



Provincia Regionale di Siracusa oggi Libero Consorzio Comunale

**Piano di informatizzazione delle procedure
ai sensi del D.L.90/2014, art. 24 c. 3-bis**

ENTE	la pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione
PA	Pubblica amministrazione
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PIANO	il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale

2. Riferimenti

[ART24]	Articolo 24 comma 3-bis del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014, n. 114
[ART35]	Articolo 35, comma 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33
[ART3]	Articolo 3, comma 1 D.Lgs. 07 marzo 2015, n. 82 CAD
[ART4]	Articolo 4, comma 1 e 2 D.Lgs. 07 marzo 2015, n. 82 CAD
[ART7]	Articolo 7, comma 1 D.Lgs. 07 marzo 2015, n. 82 CAD
[ART45]	Articolo 45, comma 1 D.Lgs. 7 marzo 2015, n. 82 CAD
[ART63]	Articolo 63, comma 2, 3-bis e 3-quater D.Lgs. 7 marzo 2015, n. 82 CAD
[ART64]	Articolo 64, comma 2-ter D.Lgs. D.Lgs. 7 marzo 2015, n. 82 CAD
[ART65]	Articolo 65, comma 1 D.Lgs. D.Lgs. 7 marzo 2015, n. 82 CAD

Indice

1. Glossario	2
2. Riferimenti.....	3
3. Premesse.....	4
3.1- Situazione attuale Ente	4
3.2- Obiettivo, percorso e risultato perseguito.....	4
3.3- Motivazioni	5
3.4- Quadro normativo	5
4. Valutazione della situazione attuale	8
4.1- Procedimenti gestiti.....	8
4.2- Modulistica in uso	9
4.3- Sistemi informativi/piattaforme in uso	9
5. Piano di informatizzazione.....	10
5.1- Completamento/aggiornamento della rilevazione	10
5.1.1- Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni	10
5.1.2- Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.....	11
5.2- Azioni da intraprendere.....	11
5.2.1- Aggiornamento sistemi Informativi esistenti.....	11
5.2.2- Definizione nuove implementazioni	11
5.2.3- Attuazione Piano.....	12
6. Cronoprogramma	12
7. Fabbisogni.....	13
7.1- Risorse finanziarie.....	13
7.2- Risorse umane	13
8. Revisione del piano	13

1. Glossario

CAD

Codice dell'Amministrazione Digitale

3. Premesse

3.1-Situazione attuale Ente

Al momento della redazione del presente Piano, a seguito delle LL.RR. 7/2013 e 8/2014 L'Ente è soggetto ad un processo di riforma che se da un lato ha avuto ridotti i trasferimenti finanziari da parte del Governo nazionale e regionale dall'altro è impossibilitato a definire una programmazione dei prossimi anni in termini di risorse necessarie e disponibili. Questo stato di fatto incide e non poco sulla realizzazione delle infrastrutture digitali a supporto del presente Piano e quindi pone una serie di incertezze nella sua implementazione.

Nonostante ciò l'Ente ha già attivato parte dei sistemi informatici (protocollo digitale, PEC etc), nonché progettato i nuovi sistemi di centri elaborazione dati secondo i dettami della normativa vigente in materia.

3.2-Obiettivo, percorso e risultato perseguito

Obiettivo del presente documento è predisporre un piano di informatizzazione con riferimento a tutte le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online e dovrà contenere la descrizione di tutte le azioni da compiere per permettere il completamento delle procedure, 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, al fine di ottemperare a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

Il risultato prefisso è quello di operare:

- La trasmissione online delle istanze da parte degli utenti che consentirà la dematerializzazione delle stesse;
- La semplificazione delle procedure con la conseguente riduzione dei tempi di lavoro e di quelli relativi alla conclusione del procedimento;
- La condivisione online con tutti gli uffici della amministrazione comunale degli archivi relativi alle materie in questione;
- La trasparenza sullo stato di avanzamento delle istanze, degli uffici e dei servizi interessati al procedimento.
- L'uniformazione procedurale nel rilascio degli atti autorizzati;
- La possibilità di produrre lettere di pareri, richieste, solleciti in automatico, con notevole risparmio di tempo per gli operatori;
- La possibilità immediata di limitare il cartaceo ai documenti principali fino ad arrivare in prospettiva alla completa eliminazione del cartaceo.

Il percorso attraverso il quale attuare l'obiettivo ed i risultati prefissi, per le procedure in discorso, avverrà mediante:

- Consultazione utenti finali a campione, per capire il grado di informatizzazione conformemente all'ART63;
- Inserimento dei dati degli archivi cartacei nel programma di gestione delle relative pratiche che dovrà essere predisposto;
- Predisposizione di nuova modulistica aggiornata alla vigente normativa;
- Corsi formativi dei soggetti interessati alle procedure per la gestione e consultazione degli archivi;
- Attivazione del servizio.

La finalità è raggiungere nel più breve tempo possibile una completa informatizzazione delle procedure venendo incontro alle reali esigenze dell'utente finale.

3.3-Motivazioni

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltro, inoltro con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art. 54 del CAD sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

Le norme inoltre chiedono alle PA che già dispongono dei propri siti di pubblicare il registro dei processi automatizzati rivolti al pubblico. Tali processi devono essere dotati di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (art. 12,72,53 e 60 del CAD - integrazione e cooperazione nei servizi).

Secondo il CAD, ogni servizio online deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (art. 64 sez. 3 del CAD - Modalità di accesso).

Le PA e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e 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.

Il presente documento può essere utilizzato dalle PA al fine di adempiere all'obbligo dettato dal comma 3bis dell'ART24, che prevede la redazione e la successiva adozione di un piano di completa informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanza, dichiarazione e segnalazioni, mediante l'accesso on-line.

3.4-Quadro normativo

Come già accennato nel paragrafo 5.3- Motivazioni, l'ART24 prevede in capo a tutta una serie di PA, tra cui i Comuni, l'obbligo di adozione di un piano di completa informatizzazione. Si riporta di seguito il testo del comma 3bis dell'ART24:

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. 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.

Altre normative a cui si fa riferimento sono:

- ART3 comma 1- Diritto all'uso delle tecnologie:
I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni;
- ART4 comma 1, 2 - Partecipazione al procedimento amministrativo informatico:
1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.
2. Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.
- ART65 comma 1- Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica:
Le istanze e ((le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici)) ai sensi dell'articolo 38, commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, sono valide:
 - a) se sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;*
 - b) ovvero, quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;*
 - c) ovvero quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti di cui all'articolo 64, comma 2, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.*
 - c-bis) ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purchè le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71, e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell'articolo 6, comma 1, secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario;*
- ART7 comma 1 - Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza:
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;
- ART45 comma 1 - Valore giuridico della trasmissione:
I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale;
- ART63 comma 2, 3-bis, 3-quater - Organizzazione e finalità dei servizi in rete:
2. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano 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. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in

conformità' alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo 71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.

3-bis. A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

- ART64 comma 2-ter - Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni:

2-ter. Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies, 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, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

4. Valutazione della situazione attuale

4.1-Procedimenti gestiti

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, l'Ente ha avviato la rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti e di propria competenza (secondo quanto stabilito dall'ART35 - Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi e ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio dei dati).

Nella seguente tabella sono elencati i procedimenti maggiormente rilevanti che l'Ente gestisce (contenenti una breve descrizione del provvedimento, il servizio di competenza, il responsabile di procedimento, il responsabile dell'atto finale e il termine del procedimento):

Procedimento	Servizio	Responsabile Procedimento	Responsabile dell'atto finale	Termine
Notificazione atti	Messo notificatore	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente U. O. A. Polizia Provinciale	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Protocollazione atti	Protocollo	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore I	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Autorizzazioni e concessioni su suolo provinciale, cartellonistica pubblicitaria, varchi	Concessioni	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore VIII	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Riscossione tasse e tributi	Tributi	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore III	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Certificazioni del servizio prestato da personale dipendente	Personale	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore II	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Rilascio pareri in materia di Valutazione di Impatto Ambientale (VIA) e	Tutela Ambiente ed Ecologia	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con	Dirigente Settore X	60 gg dall'invio o secondo

Valutazione Ambientale Strategica (VAS)		apposito provvedimento dirigenziale		tempi disciplinati dalla legge
Autorizzazioni e pareri in materia di attività di recupero rifiuti speciali non pericolosi	Rifiuti e Bonifiche	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore X	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Rilascio autorizzazioni autoscuole	Trasporti	Responsabile di Sezione individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore IV	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Patrocinio per iniziative culturali, turistiche e sportive	Cultura	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore V	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Diritto allo studio – richiesta fornitura gratuita o semigratuita libri di testo, erogazione borse di studio, iscrizione scuola materna comunale, servizio di refezione scolastica, servizio scuolabus, servizio trasporto scolastico extracomunale	Pubblica Istruzione	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore V	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge
Assistenza ai disabili	Politiche Sociali	Responsabile di Settore e/o Servizio individuato con apposito provvedimento dirigenziale	Dirigente Settore V	30 gg dall'invio o secondo tempi disciplinati dalla legge

4.2-Modulistica in uso

L'ENTE utilizza per la maggior parte dei procedimenti una modulistica consultabile e scaricabile anche off-line, dal sito istituzione dell'ENTE, al momento in formato pdf. Obiettivo è creare delle web form con procedure guidate per facilitare l'invio di istanze anche da remoto.

4.3-Sistemi informativi/piattaforme in uso

L'Ente ha eseguito un censimento delle apparecchiature hardware e software presenti negli uffici, intende avviare la verifica della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per accertare che gli stessi prevedano la compilazione on line tramite

procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese.

Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata saranno rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltro istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
 - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

5. Piano di informatizzazione

5.1-Completamento/aggiornamento della rilevazione

Le attività di seguito descritte avranno luogo a partire dal secondo semestre 2015 fino alla fine del 2016, previa disponibilità delle risorse finanziarie necessarie da parte dell'Ente al Settore competente.

5.1.1-Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni

L'ENTE provvederà a completare la rilevazione di cui al paragrafo 4.1- Provvedimenti gestiti eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- comunicazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

- procedimento o processo collegato;
- servizio competente;
- responsabile del procedimento;
- eventuali riferimenti normativi;
- motivazioni;

- le modalità di avvio e termine del procedimento;

5.1.2-Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi

L'ENTE provvederà, se necessario, ad aggiornare delle informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.

5.2-Azioni da intraprendere

5.2.1-Aggiornamento sistemi Informativi esistenti

In base all'esito della rilevazione di cui al punto 4.2-Modulistica in uso e al punto 4.3- Sistemi informativi/piattaforme in uso sono state identificate le esigenze di intervento e le previsioni di implementazione sulle procedure informatizzate già avviate. Tali risultati saranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al punto seguente.

Azione	Descrizione Intervento	Avvio intervento (stima)	Completamento intervento (stima):
A	Valutazione dei sistemi informativi già in possesso dall'Ente ed eventuale integrazione degli stessi con nuove implementazioni. Verificare interoperabilità tra i vari database e/o creare unico archivio	Giugno 2015	Dicembre 2015
B	Creare una sezione Area Riservata all'interno del Sito Istituzionale dell'Ente e una sezione dove è possibile visualizzare le procedure gestite online con relative schede descrittive (servizio di competenza, il responsabile di procedimento, il responsabile dell'atto finale, il termine del procedimento ed eventuali allegati e fonti normative)	Settembre 2015	Dicembre 2015

Per ogni azione descritta precedentemente

5.2.2-Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al punto 4.2-Modulistica in uso e al punto 4.3- Sistemi informativi/piattaforme in uso nasce l'esigenza della realizzazione ex-novo di tali azioni:

Azione	Descrizione Intervento	Avvio intervento (stima)	Completamento intervento (stima):
---------------	-------------------------------	---------------------------------	--

C	Implementazione nuova procedura per l'acquisizione delle istanze online attraverso autenticazione e riconoscimento identità attraverso SPID e comunicazione con L'Identity Provider per verifica identità.	Dicembre 2015	Dicembre 2016
D	Predisposizione web form contenenti alcune procedure base guidate (istanze / dichiarazioni / comunicazioni / segnalazioni) online una volta effettuato accesso contenenti elementi descrittivi di base (servizio competente, responsabile, descrizione procedimento, fonti normative, modalità di avvio del procedimento) nonché dalla modulistica necessaria alla presentazione dell'istanza	Marzo 2016	Maggio 2016
E	Trasferimento dati dagli archivi cartacei alla procedura informatica	Gennaio 2016	Febbraio 2016
F	Implementazione sistema di smistamento richieste ai vari settori e responsabili del procedimento e inoltra risposta all'utente finale una volta elaborata la richiesta attraverso PEC o PEO	Giugno 2016	Dicembre 2016

5.2.3-Attuazione Piano

Azione	Descrizione Intervento	Avvio intervento (stima)	Completamento intervento (stima):
G	Percorsi formativi per tutti i soggetti coinvolti (esterni/interni)	Settembre 2016	Dicembre 2016
H	Fase di test	Novembre 2016	Dicembre 2016
I	Attivazione servizio	Gennaio 2017	

6. Cronoprogramma

Di seguito è illustrata graficamente l'andamento temporale delle azioni del PIANO, riprendendo le stime temporali inserite al paragrafo 7.2-Azioni da intraprendere.

Azioni	06/15	07/15	08/15	09/15	10/15	11/15	12/15	01/16	02/16	03/16	04/16	05/16	06/16	07/16	08/16	09/16	10/16	11/16	12/16	01/17
A																				
B																				
C																				

