'Ente;
- gestione della continuità operativa;

prediligendo soluzioni messe a "riuso" da altra P.A., oppure messe a disposizione da organismi specificatamente preposti e comunque prediligendo soluzioni di più ampia diffusione ed utilizzo, rispetto a soluzioni specificatamente commissionate, fatti salvi i casi di procedure per le quali non risulti disponibile alcuna soluzione a riuso né di mercato, o qualora la soluzione specificatamente commissionata permetta l'integrazione ai software gestionali già in uso nell'Ente per la gestione di procedure particolarmente richieste dall'utenza e che comportano una notevole quantità di dati da gestire, tali da non giustificare il riversamento manuale degli stessi, prediligendo riversamenti automatici, mediante la realizzazione di soluzioni informatizzate ad hoc.

L'individuazione delle soluzioni informatiche da adottare è demandata prioritariamente al Responsabile dell'Area Amministrativa, sentiti i singoli Responsabili di Servizio per quanto di propria competenza.

4.3 Indicazioni per il supporto all'utenza finale (cittadini/imprese) – Interventi per il digital divide

L'utente finale avrà come unico punto di accesso ai servizi sia di carattere informativo che di presentazione istanze il sito istituzionale con l'erogazione dei servizi online. Lo sportello fisico resterà come integrazione e supporto allo sportello in line.

Al fine di permettere l'attuazione del Piano è indispensabile garantire un adeguato livello di attenzione verso l'utenza finale, per consentire l'uso delle procedure informatiche messe a disposizione anche a soggetti che sono privi di propri strumenti di connessione alla rete internet.

A tal proposito è necessario garantire che ciascun area/settore/servizio dell'Ente fornisca agli utenti un adeguato supporto informativo/formativo anche a mezzo telefono/mail per consentire l'utilizzo autonomo delle procedure, limitando per quanto possibile, di sostituirsi all'utente nella gestione delle procedure a cui deve accedere.

A tal fine è possibile attivare specifiche postazioni informatiche presso la sede municipale oppure presso altre sedi di pubblico accesso, dotate degli strumenti necessari per l'accesso alla rete internet. E' altresì possibile promuovere l'organizzazione di corsi e altri momenti formativi/informativi, anche in collaborazione con le realtà associative del terzo settore, per la diffusione delle competenze digitali dell'utenza.

Articolo 5 – REGOLAMENTAZIONE / ALTRI ADEMPIMENTI CORRELATI

L'attuazione del Piano comporta la necessità di intervenire sui manuali di conservazione, protocollo informatico e gestione documentale, anche al fine di tenere conto delle nuove regole tecniche, di cui ai recenti decreti ministeriali in materia di protocollo informatico, conservazione dei documenti e formazione dei documenti informatici, secondo le seguenti tempistiche:

INTERVENTO DI REVISIONE	ADEMPIMENTO CORRELATO	RIF. NORMATIVO	TERMINE
Adozione/revisione del Manuale di gestione del Protocollo informatico	Verifica ed eventuale adeguamento del sistema di Protocollo informatico (fascicolo informatico)	DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico	ottobre 2015
Adozione/revisione Piano della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti	Verifica ed adeguamento tecnologico delle componenti di sistema di front-end per l'invio on line delle procedure, in particolare con riferimento alle procedure su istanza di parte	DPCM 13 novembre 2014 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	ottobre 2015
Verifica del Manuale della conservazione digitale	Verifica ed eventuale adeguamento del sistema di Conservazione digitale a norma	DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione	aprile 2017

Ulteriori interventi di aggiornamento e revisione sugli atti generali dell'Ente (Regolamenti, Guida ai servizi, Carte dei servizi ...), che si rendessero necessari in relazione all'attuazione del presente Piano, saranno predisposti a cura dei Responsabili di Servizio entro i termini previsti per l'attuazione degli interventi come meglio sopra indicati e comunque entro e non oltre il termine ultimo previsto per l'attuazione completa del presente Piano (31 dicembre 2017).

Articolo 6 – DURATA E REVISIONE DEL PIANO

Il Piano verrà rivisto periodicamente con cadenza almeno annuale, al fine di verificarne l'effettiva applicazione.

Il Piano è comunque soggetto a revisione in caso di:

- completamento/aggiornamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (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.

Articolo 7 – PUBBLICITÀ AL PIANO

Il Piano è pubblicato a cura del Responsabile della Trasparenza nella sezione “Attività e procedimenti” del menù Amministrazione trasparente del sito internet dell'Ente, in formato aperto.