

COMUNE DI CONEGLIANO

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
delle procedure per la presentazione e la compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese
di istanze, dichiarazioni e segnalazioni
2015/2017**

(art. 24, comma 3-bis della Legge 11/8/2014 n. 114)

*Approvato con deliberazione di G.C. n. 67 del 26/02/2015 e modificato con deliberazione di G.C.
n. 367 del 29/09/2016*

1. 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'articolo 24, comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante la compilazione di appositi moduli 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 il diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.

L'intento della norma è quello di semplificare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) l'interazione tra cittadini/imprese e la Pubblica Amministrazione.

Preventivamente a tale attività l'Amministrazione deve rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi, provvedendo quindi non solo alla implementazione e gestione dei sistemi tecnologici necessari, ma anche ad una ottimizzazione funzionale dei flussi informativi e gestionali che agevolino l'interazione tra l'utenza e l'Amministrazione:

Fondamentale è l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

L'allestimento di una piattaforma tecnologica che consenta agli utenti di presentare istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante la compilazione di moduli on line, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, comporta necessariamente anche un cambiamento della visione e del modo di approcciarsi ai procedimenti amministrativi da parte dell'utenza.

L'obiettivo del presente documento è pertanto quello di illustrare gli steps operativi attraverso cui l'ente perseguirà il percorso di informatizzazione dei procedimenti dell'ente, con indicazione dei tempi previsti, dei ruoli coinvolti in tale processo e dei necessari interventi da intraprendere sul preesistente sistema informatico dell'Ente e sull'organizzazione generale dei procedimenti collegati allo stesso.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Il quadro normativo di riferimento può essere così delineato:

- D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. - Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. – Codice dell'Amministrazione Digitale
- D.L. 179/2012 conv. con modif. dalla L. 221/2012 – Pagamenti elettronici
- D.P.C.M. 3/12/2013 – Regole tecniche in materia di sistema di conservazione
- D.P.C.M. 3/12/2013 – Regole tecniche per il protocollo informatico
- D.L. 90/2014 conv. con modif. dalla L. 114/2014 – Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa
- D.P.C.M. 13/11/2014 - 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
- D.P.C.M. 24/10/2014 – Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese
- D.Lgs. n. 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

3. RICOGNIZIONE DELLA SITUAZIONE ESISTENTE

Il Comune di Conegliano è dotato del sistema informatico per la gestione integrata di:

1. sistema gestionale
2. sistema di archiviazione documentale
3. sistema territoriale
4. sistema portale web

Il sistema gestionale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi di seguito indicati:

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, protocollo informatico, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio;
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali;
- servizi di edilizia residenziale e per l'impresa per la gestione delle pratiche edilizie e servizio attività produttive per la gestione delle pratiche commerciali;
- servizi di polizia municipale per la gestione delle contravvenzioni al c.d.s., interscambio dati con ACI-PRA, MCTC, gestione punti patente;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale;

Il sistema documentale comprende le procedure di informatizzazione dei seguenti servizi:

- protocollo informatico;
- archiviazione documentale;
- scrivania digitale per la gestione dei documenti informatici e dei flussi documentali tra uffici;
- moduli di integrazione con gestionali.

Il sistema territoriale comprende le procedure di informatizzazione dei seguenti servizi:

- modulo per la gestione dei dati catastali (censuari, planimetrie, cartografie, docfa);
- modulo per la gestione del S.I.T. integrato (cartografia catastale e prgc; toponomastica: anagrafe , interventi edilizi).

Il sistema portale web del comune comprende:

- il sito istituzionale del comune;
- la sezione amministrazione trasparente;
- l'albo pretorio on-line;
- open data (in fase di predisposizione)
- servizi on line: autocertificazione; biblioteca, geoportale, segnalazioni, sportello edilizia, SUAP.

Per la gestione dei procedimenti SUAP (D.P.R. 7 settembre 2010, n. 160) viene utilizzato il portale impresainungiorno.gov.it in delega alla Camera di Commercio I.A.A. di Treviso. Il portale viene mantenuto da Infocamere e i percorsi di caricamento on line delle pratiche rispecchiano la modulistica unificata a livello regionale. La Regione del Veneto ha attivato un apposito servizio che provvede costantemente a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei processi amministrativi di competenza del SUAP, ottimizzando i flussi informativi e la natura oltre che le caratteristiche degli allegati minimi obbligatori per l'avvio del procedimento. Il sistema assicura la presenza della sottoscrizione digitale per i documenti per i quali la stessa è obbligatoriamente prevista per garantire la correttezza formale del procedimento. L'accesso al portale è possibile con CNS ovvero credenziali Telemaco (autenticazione forte per l'inserimento e la movimentazione delle pratiche) oppure con un sistema identificativo basato su user e password specificatamente finalizzato ai dispositivi tablet e smartphone (autenticazione debole per la verifica dello stato delle pratiche). I procedimenti si svolgono esclusivamente tramite l'utilizzo della scrivania con la creazione di un fascicolo digitale conservato a norma a cura del sistema camerale. Gli interscambi di documentazione con gli Enti terzi coinvolti nei procedimenti e le procedure relative a eventuali Conferenze di Servizi avvengono attraverso il portale che consente, a richiesta degli Enti terzi interessati, l'utilizzo di apposita scrivania sul medesimo portale. È possibile il pagamento on line degli oneri, diritti e spese dovuti al Comune per ciascun tipo di procedimento. Ogni istanza viene debitamente tracciata e per ciascuna tipologia di procedimento (automatizzato ovvero ordinario) vengono espressamente indicati i termini per la conclusione dello stesso. È presente un servizio di assistenza telefonica sia per operatori SUAP che per gli utilizzatori delle funzioni di compilazione pratiche. Le pratiche inserite sul portale possono essere importate nei gestionali dei procedimenti (commercio ed edilizia) con l'intero fascicolo digitale.

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

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

- interscambio dati anagrafici con Ministero Interno per Gestione Carta Identità Elettronica (CIE)
- interscambio con altri comuni per dati relativi ai servizi anagrafe ed elettorale
- interscambio di dati contabili con Ministero Interno (Tibel)
- Interscambio con Mef (patto di stabilità)
- Interscambio con Tesoreria (mandato informatico, flussi finanziari)
- Interscambio con Agenzia delle Entrate mediante Entratel
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, dati per tributi, sportello catastale)
- Interscambio con sistema Sister per contratti digitali
- Interscambio con sistema Sister per dati utenze, locazioni, successioni.

4. OGGETTO E FINALITÀ DEL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il Piano è il documento che delinea il processo che sarà adottato dall'Ente per ottenere una informatizzazione dei procedimenti relativi alle istanze, dichiarazioni e segnalazioni presentate da cittadini ed imprese, in conformità a quanto previsto dall'art. 24, comma 3-bis del D.L. 90/2014, conv. con modif. dalla L. 114/2014.

Gli obiettivi possono essere così sintetizzati:

- rilevazione, razionalizzazione e semplificazione 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.

Il sistema informativo esistente dovrà pertanto essere sviluppato per consentire:

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- 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 informatico, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a procedimenti, dati, documenti detenuti dall'Amministrazione per consentirne la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti inerenti i procedimenti;
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei processi.

5. SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano di informatizzazione coinvolgerà i soggetti interni all'ente (segretario comunale, responsabile ICT, dirigenti, posizioni organizzative, responsabili di procedimento, operatori di procedura) e gli enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica interoperante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

Considerato che le attività che saranno poste in essere per l'attuazione del presente Piano coinvolgeranno tutte le aree ed i servizi dell'ente, sarà costituito un apposito gruppo di lavoro intersettoriale, nominato con provvedimento del Segretario Generale e composto dai referenti di Area, individuati da ciascun dirigente.

Il gruppo di lavoro così costituito avrà il compito di esaminare eventuali problematiche e criticità connesse all'attuazione del Piano, proponendo eventuali correttivi e, in linea generale, di monitorare lo stato di attuazione delle azioni previste secondo le tempistiche definite al successivo punto 7.

6. ESTERNALIZZAZIONE

In considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili sarà valutata la possibilità di esternalizzare parte delle attività relative all'attuazione del presente Piano ed individuate al successivo punto 7.

Le risorse necessarie saranno acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti, compatibilmente con i vincoli di bilancio e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano.

Nell'acquisizione delle risorse si tiene conto delle priorità individuate dal piano con riferimento al cronoprogramma di attuazione.

Sarà altresì verificata la disponibilità e la fattibilità operativa per l'utilizzo di eventuali piattaforme gratuite messe a disposizione dalla Regione del Veneto per l'attuazione degli obiettivi previsti dal Piano.

7. ATTUAZIONE E SVILUPPO DEL PIANO

Il Piano sarà attuato attraverso lo sviluppo di quattro fasi progressive:

Fase n. 1 – Analisi dei procedimenti e reingegnerizzazione dei processi

Fase n. 2 – Realizzazione e controllo della piattaforma informatica di presentazione e di gestione

Fase n. 3 – Verifica e validazione

Fase n. 4 – Fase operativa

FASE N. 1 – ANALISI DEI PROCEDIMENTI E REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI

La prima fase del processo di informatizzazione consiste nella puntuale ricognizione e mappatura di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, siano essi specifici o interoperanti.

Considerando che la struttura comunale ha già elaborato in larga parte le informazioni di base dei procedimenti pubblicati nel sito istituzionale alla sezione "Amministrazione Trasparente", secondo quanto stabilito dall'art. 35 commi 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, risulta necessario procedere al completamento e/o approfondimento del lavoro già in parte realizzato.

[La mappatura dei singoli procedimenti ha lo scopo di rappresentare dettagliatamente e in forma analitica tutti i procedimenti amministrativi in cui l'attività istituzionale dell'ente si articola, realizzando per ognuno di essi un diagramma di flusso atto a descrivere:

- *le fasi del procedimento;*
- *l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, del provvedimento finale e di ogni altro adempimento procedimentale;*
- *i responsabili del procedimento e tutti gli operatori coinvolti;*
- *il termine per la conclusione del procedimento e di ogni altro termine procedurali;*
- *i documenti prodotti o ricevuti durante l'iter documentale;*
- *le caratteristiche "fisiche" e giuridiche dei documenti.]¹*

È prevista inoltre la reingegnerizzazione dei processi connessi ai relativi procedimenti per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino. *[attraverso la stesura di specifici workflow che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'invio dell'istanza on line, con la sua protocollazione e la fase istruttoria, fino alla conclusione del procedimento.]¹*

Sulla scorta della revisione ed ottimizzazione dei processi di ogni servizio e dell'implementazione del sistema operativo per la gestione on-line, dovrà essere valutata l'eventuale modifica dei regolamenti esistenti.

¹ Stralciato (deliberazione di G.C. n. 367 del 29/09/2016).

Tempo di attuazione stimato²

2015										2016										2017													
M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
															X	X	X	X	X	X	X												

FASE N. 2 – REALIZZAZIONE E CONTROLLO DELLA PIATTAFORMA INFORMATICA DI PRESENTAZIONE E DI GESTIONE

Tale fase prevede la realizzazione e la successiva attivazione del sistema gestionale attraverso il quale consentire al privato la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione di appositi moduli on line 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, in ogni caso, 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.

Tale fase contempla le seguenti attività:

- verifica ed adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- eventuale 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;
- verifica ed 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 formazione per garantire ai soggetti coinvolti nell'attuazione del Piano il necessario *know how* per l'utilizzo degli strumenti informatici di base
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse ed organizzazione di corsi di formazione.

La fase di realizzazione e di controllo si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni.

Queste attività, che coinvolgono i soggetti di cui al precedente articolo 5, 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.

Tempo di attuazione stimato³

2015										2016										2017													
M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
																						X	X	X									

FASE N. 3 – VERIFICA E VALIDAZIONE

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

Tempo di attuazione stimato

2015										2016										2017													
M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D

² Tempo di attuazione stimato prorogato al 31/12/2016 (deliberazione di G.C. n. 367 del 29/09/2016).

³ Tempo di attuazione stimato prorogato al 30/03/2017 (deliberazione di G.C. n. 367 del 29/09/2016).

9. DEMATERIALIZZAZIONE

Nel caso in cui per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, della dichiarazione o della segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa potrà essere dematerializzata.

10. CONSIDERAZIONI FINALI

Pur nel rispetto delle tempistiche innanzi previste per il definitivo passaggio all'informatizzazione della presentazione delle istanze dei privati ovvero di quelle fissate dalla legislazione nazionale, l'Amministrazione comunale non può omettere di considerare la realtà sociale nella quale si trova ad operare, che vede sussistente una nutrita presenza di persone anziane e/o poco avvezze all'utilizzo di strumenti informatici e digitali, alle quali non pare possibile richiedere obbligatoriamente la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni per via esclusivamente informatica. Per tali categorie di soggetti, pertanto, saranno elaborate misure e prescrizioni, volte a garantire il servizio di accettazione delle istanze a mezzo cartaceo, nelle more della necessaria acquisizione di conoscenze.