

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, ai sensi del D.L. 90/2014.

Premessa

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari", stabilisce all'art. 24, comma 3 bis, che

"3-bis. Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID). 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."

Il Comune di Pistoia ha già approvato nei PEG 2013 e 2014 obiettivi relativi alla "presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permettano la compilazione on line", in particolar modo in relazione alle pratiche SUAP e SUE;

I procedimenti esistenti sono stati mappati a partire dal 2006; la relativa banca dati è soggetta a revisione annuale.

Il piano di informatizzazione richiesto dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90, prevede che:

- le procedure on line devono essere "**accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese**", il cosiddetto SPID, istituito dall'art. 64 del D. Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. per favorire la diffusione di servizi in rete ed agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese.

Le caratteristiche del sistema SPID sono state definite con D.P.C.M. 14 ottobre 2014, pubblicato sulla G.U. del 9 dicembre 2014, n. 285, il quale stabilisce anche tempi e modalità di adozione del sistema da parte di pubbliche amministrazioni ed imprese.

In particolare, il D.P.C.M. prevede che le pubbliche amministrazioni aderiscano allo SPID, secondo le modalità stabilite dall'Agenzia per l'Italia Digitale, entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale. Ad oggi questa modalità di autenticazione non è stata rilasciata, in quanto l'avvio del sistema SPID richiede l'adozione di ulteriori regolamenti attuativi, indicati all'art. 4, ed è previsto entro aprile 2015.

- le procedure on line "**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**"

Nella revisione della mappatura dei procedimenti fatta nel corso del 2014 sono stati individuati gli elementi essenziali, ma è evidente che il tracciamento dell'istanza necessita anche di una completa reingegnerizzazione dei processi sulla base della quale disegnare il procedimento on-line.

Questa attività in parte è già' completata per i procedimenti SUAP e SUE attivabili on-line.

- Inoltre, **"Il piano deve prevedere una completa informatizzazione"**.

Quindi, se finora abbiamo prevalentemente concentrato l'attenzione su procedimenti SUAP e SUE, occorre invece intervenire su tutti i procedimenti.

A tal proposito lo **stato dell'arte** per il Comune di Pistoia è il seguente:

- i procedimenti SUAP e parte di quelli SUE sono già automatizzati, in quanto è già attivo un portale web che permette la presentazione on line delle istanze. Su questo fronte occorre procedere andando avanti sulla strada tracciata, anche se probabilmente a breve dovremo intervenire e modificare quanto fatto in attesa del lavoro della conferenza stato-regione, che sta uniformando i modelli a livello nazionale come da D.L. 24 giugno 2014, n. 90, art.24 comma 3:

"Il Governo, le regioni e gli enti locali, in attuazione del principio di leale collaborazione, concludono, in sede di Conferenza unificata, accordi ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 o intese ai sensi dell'art. 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, per adottare, tenendo conto delle specifiche normative regionali, una modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive. Le pubbliche amministrazioni regionali e locali utilizzano i moduli unificati e standardizzati nei termini fissati con i suddetti accordi o intese; (i cittadini e le imprese li possono comunque utilizzare decorsi trenta giorni dai medesimi termini.)"

-per gli altri procedimenti la situazione è molto diversificata: ci sono ancora ambienti non informatizzati, altri hanno un software di gestione di back-office sviluppato solo sulle esigenze dell'ufficio, e che dovrà subire modifiche sostanziali.

Inoltre per queste tipologie di procedimento non sono stati annunciati modelli standard a livello nazionale e quindi abbiamo la facoltà di disegnare i procedimenti come meglio si adattano alle esigenze dei cittadini.

Tutto questa attività dovrà essere terminata entro 24 mesi dall'attivazione dello SPID.

Il piano di informatizzazione dovrà far parte dell'Agenda Digitale del Comune di Pistoia e sarà di riferimento per il PEG 2015 e 2016 per l'U.O Sistema Informativo, ma anche per tutti gli uffici del Comune, che, gestendo i procedimenti, dovranno fornire le informazioni necessarie per la completa automazione.

E' evidente che trattasi di un percorso che necessita di risorse sia finanziarie (per tutti gli interventi software da fare) che di personale (i servizi dovranno essere coinvolti fin dal processo di analisi dei vari ambiti, processo che potrebbe comportare la re-ingegnerizzazione delle procedure amministrative).

Quanto sopra significa che il processo avrà durata pluriennale: non ci si aspetti soluzioni immediate o "senza aumento di costi" sia in termini di spese di investimento che di spese correnti.

Individuazione delle procedure oggetto del piano.

Il Comune di Pistoia ha effettuato un censimento di tutti i suoi procedimenti amministrativi che è servito a fornire servizi informativi e modulistica al cittadino.

Risultano 247 procedimenti, di cui all'[allegato 1](#)).

Occorre identificare quali di questi procedimenti sono oggetto del piano di informatizzazione di cui trattasi in quanto relativi a presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Il piano verrà aggiornato nel corso del 2015 al termine della verifica dei procedimenti, e successivamente annualmente. La data di apr 2017 rispetta l'obbligo di legge attuale.

Elenco attività

Questi nell'ordine i passi da compiere:

1. Istituzione di un'**Unità di Progetto**, sotto la direzione del Servizio Personale, Informatica e Comunicazione con responsabile operativo appartenente al servizio medesimo, e durata fino al 31/12/2015 (prorogabile), che coordini i referenti di tutti gli altri servizi che gestiscono procedimenti considerati come possibili oggetti del piano di informatizzazione.

I dirigenti coinvolti dovranno individuare tali referenti **entro il 28/02/2015**.

2. I referenti, attenendosi alle metodologie comuni stabilite di concerto col responsabile dell'Unità, eseguiranno una verifica e completamento dei dati presenti nell'allegato 1. Quest'attività dovrà terminare **entro il 30/06/2015** e darà come risultato concreto un documento che sarà chiamato "elenco procedimenti da macro-analisi".

L'elenco conterrà, per ciascun procedimento, tutte le informazioni previste dall'art. 35 del D. 33/2014 (trasparenza):

- a) una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
- b) l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
- c) il nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
- d) 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, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché 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;
- e) le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
- f) 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;
- g) i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
- h) gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli;
- i) il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;

- j) le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari;
- k) il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale;
- l) i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento

Si sottolinea l'importanza di determinare le informazioni del termine massimo di conclusione, il tipo di gestione (informatica/cartacea), e ogni dato utile per stabilirne una priorità di digitalizzazione tipo volumi annui e livelli di complessità etc...:

3. Gli stessi referenti, coordinati dal responsabile dell'Unità e con ausilio di personale tecnico della UO Sistema Informativo, opereranno affinché l'Unità di Progetto possa produrre **entro il 31/12/2015** un documento chiamato "elenco procedimenti da macro-analisi" contenente il maggior numero possibile di informazioni utili per la pianificazione finanziaria e operativa degli aggiornamenti o acquisizioni software di cui al punto precedente.

Informazioni contenute in questo documento potranno essere, per ciascun procedimento, le caratteristiche della gestione attuale, le caratteristiche della gestione informatizzata desiderata, una stima dell'importo e delle possibili modalità di affidamento, una stima dei tempi, indicazioni sulla presenza di attività pre-requisito (es. digitalizzazione di altri procedimenti collegati) etc...

4. In base alle risultanze del documento di micro-analisi il Dirigente del Servizio Personale Informatica e Comunicazione provvederà all'**inserimento nella pianificazione finanziaria e operativa 2016** (e, se necessario, anche in quelle degli anni successivi) degli interventi da eseguire partendo da quelli identificati come maggiormente prioritari.
5. Per ogni software applicativo da integrare sul portale, da sostituire o da acquisire ex novo, dovrà essere predisposto un **piano completo di informatizzazione di dettaglio** che specifichi fra le altre cose le modalità di reperimento scelte come definitive, le valutazioni organizzative e tecniche sulla transizione del servizio dalla vecchia gestione alla nuova (migrazione dei dati, formazione al personale, comunicazione ai cittadini) etc...

Conclusione generale

Gli interventi di cui sopra si pongono nell'ambito di un più complesso processo di "riorganizzazione digitale" della pubblica amministrazione italiana, nel quale è compresa anche l'entrata a regime del "**Sistema di conservazione dei documenti informatici**" ai sensi dell'art.44 del CAD.

La U.O. Sistemi Informativi ha sperimentato a fine 2014 l'uso del sistema di conservazione DAX di proprietà di Regione Toscana per tutti gli ambiti dove già oggi sono gestiti documenti originali informatici. Nell'analisi dei procedimenti deve essere sempre prevista l'integrazione col sistema di conservazione dei documenti e pianificata la relativa tempistica.

Il problema è che molte iniziative nazionali e regionali in tal senso sono in itinere e, quindi non è ancora ben chiaro come impatteranno sui processi di informatizzazione di cui al presente Piano.

Occorrerà quindi monitorare costantemente gli aggiornamenti/accordi normativi/tecnici che deriveranno dall'ambito nazionale e regionale, in modo tale da riuscire a governare i

cambiamenti necessari del presente Piano sia tecnologici che organizzativi là dove questi si rendessero necessari.