

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni per la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese - art. 24, comma 3 bis, del D.L. n. 90/2014.

Sommario

1. Riferimenti normativi
2. Inquadramento ed obiettivi del piano
3. Architettura di riferimento
4. Piano attuativo
 - 4.1. Individuazione responsabilità
 - 4.2. Attività previste
 - 4.3. Condizioni per la realizzazione
5. Monitoraggio e revisione del piano

1 Riferimenti normativi

D.P.R 445/2000 Testo unico sulla documentazione amministrativa.

D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali.

D. Lgs 82/2005 Codice dell'Amministrazione Digitale.

D. Lgs 150/2009 Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

D. L. 179/2012 Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese (Pagamenti elettronici), convertito con modificazioni in Legge 221/2012.

D. Lgs. 33/2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

D.P.C.M. 3/12/2013 Regole tecniche in materia di conservazione e gestione documentale.

D.L. 90/2014 Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa, convertito con modificazioni in Legge 114/2014.

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.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 ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

2 Inquadramento ed obiettivi del piano

Il presente piano è predisposto in adempimento a quanto disposto dal comma 3 bis dell'art. 24 del DL 90/2014 convertito in Legge 114/2014 (Decreto PA), che oltre all'obbligo, di comunicazione delle banche dati all'AgID.

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".

A ciò si richiamano:

il D.P.C.M. 24/10/2014 che definisce caratteristiche, tempi e modalità di adozione del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) che, unitamente agli strumenti previsti dal CAD (Carta di identità elettronica, Carta nazionale dei servizi e strumenti diversi che consentano l'identificazione del richiedente), consentirà l'accesso ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni da parte di cittadini ed imprese;

Il D.P.C.M. 13/11/2014 contenente le “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” ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare (attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) 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, pervenendo infine ad una completa digitalizzazione di ogni attività amministrativa.

A corollario del suddetto obiettivo, si possono desumere le seguenti linee d'azione strategiche per una positiva attuazione del piano:

ridisegno dell'architettura ICT dei servizi al cittadino e alle imprese ;

rianalisi dei procedimenti amministrativi, per superare il paradigma che aveva visto nell'intervento ICT la mera trasposizione di quanto avveniva in modo cartaceo, con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i servizi;

pianificazione degli interventi in un tempo forzatamente breve con l'auspicio che AgID svolga un effettivo ruolo di armonizzazione che eviti il fiorire di soluzioni locali a macchia di leopardo per tutta la penisola;

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico e corale all'individuazione dei procedimenti amministrativi ancora da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali ed alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione degli strumenti informatizzati per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni o per l'utilizzo di strumenti esistenti opportunamente modificati, oltre che dei necessari

3 Architettura di riferimento

Il sistema informativo del Consorzio si sta evolvendo in risposta alle esigenze dell'Ente nel perimetro del progetto della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Si ritiene necessario provvedere a digitalizzare le attività relative ai seguenti procedimenti:

gestione area finanziaria ;

redazione atti Formali (Delibere e Determinazioni) con firma digitale dei documenti,

registrazione di protocollo in ingresso ed uscita con scansione documentale ed utilizzo della posta elettronica certificata (PEC),

albo pretorio on-line,

la modulistica online in modalità “compila e stampa” o “compila e invia via PEC”;

Nella realizzazione del piano si dovrà altresì tenere conto di quanto previsto dalla normativa sull'accessibilità e sulla tutela dei dati personali.

Nella figura successiva è rappresentata l'architettura meta funzionale di riferimento per il piano di informatizzazione.

L'architettura meta funzionale costituisce la cornice nella quale si inquadrano tutte le attività di sviluppo e completamento previste nel presente piano. Tralasciando la descrizione di SPID e ANPR, gli elementi che la compongono sono:

Presentazione moduli, pratiche, istanze – costituisce l'interfaccia online che permette al cittadino e alle imprese di presentare istanze e di ricevere risposte sotto forma di comunicazioni formali della PA.

Protocollo – è la finestra tramite la quale le istanze vengono acquisite dall'Ente ed è strutturato in modo da poter registrare automaticamente le informazioni necessarie al protocollo direttamente dal modulo online ricevuto.

BPM – motore di workflow per la gestione dei procedimenti e per il ritorno dell'informazione sullo stato dell'istanza al proponente (cittadino o impresa).

Motore Pagamenti – costituisce l'interfacciamento con il sistema bancario e con sistemi di pagamento online.

Archiviazione sostitutiva – è il motore di archiviazione dei dati digitali

Altri soggetti – che intervengono nel workflow del procedimento amministrativo.

4 Piano attuativo

In riferimento ai procedimenti attivi dell'Ente, si sottolinea innanzitutto che l'elenco dei medesimi sarà censito dall'Ente e pubblicato sul sito istituzionale nella sotto-sezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente, ai sensi dell'art. 35 c. 1 D.Lgs. 33/2013.

Il piano attuativo prevede di agire su diversi fronti e presuppone quindi un notevole coinvolgimento dell'intera struttura dell'Ente negli ambiti sottoindicati. Naturalmente per la sua attuazione è propedeutica la definizione delle competenze del Consorzio alla luce dell'attuazione e sviluppo della L.R.7/2012.

organizzativo – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente una loro rianalisi, occorre considerare che i futuri procedimenti dovranno essere monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente dovrà innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;

documentale – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà intervenire sul Manuale di Gestione del Protocollo Informatico nonché modificare ogni altro regolamento concernente la gestione dei flussi documentali, per tenere conto delle regole tecniche sul protocollo informatico e sulla formazione e conservazione dei documenti informatici, alla luce delle innovazioni ed adeguamenti;

tecnologico – l'informatizzazione dei procedimenti comporterà necessariamente un riesame con integrazione o eventuale sostituzione delle soluzioni applicativo-gestionali in uso presso l'ente;

umano – gli operatori, i funzionari e i dirigenti dovranno affrontare un cambiamento epocale nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi; tale importante cambiamento andrà accompagnato attraverso un affiancamento formativo sensibile.

4.1. Individuazione responsabilità

La definizione del piano e l'attuazione del medesimo comporta l'individuazione delle relative responsabilità all'interno dell'Ente. Per una efficace realizzazione è fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente, che deve partecipare all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

4.2. Attività previste

Nel seguito sono dettagliate le macroattività che fanno parte del piano:

Analisi procedimenti e definizione priorità – occorrerà rivedere il censimento dei procedimenti effettuato per “Amministrazione Trasparente” andando ad evidenziare quali potranno e dovranno essere informatizzati, cercando anche di ricondurli ad un numero il più ridotto possibile, accorpendo ad esempio procedimenti del tutto simili in un’unica tipologia; si dovrà poi procedere all’individuazione dei punti critici della rete degli atti amministrativi e quindi alle priorità d’intervento.

Verifica e analisi strutture responsabili – la realizzazione del piano deve superare il paradigma del flusso cartaceo e ciò comporterà un riesame dell’organizzazione delle strutture responsabili dei vari procedimenti ed anche un’assegnazione di responsabilità rispetto ai singoli obiettivi del piano di informatizzazione.

Analisi modulistica procedimenti – si tratta di una funzione cruciale che dovrà riesaminare la modulistica semplificandola e rendendola maggiormente integrata con le informazioni che l’amministrazione già possiede.

Analisi sistema di front-office (per cittadini e imprese) – lo strato di modulistica online costituisce un elemento chiave perché diventerà il modo privilegiato con il quale ci si rapporta all’Ente sia in fase di presentazione d’istanze, sia durante il loro iter per avere informazioni sullo stato; occorrerà quindi dotare l’Ente di un apposito strato applicativo software, che dovrà essere oggetto di un progetto dedicato. L’applicativo “modulistica online” fungerà da strato di interfaccia sia per cittadini e imprese sia per le interazioni con altri soggetti che potranno intervenire nell’iter del procedimento, dovrà rispondere ai requisiti tecnici e normativi di cui al paragrafo 1 del piano e dovrà permettere l’introduzione di nuove tipologie di procedimenti ed il dialogo con tutti gli applicativi in uso presso l’Ente attualmente o in futuro.

Analisi e realizzazione integrazione con SPID – l’applicativo “modulistica online” dovrà necessariamente prevedere l’autenticazione attraverso il sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale (SPID), ma sarà particolarmente importante la gestione del transitorio fino al completo dispiegamento di tale sistema; in tale periodo sarà necessario mantenere attivi sia un sistema di identificazione già in uso dai cittadini, che garantisca l’univoca identificabilità dell’utente, quale quello fornito dalle credenziali di Sistema Piemonte, sia quello fornito da SPID.

Analisi e individuazione soluzioni tecnologiche – sulla base delle precedenti analisi potrebbe essere necessario procedere alla sostituzione di alcuni applicativi gestionali in uso o all’acquisto di soluzioni relative a servizi non ancora informatizzati; occorrerà quindi valutare, successivamente all’individuazione del sistema di front-office, in collaborazione con i responsabili di ogni singola area i fabbisogni interni ed individuare gli strumenti tecnologici più adatti e relativi costi.

Realizzazione integrazione con soluzione di protocollo – sarà il primo passo fondamentale per protocollare l’istanza presentata e veicolare il corretto flusso all’interno del sistema informativo dell’Ente.

Archiviazione e conservazione sostitutiva – l’adozione di un sistema di tale genere comporterà necessariamente un’elevata produzione di documenti informatici; sarà quindi indispensabile procedere all’adozione di un adeguato sistema di gestione per l’archiviazione e la memorizzazione dei contenuti digitali dell’istanza pervenuta e di ogni atto contenuto nel corrispondente fascicolo che verrà formato; il sistema di archiviazione e conservazione dovrà garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44).

Informazione all’utenza – dovranno essere previste azioni informative specifiche destinate all’utenza esterna (cittadini e imprese) relative all’utilizzo delle nuove modalità di dialogo con l’Ente. In tale attività potranno svolgere un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, costituiscono un tramite tra la P.A. e l’utenza come, a titolo di esempio, ordini professionali, federazioni consumatori, caf etc.

4.3 Condizioni per la realizzazione

Il Piano proposto richiede importanti investimenti economici, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la riprogettazione delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale, garantendo al contempo la gestione informatizzata delle istanze e dei procedimenti. In mancanza di tali risorse economiche il raggiungimento di tali obiettivi potrà subire delle rimodulazioni.

Richiede inoltre la stabilità istituzionale dell'Ente chiamato allo svolgimento delle competenze di legge in materia di rifiuti.

5 Monitoraggio e revisione del piano

L'efficacia degli interventi proposti deve essere misurata attraverso i benefici ottenuti dalla Pubblica Amministrazione, dai cittadini e dalle imprese. Per aumentare il ritorno degli investimenti in iniziative digitali occorre:

un monitoraggio costante dei risultati,

una governance complessiva dei sistemi informativi interoperanti.