

Piano di Informatizzazione

**delle procedure per la presentazione e
compilazione on line da parte di cittadini e
imprese delle istanze, dichiarazioni
e segnalazione al Comune**

Art. 24 comma 3 bis Legge 11 agosto 2014 n. 114

Premessa

La legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del DL 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 per permettere ai cittadini e alle imprese la presentazione e compilazione on line di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

L'obiettivo del Legislatore è quello di semplificare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ITC) le modalità di colloquio e rapporto fra cittadini/imprese da un lato e Pubblica Amministrazione dall'altro.

Il piano dovrà quindi operare su di un duplice binario:

- da un lato intervenendo sotto il profilo informatico, al fine di individuare scelte e azioni in grado di rispondere agli obiettivi e alle finalità indicate dalla norma
- dall'altro lato avviando contestualmente un processo di razionalizzazione e semplificazione delle procedure rispondendo all'obiettivo generale contenuto nell'Agenda per la semplificazione che ha sottolineato la necessità di “restituire del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia”.

Per tale motivo sarà fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico e collaborativo all'individuazione dei procedimenti amministrativi “ad istanza di parte” da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla eventuale revisione di regolamenti là dove necessario.

Il Piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione sulle azioni da compiere, partendo dal contesto in cui sta operando il Comune di Zola Predosa e nella consapevolezza che l'avvio del nuovo SIA (Sistema Informativo Associato) all'interno dell'Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia potrà contribuire in maniera significativa non solo a completare e arricchire i contenuti del presente Piano, ma anche a creare le condizioni ottimali perchè i diversi obiettivi possano essere perseguiti secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

Sintesi del Quadro Normativo

- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82**

Il Decreto Legislativo 82/2005 “Codice dell'Amministrazione digitale” all'art. 63 stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. Nella norma è previsto altresì che a partire dal 1° gennaio 2014 le Pubbliche Amministrazioni utilizzino esclusivamente servizi telematici o la posta certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

- **D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114**

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 prevede che i Comuni, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della Legge di conversione, adottino *“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.”*

La norma in oggetto si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

- **D.P.C.M. 24 ottobre 2014**

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ha trovato attuazione nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014, il quale ne definisce le caratteristiche, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche amministrazioni e le imprese.

Il Sistema SPID è un *“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.”*

L'Agenzia per l'Italia Digitale prevede l'avvio del sistema entro il prossimo mese di aprile 2015: in merito a specifiche tecniche e modalità attuative è stato ad oggi formulato uno schema di decreto dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale e ne è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione.

- **D.P.C.M. 13 novembre 2014**

Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 reca 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”*. La norma, che sistematizza le regole alla base del processo di dematerializzazione delle procedure e della gestione documentale, costituisce un ulteriore tassello per un corretto avvio dei progetti di informatizzazione dei procedimenti.

In particolare, impone alla Pubblica Amministrazione, entro 18 mesi dall'entrata in vigore, l'adeguamento dei propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle nuove regole tecniche con riferimento alla possibilità di associare agli stessi ulteriori metadati in funzione anche delle necessità gestionali e quindi utili ai fini della gestione informatizzata dell'intero ciclo del procedimento.

A questo quadro complessivo si uniscono inoltre le disposizioni contenute nel 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 ruolo dell'Unione verso i Comuni associati

Il Segretario generale
Dr.ssa Daniela Olivi

Il Sindaco
Stefano Fiorini

Con deliberazione consiliare n. 90 del 20 novembre 2013 il Consiglio Comunale di Zola Predosa ha approvato lo Statuto e l'atto costitutivo dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia, secondo quanto previsto e stabilito dalla Legge Regionale n. 21/2012 "Misure per assicurare il governo territoriale delle funzioni amministrative secondo i principi di sussidiarietà, differenziazione e adeguatezza". Successivamente, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 109 del 19 dicembre 2013 "Atto di indirizzo per lo svolgimento delle funzioni associate ai sensi della LR 21/2012" sono state individuate le 4 funzioni per le quali è prevista la gestione associata, a partire dal 1° gennaio 2015. Tra le funzioni individuate rientrano i Servizi Informatici e le tecnologie dell'informazione che la Legge Regionale 21/2012 indica come attività da gestire obbligatoriamente in forma associata.

Infine, nella seduta consiliare del 10 dicembre 2014 il Consiglio Comunale ha adottato la deliberazione n. 91 che approva la convenzione fra l'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia e i Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi, Valsamoggia e Zola Predosa per il conferimento delle funzioni in materia di sistemi informatici e delle tecnologie.

Alla luce di questo quadro organizzativo, i contenuti e gli obiettivi del Piano di informatizzazione del Comune di Zola Predosa potranno essere raggiunti o delegando alcune sue parti all'Unione per pervenire ad un processo di sviluppo informatico unico oppure tramite un'attività di coordinamento che l'Unione dovrà garantire per l'implementazione di piattaforme informatiche adeguate e la individuazione e promozione di scelte in grado di rispondere alle finalità in oggetto.

Resta, inoltre, possibile che il Piano sia oggetto di successive integrazioni e modificazioni sulla base di quanto verrà suggerito e indicato dal SIA dell'Unione.

Gli obiettivi del Piano

Gli obiettivi del Piano tengono conto di due elementi:

- da un lato l'identificazione degli obiettivi per il triennio 2015 - 2017 che devono necessariamente fare riferimento alle indicazioni contenute nelle diverse disposizioni normative già sopra citate;
- dall'altro lato l'individuazione degli strumenti attualmente in dotazione, per delineare i possibili sviluppi futuri, anche con riferimento alle risorse economiche a disposizione.

Gli obiettivi possono essere così sintetizzati:

- a) razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- b) digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- c) standardizzazione della modulistica
- d) dematerializzazione dei documenti
- e) integrazione fra sistema gestionale, documentale e sistema di front office
- f) eventuale riorganizzazione di attività e competenze in relazione ai procedimenti digitalizzati

Il conseguimento di questi obiettivi sarà possibile delineando un processo di sviluppo informatico che intervenga sui seguenti ambiti:

- presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni dei cittadini e delle imprese direttamente on line mediante procedure guidate;

- informatizzazione dei procedimenti di gestione anche attraverso la creazione di un unico fascicolo informatico che consenta l'accesso sulla singola pratica a Uffici diversi;
- accesso telematico a dati documenti e procedimenti
- digitalizzazione dei documenti relativi ai diversi procedimenti amministrativi
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti
- adozione del manuale di gestione
- formazione del personale direttamente coinvolto

Analisi del contesto

a) I procedimenti

L'obiettivo principale che la L 11 agosto 2014 n. 114 richiede è quello di realizzare “servizi on line” a copertura completa di tutti i procedimenti di competenza dell'Ente. Il punto di avvio di questo processo, pertanto, non potrà che essere la conoscenza dello stato di informatizzazione dei procedimenti amministrativi in capo al Comune di Zola Predosa.

In occasione della gestione degli adempimenti legati al Decreto Legislativo 33/2013 il Comune di Zola Predosa ha creato la sezione “Amministrazione Trasparente” direttamente accessibile dalla home page del proprio sito internet, prevedendo - all'interno della sezione - il censimento dei procedimenti di competenza e creando una banca dati che raccoglie tutte le schede procedimento articolate per voci (Responsabile procedimento, tempi, documentazione necessaria, eventuali costi, ecc.). Ad alcuni di questi procedimenti sono direttamente collegati i moduli on line là dove è possibile avviare la procedura ad istanza di parte attraverso un sistema già informatizzato.

Le schede dei procedimenti e l'attivazione dei procedimenti on line sono facilmente individuabili all'interno del sito comunale attraverso link presenti in home page e rimandi da diverse sezioni per consentirne la più facile fruizione.

Obiettivo del Piano sarà, quindi, quello di completare tale processo già parzialmente avviato.

Per la parte di front office e rapporti con il cittadino/imprese si evidenziano alcuni degli strumenti attualmente a disposizione:

- sito internet comunale che consente anche la gestione di alcune pratiche on line
- fan page del Comune sul Social network Facebook per garantire un'attività informativa immediata e semplificata
- piattaforma Comuni-chiamo per la gestione informatica delle segnalazioni su eventuali disagi e disservizi presenti sul territorio
- piattaforma SUAP legata alle aziende
- prossima attivazione sul sito internet di un'area dedicata agli open data
- trasmissione in streaming del Consiglio Comunale

Relativamente ai procedimenti e/o istanze già attivabili on line si evidenziano:

- a) pratiche SUAP (utilizzando la piattaforma provinciale) con autenticazione da parte delle aziende attraverso FedERa
- b) pratiche legate al SUE (Sportello Unico Edilizia)
- c) consultazione PRG e PSC
- d) pagamento multe on line
- e) consultazione catalogo Biblioteca
- f) calcolo tributi on line

Il Segretario generale
Dr.ssa Daniela Olivi

Il Sindaco
Stefano Fiorini

g) attivazione on line di alcuni procedimenti senza processo di autenticazione: iscrizione ai servizi scolastici; ritiro dai servizi scolastici; accesso agli atti; domanda di iscrizione all'Albo dei Presidenti di seggio; domanda di iscrizione all'Albo degli scrutatori di seggio; delega ritiro passaporto; iscrizione servizio "nonsoloscuola"; iscrizione servizio Piedibus

b) Attività di back office

Il Comune di Zola Predosa può contare su di un sistema informatico per la gestione integrata delle procedure correlate ai diversi Servizi Comunali. Già da tempo, infatti, ogni Servizio Comunale è dotato, per la gestione delle proprie attività e dei procedimenti di competenza, di adeguati programmi informatici, il cui censimento è agli atti di questa Amministrazione.

A questo si affianca un sistema documentale che comprende l'informatizzazione del protocollo, l'albo pretorio on line e l'archiviazione documentale, recentemente qualificato attraverso nuove funzionalità in linea con gli obiettivi del presente Piano.

Infine il sistema territoriale può contare sulla completa informatizzazione dei relativi dati, anche grazie ad un'attività costante di aggiornamento e adeguamento del SIT.

Si sottolineano, inoltre, i numerosi processi di interscambio digitale definiti con altre Amministrazioni in un'ottica di digitalizzazione delle procedure e snellimento della consultazione e/o trasmissione dati fra PPAA (a titolo esemplificativo e non esaustivo: Agenzia del Territorio, Agenzia delle Entrate, Siatel, Mef, Ministero, INA SAIA, ecc.).

A fronte dell'attuale situazione, il Piano dovrà avere fra le proprie finalità quella di completare l'attività di informatizzazione del front office, innestandola negli attuali processi di lavoro e auspicando ad un nuovo sistema in cui l'attività di front office possa essere in grado di dialogare e integrarsi con il back office.

c) Il contesto regionale

L'analisi del contesto regionale in cui opera il Comune di Zola Predosa è necessaria e indispensabile in quanto sarebbe del tutto anti economico progettare e sviluppare alcuni interventi in ambito comunale o anche di Unione, soprattutto a fronte del processo informatico e dell'innovazione che la Regione Emilia Romagna ha saputo attuare negli anni.

Il Comune di Zola Predosa, oltre ad essere socio di Lepida Spa, ha adottato la Convenzione per il funzionamento, la crescita e lo sviluppo della Community Network Emilia Romagna (CN-ER) - in fase di aggiornamento - e l'allegato Modello di Amministrazione Digitale (MAD) che può offrire strumenti e servizi in grado di rispondere alle diverse esigenze di informatizzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

La Community Network rappresenta, quindi, il contesto all'interno del quale individuare le soluzioni e gli strumenti in grado di rispondere agli obiettivi del Piano informatico non solo verso i cittadini e le imprese, ma anche fra le diverse Pubbliche Amministrazioni in un'ottica di semplificazione ed economicità dei diversi processi interessati.

Rimandando a tutta la documentazione, in atti, in grado di illustrare in maniera compiuta e puntuale il processo di sviluppo informatico e progettuale collegato alla CN-ER e al MAD, si richiamano in particolare e a titolo esemplificativo alcuni servizi offerti che ben si conciliano con gli obiettivi definiti dallo stesso Legislatore; in particolare:

- la piattaforma di autenticazione fedERa (per imprese e cittadini) che consentirà di rispondere alla necessità di autenticazione prevista per l'avvio di istanze di

parte. Tale modalità di autenticazione è già in essere per quanto riguarda i procedimenti del SUAP e, quindi, relativamente alle aziende;

- la piattaforma legata allo Sportello Unico Attività Produttive per la gestione dei diversi procedimenti di competenza;
- il sistema delle pratiche edilizie SIEDER, in avanzata fase di sperimentazione;
- la conservazione documentale attraverso il PARER, a cui il Comune di Zola Predosa ha recentemente aderito
- il sistema di gestione documentale DOC/ER verso il quale il Comune di Zola Predosa si sta progressivamente indirizzando
- il sistema di pagamento PayER integrato o integrabile con i principali sistemi informatici regionali.

Sarà indispensabile una valutazione, a livello di Unione, circa le modalità di utilizzo dei diversi servizi messi a disposizione dalla Regione Emilia Romagna per garantire sia un approccio uniforme alle diverse scelte organizzative che dovranno essere compiute sia un'economia di scala necessaria a contenere i diversi costi legati all'attuazione del Piano di Informatizzazione.

Il Piano di Informatizzazione: scelte e contenuti

In questa prima versione del Progetto, tenuto conto che proprio in questo periodo è previsto l'avvio del nuovo SIA dell'Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia di cui il Comune di Zola Predosa fa parte, risulta opportuno individuare alcune fasi fondamentali di avvio, prevedendo successivamente un aggiornamento del Piano in tempi da concordare con l'Unione per consentire un miglior coordinamento delle diverse attività e una collaborazione sempre più efficace in ambito sovracomunale.

Tale scelta risulta, infine, necessaria anche rispetto al tema legato alle risorse economiche disponibili in quanto una collaborazione sovracomunale può consentire - come già sottolineato in altre parti del presente documento - una maggiore economia di scala.

Azioni

Le principali azioni legate al Progetto di Informatizzazione sono di seguito sinteticamente indicate:

a) Rilevazione e verifica dei procedimenti: è necessario procedere ad un aggiornamento della rilevazione dei procedimenti amministrativi con particolare riferimento a quelli avviati su istanza di parte (cittadini/imprese).

Il censimento dei procedimenti dovrà essere corredato anche da una sua analisi in chiave di semplificazione, riorganizzazione, standardizzazione delle procedure, semplificazione della relativa modulistica

b) Reingegnerizzazione dei procedimenti

Sarà necessario, rispetto ai principali procedimenti, prevedere la stesura di specifici workflow che prevedano la gestione delle singole fasi per le quali dovrà essere garantita una successiva informatizzazione a partire dall'istanza on line

c) Studio ed approfondimento dei servizi già resi all'interno della CN-ER per valutare le opportunità già presenti in Regione di più facile e immediata fruizione

d) Completamento del processo legato al protocollo informatico, in particolare: attività

Il Segretario generale
Dr.ssa Daniela Olivi

Il Sindaco
Stefano Fiorini

di fascicolazione, progressiva riduzione dell'uso interno della carta, attivazione della piattaforma DOC/ER e attività di conservazione degli atti attraverso il PARER che consente il rispetto dei parametri e delle modalità richieste a livello normativo.

Istanze on line

La parte più propriamente informatica è lasciata alla valutazione che verrà approfondita in sede di Unione.

Si sottolineano fin da ora alcuni principi ai quali si ritiene indispensabile attenersi per la corretta realizzazione del progetto:

- rispetto dei principi di accessibilità
- utilizzo del sistema di autenticazione attraverso fedERa
- la compilazione on line delle istanze dovrà essere seguita dalla formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali in uso avente caratteristiche di immodificabilità e integrità (art. 3 DPCM 13 novembre 2014)
- per tutte le istanze dovranno essere previste le attività di protocollazione, classificazione e inserimento in un fascicolo digitale
- la conservazione degli atti dovrà avvenire attraverso il ParER che consente il rispetto delle regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del DPCM 13 novembre 2014
- le soluzioni che verranno adottate dovranno garantire esattezza, disponibilità, accessibilità, integrità e riservatezza dei dati. Dovrà essere garantita continuità operativa e adeguate procedure di sicurezza informatica
- dovrà essere garantita adeguata interoperabilità e integrazione fra i diversi sistemi informatici utilizzati al fine di evitare duplicazioni dei documenti informatici e rieditazione di informazioni
- la modulistica da utilizzare, là dove non sia già unificata e standardizzata, dovrà essere semplice e di facile comprensione

Soggetti coinvolti

I soggetti coinvolti in questo percorso sono sia interni sia esterni all'Ente; precisamente:

- soggetti interni: Dipendenti appartenenti ai Sistemi Informatici, Direttori di Area, Responsabili di Servizio, operatori del Protocollo, eventuali operatori di procedura;
- soggetti esterni: Unione, in particolare nuovo SIA, fornitori, Enti terzi se coinvolti in procedimenti di competenza, Regione Emilia Romagna, Lepida

Impatto organizzativo e formazione del personale

Lo sviluppo delle attività sopra indicate avrà un indubbio impatto organizzativo sotto diversi profili: risorse umane e tempo dedicati, cambiamento di metodologie di lavoro, modalità operative oggi in essere.

Per assicurare la buona riuscita del processo legato al presente Piano occorrerà:

- coinvolgere il personale a tutti i livelli direttamente e indirettamente interessati
- governare il cambiamento in termini di efficienza ed efficacia
- prevedere momenti formativi e informativi

Monitoraggio e verifiche

Sarà necessario prevedere momenti di verifica e un'attività di costante monitoraggio sull'andamento del progetto che saranno svolte per lo più attraverso incontri mirati alla raccolta dei diversi dati necessari e delle informazioni propedeutiche alla successiva progettazione.