



COMUNE DI SAN NICOLA ARCELLA

Provincia di Cosenza

Via Nazionale, 5 – C.F. 00345230783

Tel. 09853218 e fax 09853963 –

N° 19 Registro deliberazioni

Del 10 marzo 2015

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni (art. 24, co, 3-bis del D.L. 90/2014, convertito nella legge n. 114/2014)

L'anno duemilaquindici il giorno dieci del mese di marzo alle ore 09:00 nella sala delle adunanze, informalmente convocata, si è riunita la Giunta Comunale, con la presenza dei signori:

Cognome e Nome	Carica	Presente	Assente
MELE BARBARA	SINDACO	x	
MADEO EUGENIO	VICE SINDACO	x	
SANGINETO CONCETTA	ASSESSORE	x	
DI SANTO EGIDIO PIETRO	ASSESSORE		x

Partecipa alla seduta il Segretario Comunale d.ssa Tallarico Daniela

La Signora Mele Barbara, nella sua qualità di Sindaco assunta la presidenza, dopo aver constatato la validità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita gli intervenuti a discutere ed a deliberare sulla proposta di cui all'argomento in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta predisposta dal Sindaco, avente ad oggetto: " Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni (art. 24, co, 3-bis del D.L. 90/2014, convertito nella legge n. 114/2014),"che allegata alla presente forma parte integrante e sostanziale del deliberato;

RITENUTA la stessa meritevole di approvazione;

VISTO il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267;

ACQUISITI gli allegati pareri di regolarità tecnica e contabile, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 49, I° comma, del T.U. approvato con Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267;

Con voti unanimi e favorevoli, espressi nei modi e forme di legge;

DELIBERA

Di approvare, come approva, facendola propria la proposta predisposta dal Sindaco, avente ad oggetto: "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni (art. 24, co, 3-bis del D.L. 90/2014, convertito nella legge n. 114/2014).

allegati:

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE

Oggetto: Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni (art. 24, co. 3-bis del D.L. 90/2014, convertito nella legge n. 114/2014)

IL SINDACO

PREMESSO che:

- il Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, recante: «*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*», convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 agosto 2014, n. 114, al comma 3-bis dell'art. 24 ha introdotto l'obbligo, anche per gli Enti locali, di approvare entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione 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 ed imprese;
- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;
- deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) ovvero, a norma del d.lgs. 82/2005, mediante “*carta d'identità elettronica*” e la “*carta nazionale dei servizi*”;
- le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;
- il piano deve prevedere, quindi, la completa informatizzazione delle procedure dell'ente attraverso un graduale processo di transizione dalla presentazione e gestione cartacea delle istanze dei cittadini al passaggio ad una gestione informatizzata delle stesse;
- l'elaborazione del piano di informatizzazione rappresenta solo il primo passo verso l'assolvimento degli adempimenti richiesti dal *corpus* normativo legato alla digitalizzazione dei procedimenti e all'utilizzo dei documenti informatici presso le pubbliche amministrazioni. Il DPCM del 13 novembre 2014 obbliga gli enti ad adeguare i propri sistemi informatici entro 18 mesi dall'entrata in vigore della norma, al fine di garantire la completa gestione informatica di documenti e fascicoli con la conseguente necessità di adeguare i propri piani di gestione del protocollo, dei flussi documentali e degli archivi e, parallelamente i piani di conservazione.

DATO ATTO :

- che il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 9 dicembre 2014 n. 285;
 - che il DPCM 285/2014 ha il suo fondamento nel d.lgs. 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
 - che il CAD individua la “*carta d'identità elettronica*” e la “*carta nazionale dei servizi*” quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;
 - che, in ogni caso, le singole PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi *web* anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;
- che, pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;

DATO ATTO altresì che:

- il DPCM 13 novembre 2014 detta le regole tecniche per la “*formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni*”;

- il DPCM rappresenta l’ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell’intera gestione documentale delle PA e, all’art. 17, comma 2, impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall’entrata in vigore, quindi entro l’11 agosto 2016;

RICHIAMATI i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità, trasparenza dell’azione amministrativa di cui all’articolo 1, comma 1, della Legge 7 agosto 1990 numero 241 e smi;

VISTO il DL. 82/2005, recante il Codice dell’Amministrazione Digitale;

VISTO il DPCM 1° Aprile 2008 “*Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività*” previste dall’art. 71 comma 1-bis del D. Lgs. 7 marzo 2005 n.82, recante il Codice dell’Amministrazione Digitale .

VISTO il DPCM 3 dicembre 2013 «*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44 , 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*»;

VISTO il DPCM 24 Ottobre 2014 «*Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell’Identità Digitale (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte della Pubblica Amministrazione e delle imprese*»;

VISTO il 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 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*»;

VISTA la proposta Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni presentata dal Segretario comunale, nella sua qualità di responsabile per la trasparenza;

RITENUTO, pertanto, di dover approvare il Piano di Informatizzazione per il triennio 2015-2017, allegato alla presente delibera per formarne parte integrante e sostanziale;

ACQUISITI i pareri di regolarità tecnica e contabile dei Responsabili dei servizi interessati ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del TUEL;

VISTO il vigente Statuto Comunale;

VISTO il T.U. delle leggi sull’ordinamento degli enti locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e successive modificazioni;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante: «*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*» e successive modificazioni;

PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE DI DELIBERARE

1) di approvare e fare proprio il Piano di Informatizzazione dell’ente a norma dell’art. 24 co. 3-bis del DL 90/2014, allegato alla presente delibera per formarne parte integrante e sostanziale;

2) di dare mandato ai Responsabili dei Servizi di dare attuazione al presente piano;

3) di dare atto che il presente piano verrà pubblicato all’Albo pretorio e sul sito istituzionale dell’Ente;

4) di dichiarare, con separata votazione, la presente delibera immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell’art. 134 co. 4° del TUEL.

**Il Sindaco
f.to Barbara Mele**



COMUNE DI SAN NICOLA ARCELLA

Provincia di Cosenza

Via Nazionale, 5 – C.F. 00345230783

Tel. 09853218 e fax 09853963 –

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

**delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Comune
2015-2017**

Art. 24 c. 3-bis D.Lgs. 90/2014 conv. in Legge n. 114/2014

(approvato con delibera di G.C. n. ____ del _____)

INDICE:

PREMESSA

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

PARTE PRIMA

Art. 1 - OGGETTO DEL PIANO

Art. 2 - PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PIANO

Art. 3 - SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

Art. 4 - RESPONSABILE DEL PIANO

Art. 5 - RESPONSABILITA' DEI DIPENDENTI

Art. 6 - DESCRIZIONE DELLA SITUAZIONE ATTUALE

Art. 7 - OBIETTIVI DEL PIANO

PARTE SECONDA

PROGRAMMA DI AZIONE -*ROADMAP*

Art. 8 - LE FASI DELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

Art. 9 - INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI

PARTE TERZA

ISTANZE *ON-LINE*

Art. 10 - CARATTERISTICHE DEL PORTALE

Art. 11 - SISTEMA DI AUTENTICAZIONE

Art. 12 - TRACCIABILITA' DEL PROCEDIMENTO E METODOLOGIA DI COMPILAZIONE ON-LINE

Art. 13 - PROTOCOLLO INFORMATICO

Art. 14 - IL DOCUMENTO INFORMATICO

Art. 15 - CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Art. 16 - SICUREZZA DEI DATI E DEL SISTEMA

PARTE QUARTA

INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE

Art. 17 - INTEGRAZIONE TRA SISTEMI

Art. 18 - LA SPECIFICITA' DEL COMPARTO EDILIZIO

Art. 19 - REGISTRAZIONE DI PROTOCOLLO, CLASSIFICAZIONE E FASCICOLAZIONE

Art. 20 - LA DEMATERIALIZZAZIONE

PARTE QUINTA

CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

Art. 21 - APPROCCIO METODOLOGICO

Art. 22 - STATO DI ATTUAZIONE E PERCORSO PREVISTO

PARTE SESTA

MODULISTICA *STANDARD*

Art. 23 - MODULI UNIFICATI E STANDARDIZZATI DERIVATI DA ACCORDI O INTESE INSEDE DI CONFERENZA UNIFICATA PER L'EDILIZIA E LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

Art. 24 - ALTRI MODULI

PARTE SETTIMA

FORMAZIONE

Art. 25 - PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE

Art. 26 - INFORMAZIONE DELL'UTENZA

PARTE OTTAVA

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 26 - ENTRATA IN VIGORE E ABROGAZIONI - INTEGRAZIONI

Allegato "A" - PROGRAMMAZIONE DI AZIONE - *ROAD MAP*

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'**art. 24 comma 3-bis**, l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione *on-line*, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **Codice dell'amministrazione digitale**, per la prima volta, le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato **Piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** adottata il 1° dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "*restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia*".

I **settori chiave** d'intervento sono individuati nella **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa**.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei comuni: **la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa**.

La cittadinanza digitale é finalizzata al mutamento del rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, nella considerazione che si sono attribuiti diritti di cittadinanza digitale e sono previsti strumenti di garanzia per la tutela dei medesimi. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del così detto "*digital by default*" secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati in forma digitale e solo ove ciò non sia possibile in modalità tradizionale. L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo dei Comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'Agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria organizzazione ed attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il piano di informatizzazione si configura, pertanto, quale strumento di programmazione, con durata triennale, per addivenire a tale ambizioso risultato trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione "*digital by default*" al servizio di cittadini e imprese.

Lo scopo del Legislatore è, quindi, 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.

Pertanto, diventa 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.

Il tutto per giungere alla 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, che 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.

Il piano ha lo scopo di verificare un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione della piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi

da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Quadro normativo di riferimento

- **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'art. 24 comma 3-*bis*, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione *on-line*, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La norma, di cui al comma 3-*bis* si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3° del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Ad esse si uniscono le norme di cui al **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'**art. 7** che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in "*formato di tipo aperto*" ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'**art. 12** l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi *link* alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «*Normativa*» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'**art. 23** che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «*Amministrazione trasparente*», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'**art. 24 comma 1** che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'**art. 24 comma 2** che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'**art. 32 comma 2** che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'**art. 35** l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 1. breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 2. l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;

3. il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
4. per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
5. le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
6. il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
7. i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
8. il *link* di accesso al servizio *on line*, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
9. i risultati delle indagini di *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
10. le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del **Codice dell'amministrazione digitale (C.A.D.)**, di cui al **Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82** da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla **Legge 27 dicembre 2013, n. 147**, il quale prevede:

- all'**art. 7 comma 1** che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- all'**art. 10 comma 1** che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'**art. 12 comma 1** che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'**art. 12 comma 2** che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'**art. 12 comma 3** che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'**art. 12 comma 5** che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'**art. 12 comma 5-bis** che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi

di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;

- all'**art. 13 comma 1** che Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'**art. 15 comma 1** che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'**art. 50** che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'**art. 52 comma 1** che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'**art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i.**, il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 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*», che disciplina compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

Ulteriori riferimenti normativi si ricavano da:

- **DPCM 1° Aprile 2008** «*Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema Pubblico di Connettività*» previste dall'art. 71 comma 1-bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82, recante il Codice dell'Amministrazione Digitale.
- **DPCM 24 gennaio 2013** «*Direttiva recante indirizzi per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica nazionale*».
- **DPCM 3 dicembre 2013** «*Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*».

- **DPCM 3 dicembre 2013** «*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*».

- **D.L. 24 aprile 2014, n.66** «*Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale*».

DPCM 24 Ottobre 2014 «*Definizione delle caratteristiche del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte della Pubblica Amministrazione e delle imprese*».

PARTE PRIMA

Art. 1 - Oggetto del Piano

- Il presente Piano di Informatizzazione delle Procedure viene redatto ai sensi dell'art. 24 comma 3-bis del DL 24 giugno 2014, n.90, convertito nella legge 11 agosto 2014, n.114.
- Il Piano deve garantire la compilazione *on-line* delle pratiche, l'autenticazione dell'interessato attraverso il sistema pubblico d'identità digitale di cittadini e imprese, nonché il tracciamento dell'istanza e l'individuazione del responsabile del procedimento.
- Esso ha, come arco temporale di riferimento, un triennio (2015-2017).

Art. 2 - Procedimento di elaborazione ed adozione del Piano

- ❖ Il Piano Triennale di Informatizzazione delle Procedure è redatto ed elaborato, nella sua prima stesura, dal Segretario Comunale nella sua qualità di Responsabile per la Trasparenza ed è approvato dalla Giunta Comunale nei termini previsti dalla normativa vigente.
- ❖ Il presente Piano potrà essere in ogni momento integrato e modificato ogni qualvolta si verificheranno eventi rilevanti relativi al processo di informatizzazione.

Art. 3 - Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

1. L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza a:

- Il Segretario Comunale
- I Responsabili titolari di Posizioni organizzative
- I Responsabili di procedimento

2. L'intervento di realizzazione e controllo del Piano coinvolge, secondo le diverse competenze, oltre ai dipendenti dell'Ente tutti gli enti terzi chiamati a interagire con l'amministrazione, tenuto conto che, in considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili, si potranno esternalizzare i servizi per garantire la concreta attuazione del Piano.

Art. 4 - Responsabile del Piano

1. Il Responsabile del Piano di Informatizzazione sarà individuato dal Responsabile della Trasparenza.
2. Il Responsabile provvede alla verifica dell'attuazione del Piano, della sua efficacia e della sua idoneità nel tempo, monitorandone costantemente il funzionamento e, se del caso, proponendo modifiche dello stesso qualora siano accertate significative violazioni delle prescrizioni ovvero qualora, durante l'attività di *internal auditing*, intervengano particolari esigenze, mutamenti nell'organizzazione o nell'attività del Comune di San Nicola Arcella.

Art. 5 - Responsabilità dei dipendenti

La violazione, da parte dei dipendenti dell'Amministrazione, delle prescrizioni previste dal presente Piano e delle disposizioni date dal Segretario Comunale, quale Responsabile della prevenzione della corruzione e Responsabile della Trasparenza, costituisce grave violazione dei propri doveri di ufficio ed è soggetto a

provvedimento disciplinare, oltre che oggetto di segnalazione all'Organismo Indipendente di Valutazione con una penalizzazione della retribuzione di risultato non inferiore al 30%.

Art. 6 - Descrizione della situazione attuale

Il Comune è dotato di un sistema informatico che non riesce a coprire le necessità di automazione della totalità dei servizi dell'Ente.

Allo stato attuale, il Comune di San Nicola Arcella presenta un livello di informatizzazione orientato alla gestione delle pratiche in *back office*, ma non alla presentazione di istanze e dichiarazioni per via telematica.

La gestione informatizzata delle pratiche è interna all'ente e non può essere monitorata per via telematica dal cittadino né è possibile completare i procedimenti esclusivamente con modalità informatizzate. Attualmente le istanze e le dichiarazioni, compresi i servizi presso SUAP, sono presentabili in via informatizzata tramite posta elettronica certificata sia tramite istanza telematica.

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

- interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd;
- interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale;
- interscambio di dati contabili con il Ministero dell'Interno;
- interscambio con Mef;
- interscambio con Tesoreria;
- interscambio con Agenzia delle Entrate (F24, ecc.);
- interscambio con Agenzia del Territorio (dati catastali, cartografie e dati per tributi);
- interscambio con il sistema Siatel per contratti digitali e per dati utenze, locazioni, successioni, ecc.
- interscambio con sistema Istatel.

I documenti sono formati e gestiti in parte in modo digitale ed in parte analogico.

Il Comune, inoltre, non fruisce, allo stato attuale, dei servizi di conservazione dei "documenti informatici".

Art. 7 - Obiettivi del Piano

1. Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione
- l'individuazione degli **strumenti** a livello del nostro Comune, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi;

2. Gli **obiettivi** per il triennio 2015-2017 si possono così sintetizzare:

- 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

attraverso lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per :

- 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 informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti e dei procedimenti
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del

regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;

➤ la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti

Il progetto operativo viene predisposto, anche con l'ausilio di collaborazioni esterne, dal Responsabile ICT da individuare ai sensi del Codice per l'amministrazione digitale, tenendo conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

PARTE SECONDA

PROGRAMMA DI AZIONE -ROADMAP

Art. 8 - Le fasi dell'attuazione del piano

1. L'individuazione delle soluzioni più efficaci passa necessariamente dalla reale comprensione di ciò di cui si dispone attualmente innanzitutto in termini procedurali. Il punto di partenza di tale analisi è l'elenco dei procedimenti pubblicati sul sito istituzionale ai sensi dell'art. 35 comma 1° del D.Lgs. n° 33/2013 nella sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Attività e Procedimenti", sottosezione 2 "Tipologie di procedimento", nonché il catalogo delle basi di dati comunicato all'AgID ai sensi dell'art. 24-*quater* D.L. 90/2014. Da tali elementi si provvederà ad identificare il perimetro operativo su cui agire per informatizzare i processi gestionali, eventualmente correggendo ed integrando quanto rilevato.
2. Una volta avviato il Sistema **SPID**, di cui all'art. 11 del presente Piano, e nell'arco del triennio 2015–2017 dovranno essere completate le procedure informatiche che consentiranno la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e, contestualmente, permettano la compilazione *on-line* con procedure guidate accessibili, riguardanti i procedimenti di cui al comma 1° del presente articolo, secondo l'allegata *roadmap* (All. A).

3. L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento di quattro fasi:

1) RICOGNIZIONE: consiste nella **puntuale individuazione della tipologia di procedimenti amministrativi oggetto di presentazioni di istanze, dichiarazioni e segnalazioni**, secondo quanto stabilito dall'**art. 35, commi 1 e 2 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33**, per elaborare la modulistica necessaria, compresi i *fac-simile* per le autocertificazioni, nonché per individuare gli Uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze.

Sulla base dei singoli procedimenti amministrativi, i Responsabili dei singoli Servizi selezionano i procedimenti amministrativi oggetto della possibile presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Successivamente, per ogni procedimento selezionato verrà individuata la modulistica di riferimento e verificato se la stessa è disponibile nel sito *internet* comunale direttamente o attraverso i portali di supporto alla presentazione di istanze (es: www.impresainungiorno.gov.it)

La modulistica mancante deve essere pubblicata *on line* nel sito istituzionale entro e non oltre il mese di giugno 2016.

Entro tale data i Responsabili del servizio comunicano al Responsabile della trasparenza amministrativa, in merito all'avvenuta pubblicazione dei modelli mancanti.

2) ADEGUAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI COMUNALI necessari per la gestione telematica dei procedimenti amministrativi.

La digitalizzazione dei procedimenti amministrativi consente nuove modalità comunicazione e interazione con cittadini e imprese attraverso l'erogazione di servizi e l'erogazione di un unico punto di accesso.

I procedimenti amministrativi incentrati sulla gestione documentale garantiscono la corretta gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti dalla produzione alla conservazione.

I sistemi per la gestione documentale consentono infatti di:

- *automatizzare i processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati (informazioni base e specifiche per tipologia di documenti)*
- *automatizzare la fase di registrazione dei documenti in ingresso e uscita e assegnazione alle unità organizzative. Flussi documentali e protocollo.*
- *dematerializzare il trattamento dei flussi documentali sia in ingresso che in uscita.*
- *supportare l'archiviazione dei documenti informatici e delle copie*

Le procedure così ideate devono in ogni caso consentire il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza, con 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, pertanto, innanzitutto l'apprestamento tecnico e tecnologico delle attuali dotazioni informatiche del Comune, per consentire la concreta attuazione di quanto sopra, nonché un adeguato addestramento del personale preposto all'attività ed una campagna di informazione nei confronti dell'utenza.

Per l'attivazione di quanto sopra, inoltre, tenuto conto dell'assenza di specifiche professionalità all'interno dell'organico di ruolo, potrà farsi ricorso ad affidamenti a terzi esterni all'Amministrazione.

3) ADEGUAMENTO DELLE PROCEDURE DI AUTENTICAZIONE PER L'ACCESSO AI SISTEMI secondo le disposizioni contenute nel DPCM 24 ottobre 2014 istitutivo del SISTEMA PUBBLICO PER LA GESTIONE DELL'IDENTITÀ DIGITALE (SPID).

La tempistica di adeguamento al Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) viene dettagliata all'art. 11 del seguente piano.

4) INFORMATIZZAZIONE - PROVE TECNICHE: 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.

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza. Con il consolidamento di tale fase, il processo di informatizzazione potrà considerarsi definitivamente attivato.

Art. 9 - Individuazione dei fabbisogni

1. Nell'ambito della fase due, l'attività centrale si articola in ulteriori sotto-fasi:

a) **Identificazione della situazione tecnologica attuale:** per procedere con l'informatizzazione dei procedimenti è necessario adeguare il sistema informativo da un punto di vista tecnologico così da permettere la gestione dei procedimenti tramite *work flow* automatici, ricevere istanze in modalità telematica, individuare le fasi del procedimento e stabilire un canale di risposta adeguato al cittadino.

b) **Analisi delle necessità:** partendo dalla situazione organizzativa e tecnologica attuale, verrà redatto un documento di analisi che evidenzierà a grandi linee le necessità tecnologiche occorrenti per perseguire gli obiettivi fissati. Tale documento misurerà il *gap* esistente tra quanto attualmente disponibile e ciò che occorre per l'informatizzazione dei procedimenti e sarà propedeutico per le fasi successive di individuazione delle soluzioni che verranno implementate. La proposta contenente **gli interventi necessari per l'adeguamento deve contenere una stima corretta dei costi necessari e dei tempi di realizzazione in modo da permettere una corretta pianificazione della spesa.**

c) **Individuazione delle possibili soluzioni:** partendo dal documento di analisi derivante dallo *step* precedente, si procederà a ricercare delle potenziali soluzioni che potranno garantire l'informatizzazione dei procedimenti. L'obiettivo di questo *step* è quello di individuare dei possibili scenari alternativi di implementazione, con l'indicazione dei costi e delle tempistiche di sviluppo.

2. La completa automazione del processo potrebbe richiedere, a titolo esemplificativo:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;

- 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;
 - 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 i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
 - attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;
3. Le risorse necessarie per la completa automazione del processo saranno acquisite con le modalità previste dal Codice dei Contratti 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

PARTE TERZA

ISTANZE ON-LINE

Art. 10 - Caratteristiche del portale

Il/i portale/i dovranno rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovranno essere realizzati con una tecnologia che ne permetta l'*upgrading* o integrazione con gestionali o dati esterni.

Art. 11 - Sistema di autenticazione

1. Come specificato anche nel D.L. 90/2014, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il **Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)** e sino al suo avvio mediante credenziali informatiche. Pertanto, i sistemi realizzati per la gestione dei provvedimenti ricorreranno per l'autenticazione degli utenti ad appositi servizi rilasciati da *identity* oppure *attribute provider* accreditati presso l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), ai sensi del **DPCM del 24 Ottobre 2014** in cui sono definite le caratteristiche dello SPID¹.

¹ L'obiettivo sotteso all'avvio del Sistema Pubblico d'Identità Digitale – Spid, previsto dall'articolo 64 del D.Lgs. n. 82/2005 e regolato dal D.P.C.M. 24 ottobre 2014 è quello di favorire la diffusione dell'accesso e dell'utilizzo in rete, anche in mobilità, dei servizi

Il sistema SPID è 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.

Lo SPID, istituito a cura dell'Agenzia dell'Italia Digitale, si aggiunge alla carta d'identità elettronica e alla carta nazionale dei servizi per l'accesso ai servizi della PA, svincolando le stesse pubbliche amministrazioni dalla gestione dell'autenticazione degli utenti, siano essi cittadini o imprese. Gli utenti, attraverso l'identità rilasciata dal sistema, si accrediteranno in maniera verificata ai servizi erogati in rete per i quali è richiesto il riconoscimento dell'utente.

L'identità digitale che si riceve attraverso lo Spid si compone di:

- Codice identificativo
- Attributi identificativi
- Attributi non identificativi
- Eventuali attributi qualificati.

il cui utilizzo, a tutela della *privacy* dell'utente, verrà effettuato in termini strettamente vincolati alle necessità informative richieste dal singolo servizio.

Sono previsti tre livelli di sicurezza per queste identità. Le Amministrazioni possono decidere quale *standard* di sicurezza è necessario per ciascun servizio.

- **Primo livello:** corrispondente al *Level of Assurance LoA 2* dello *standard* ISO/IEC DIS 29115, il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a un fattore (per esempio la *password*).
- **Secondo livello:** corrispondente al *Level of Assurance LoA 3* dello *standard* ISO/IEC DIS 29115, il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori, non basati necessariamente su certificati digitali le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato 3

Art. 12 - Tracciabilità del procedimento e metodologia di compilazione on-line

1. I sistemi di gestione informatica che verranno implementati dall'Ente garantiranno la tracciabilità degli eventi rilevanti legati ai procedimenti informatizzati così come l'inoltro dell'istanza stessa trasmessa da cittadini o imprese, la sua gestione interna, la sua tracciatura complessiva e la sua chiusura.
2. Le transazioni inerenti i procedimenti informatizzati verranno registrate in sistemi a cui verranno applicate misure idonee a garantire l'integrità delle informazioni.
3. Alla compilazione *on-line* delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali avente le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Art. 13 - Protocollo informatico

1. Per l'adeguamento del sistema di protocollo informatico si rinvia al DPCM 3 dicembre 2013 «*Regole tecniche per il protocollo informatico*» (G.U. 12 marzo 2014).

2. In particolare, dovrà essere predisposto il piano di sicurezza informatica relativo alla formazione, alla gestione, alla trasmissione, all'interscambio, all'accesso, alla conservazione dei documenti informatici (nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dall'allegato B del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196)

Art. 14 - Il documento informatico

1. Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 recante «*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*», disciplina le regole tecniche in materia di documenti amministrativi informatici e fascicolo informatico in relazione ai formati ed *standard* tecnici di riferimento per la formazione, gestione e conservazione dei documenti stessi.

2. Il Codice dell'Amministrazione Digitale definisce il documento informatico come «*la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti*». Il decreto 13 novembre 2014 individua in via preliminare le seguenti principali modalità di formazione del documento informatico:

- a) redazione tramite l'utilizzo di appositi strumenti *software*;
- b) acquisizione di un documento informatico per via telematica o su supporto informatico, acquisizione della copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico, acquisizione della copia informatica di un documento analogico;
- c) registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente;
- d) generazione o raggruppamento anche in via automatica di un insieme di dati o registrazioni, provenienti da una o più basi dati, anche appartenenti a più soggetti interoperanti, secondo una struttura logica predeterminata e memorizzata in forma statica (articolo 3, comma 1)

della Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo.

- **Terzo livello:** corrispondente al *Level of Assurance LoA 4* dello *standard ISO/IEC DIS 29115*, il gestore dell'identità digitale rende disponibili sistemi di autenticazione informatica a due fattori basati su certificati digitali, le cui chiavi private siano custodite su dispositivi che soddisfano i requisiti di cui all'Allegato 3 della Direttiva 1999/93/CE del Parlamento europeo.

I *Services provider* della P.A. dovranno individuare i servizi accessibili in modalità SPID e predisporre sistemi di I&AM per l'accesso a tali servizi, nonché specificare la specifica interfaccia IdP.

L'avvio del Sistema SPID è previsto per l'aprile del 2015.

Art. 15 - Conservazione dei documenti informatici

1. La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 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 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*”) e secondo quanto previsto da DPCM 3 dicembre 2013, recante «*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione*»²

Art. 16 - Sicurezza dei dati e del sistema

1. La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

2. Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

² Il DPCM 3 dicembre 2013 disciplina:

- Adozione di un sistema di conservazione dei documenti informatici, dei fascicoli ovvero delle aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad esso associati;
- Individuazione dei ruoli per la tenuta del sistema di conservazione: produttore, utente e responsabile della conservazione

Le disposizioni, meglio specificate nel DPCM richiamato, entrano in vigore il 12 ottobre 2017.

La **conservazione sostitutiva** è una procedura legale/informatica regolamentata dalla legge italiana, in grado di garantire nel tempo la validità legale di un documento informatico, inteso come una rappresentazione di atti o fatti e dati su un supporto sia esso cartaceo o informatico (delibera CNIPA 11/2004). Il documento digitale mantiene forma, contenuto nel tempo attraverso la firma digitale e la marca temporale. È infatti la tecnologia della firma digitale che permette di dare la paternità e rendere immodificabile un documento informatico, affiancata poi dalla marcatura temporale che permette di datare in modo certo il documento digitale prodotto.

Le pubbliche amministrazioni realizzano i processi di conservazione all'interno della propria struttura organizzativa o affidandoli a conservatori accreditati, pubblici o privati, di cui all'art. 44-bis, comma 1° del Codice dell'amministrazione digitale (D.lgs. n. 82/2005) ai sensi dell'articolo 5 del DPCM del 3 dicembre 2013 («*Regole tecniche in materia di sistema di conservazione*»).

Ai sensi della normativa contenuta negli articoli 43 e 44 del C.A.D., la conservazione dei documenti informatici si fonda su tre elementi:

- a) identificazione di chi realizza il documento;
- b) integrità del documento archiviato;
- c) rispetto delle misure di sicurezza.

A sovrintendere alle operazioni necessarie per la conservazione, il comma 1-bis dell'articolo 44 del Codice dell'amministrazione digitale ha introdotto la figura del responsabile della conservazione dei documenti informatici, con cui si è operata una omogeneizzazione con la figura del responsabile del trattamento dei dati personali e del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico. Il comma 1-ter dell'art. 44 soprarichiamato è stato introdotto successivamente con il D.Lgs n. 235/2010 e ha previsto la possibilità che il responsabile della conservazione di chiedere ad altri soggetti, pubblici o privati, con idonee garanzie organizzative e tecnologiche, la conservazione dei documenti informatici o la certificazione della conformità del relativo processo di conservazione. In questo senso, il responsabile della conservazione sostitutiva ha il compito di attuare le politiche complessive di conservazione e di governare la gestione con piena responsabilità e autonomia rispetto al modello organizzativo di conservazione adottato.

Ciascun ente pubblico dovrà a questo proposito predisporre un manuale di conservazione che illustri:

- organizzazione dei soggetti coinvolti e rispettivi ruoli;
- modello di funzionamento;
- descrizione del processo, delle infrastrutture e delle architetture utilizzate;
- le misure di sicurezza;
- altre informazioni per la gestione e la verifica del sistema.

Il rispetto delle misure di sicurezza di cui all'articolo 8 del Dpcm 13 novembre 2014 prevede. Inoltre, l'elaborazione di uno specifico piano di *disaster recovery* e di continuità operativa disciplinato dall'articolo 50-bis del C.A.D..

Specifiche peculiarità, inoltre, sono caratteristiche del documento amministrativo informatico e da ultimo il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 novembre 2014 ha dettato disposizioni dettagliate anche per il suo trasferimento in conservazione in database di tipo “*cloud*” individuati dall'ente di provenienza.

3. I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

PARTE QUARTA INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE

Art. 17 - Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la rieditazione delle informazioni.

Art 18 - La specificità del comparto edilizio

1. Le pratiche edilizie gestite dallo Sportello Unico per l'edilizia dovranno avvalersi dei dati cartografici in possesso del Comune, combinati con le soluzioni informatiche individuate per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata. Una volta protocollati, i procedimenti saranno organizzati in un fascicolo digitale.

2. La modulistica da utilizzare è quella unificata e standardizzata, approvata in sede di Conferenza unificata tra Governo, Regioni ed enti locali in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'articolo 24 comma 3-*bis* della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

3. Nelle altre procedure guidate *online* verranno utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati dai ministeri competenti ai sensi dell'articolo 24 comma 2, della Legge n. 114/2014 o, nel caso in cui non siano previsti modelli *standard*, sarà lo stesso Comune a realizzarne.

Tempi di attuazione delle attività

Gennaio/Settembre 2015	Censimento di tutti i procedimenti Standardizzazione della metodologia di lavoro e adozione della modulistica unificata
Luglio 2015/Marzo 2016	Sviluppo dei nuovi sistemi informativi per le procedure guidate e automazione delle pubblicazioni nella sezione "Amministrazione Trasparente"

Art. 19 - Registrazione di protocollo, classificazione e fascicolazione

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal *web* tramite procedura guidata, si procederà alla protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

Art. 20 – Dematerializzazione

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

2. Per consentire la gestione delle pratiche edilizie da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia e la gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

PARTE QUINTA

CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

Art. 21 - Approccio metodologico

1. Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale *web* dell'ente
2. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

Art. 22 - Stato di attuazione e percorso previsto

1. I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.
2. L'esito delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito *web* dell'ente.

PARTE SESTA

MODULISTICA STANDARD

Art. 23 - Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive

1. Nelle procedure guidate *on-line* verranno utilizzati, per l'edilizia e le attività produttive, moduli unificati e standardizzati o *format* approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.
2. Nelle altre procedure guidate *on-line* verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati di volta in volta dai Ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Art. 24 - Altri moduli

Nelle procedure guidate *on-line* per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

PARTE SETTIMA

FORMAZIONE

Art. 25 - Piano di formazione del personale

1. Il miglioramento dell'efficienza interna degli uffici attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la riduzione degli uffici di protocollo e la razionalizzazione dei flussi documentali non può prescindere da una riorganizzazione interna di ciascun ente a livello di personale designato e da una formazione specifica sulle specifiche richieste della normativa per una corretta creazione, gestione e conservazione del documento informativo e del flusso informativo documentale.

2. Oltre quindi a una definizione delle misure tecnico-organizzative per far fronte ai nuovi adempimenti, è necessario prevedere, sulla base delle pregresse mansioni e delle competenze presenti in organico, un piano di formazione del personale in linea con gli obiettivi del presente Piano, nonché con le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo, e che in particolare affronti i seguenti argomenti:

- dematerializzazione del materiale cartaceo;
- creazione a norma di legge di documenti amministrativi informatici firmati digitalmente;
- marcatura temporale o invio all'ente designato per la marcatura e la conservazione.

Art. 26 - Informazione dell'utenza

1. 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 agli utenti, siano essi imprenditori, professionisti o semplici cittadini. A tal'uopo saranno previste delle azioni informative e formative destinate all'utenza, coinvolgendo eventualmente anche soggetti esterni all'Ente, Caf, Ordini professionali, Federazioni consumatori, etc..

PARTE OTTAVA DISPOSIZIONI FINALI

Art. 27 - Entrata in vigore e abrogazioni - Integrazioni

1. Il presente Piano entra in vigore a partire dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione.
2. A seguito dell'adozione del presente piano, sono da intendersi:
 - ❖ Abrogate e, pertanto, sostituite dalle presenti, tutte le disposizioni in contrasto, anche se non espressamente richiamate.
 - ❖ Integrate, ove necessario, le disposizioni regolamentari attualmente vigenti.

PROGRAMMAZIONE DI AZIONE- ROAD MAP

Denominazioni fasi	Tempi di attuazione
<u>RICOGNIZIONE</u> Censimento dei procedimenti attivi nei diversi servizi e standardizzazione dei metodi di lavoro	L'esiguità delle risorse umane e la molteplicità dei compiti istituzionali, assegnati a ciascun dipendente, fa ipotizzare il completamento dell'attività ricognitiva entro il mese di dicembre 2015
<u>ADEGUAMENTO E IMPLEMENTAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI COMUNALI necessari per la gestione telematica dei procedimenti amministrativi</u>	Per l'attuazione della presente fase è stimata la seguente tempistica: Luglio 2015/Dicembre 2016
<u>Adozione dei sistemi informatici per la redazione dei documenti e registri informatici</u>	Luglio 2015/giugno 2016
<u>Adozione modulistica standard e riorganizzazione dei procedimenti;</u> <u>Automazione dei procedimenti di pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente".</u>	Luglio 2015/giugno 2016
<u>ADEGUAMENTO DELLE PROCEDURE DI AUTENTICAZIONE PER L'ACCESSO AI SISTEMI secondo le disposizioni contenute nel DPCM 24 ottobre 2014 istitutivo del SISTEMA PUBBLICO PER LA GESTIONE DELL'IDENTITA' DIGITALE (SPID).</u>	Entro luglio 2017
<u>PROVE TECNICHE</u>	Luglio 2017/dicembre 2017
<u>Formazione informatica del personale</u>	Giugno/settembre di ciascun anno



COMUNE DI SAN NICOLA ARCELLA

Provincia di Cosenza

Via Nazionale, 5 – C.F. 00345230783

Tel. 09853218 e fax 09853963 –

ALLEGATO ALLA DELIBERA AVENTE PER OGGETTO:

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni (art. 24, co, 3-bis del D.L. 90/2014, convertito nella legge n. 114/2014)

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

Il sottoscritto Responsabile del servizio, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267 – Testo Unico Enti Locali,

ESPRIME PARERE FAVOREVOLE-----

In ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

f.to Mammoliti Salvatore Remigio

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

Il sottoscritto Responsabile del servizio, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 49 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267 – Testo Unico Enti Locali,

ESPRIME PARERE FAVOREVOLE-----

In ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione in oggetto.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

f.to Mammoliti Salvatore Remigio

Letto, confermato e sottoscritto.

IL SINDACO
f.to Mele Barbara

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Avv. Tallarico Daniela

Il sottoscritto Segretario Comunale, visti gli atti d'Ufficio:

A T T E S T A

Che la presente deliberazione:

[] E' stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio del Comune per giorni quindici consecutivi dal 11 marzo 2015 al 26 marzo 2015 come prescritto dall'articolo 124, comma 1, del decreto legislativo 18 agosto 2000, n° 267;

[] E' stata comunicata, con lettera n° 1237 del 11 marzo 2015 ai signori capigruppo consiliare, così come prescritto dall'articolo 125 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n° 267;

Che la presente deliberazione è esecutiva:

[] perché dichiarata immediatamente eseguibile (articolo 134, comma 4, D.lgs n° 267/2000);

[] perché decorsi 10 giorni di pubblicazione senza riportare denunce di legittimità o competenza (articolo 134, comma 3, D.lgs n° 267/2000);

Dalla Residenza Municipale, lì 11 marzo 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Avv. Tallarico Daniela

AVVERTENZA

“Ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della legge 07 agosto 1990, n° 241 è ammesso avverso il presente provvedimento, entro 60 giorni dalla notificazione e/o pubblicazione, ricorso al T.A.R. di Catanzaro ovvero, in via alternativa, ricorso straordinario al Signor Presidente della Repubblica da proporre entro 120 giorni dalla data di notificazione.”

Dalla Residenza Municipale, lì 11 marzo 2015

IL SEGRETARIO COMUNALE
f.to Avv. Tallarico Daniela
