



Comune di Lecco

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni

(D.L. 90/2014 convertito in legge 114/2014,
art. 24 comma 3 bis)

Indice

1. [Finalità](#)
2. [Riferimenti normativi](#)
3. [Ricognizione della situazione attuale](#)
4. [Informatizzazione delle procedure](#)
5. [Cronoprogramma](#)
6. [Aggiornamento e revisione del piano](#)

Unità orizzontale apicale "Rete dei servizi di informazione, comunicazione e partecipazione"

Lecco, 13.02.2015

Versione 1.0 -

Autore: Nicola Turilli

1. Finalità

Scopo di questo documento è formulare un **piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese**. Il piano rappresenta solo il primo passaggio di un processo che nel tempo dovrà portare a rappresentare lo stato complessivo dei sistemi informatici in uso nel Comune e le loro prospettive di sviluppo, in una logica di investimento strategico sostenibile, che tenga conto cioè del mantenimento della qualità nel tempo e delle sempre più limitate risorse finanziarie degli enti locali.

| 3

2. Riferimenti normativi

Il DL 90/2014 - convertito nella legge 114/2014⁽¹⁾ - al comma 3bis dell'articolo 24 - dispone che "entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione" le amministrazioni approvino un **piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese**: esso deve quindi prevedere la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID). Inoltre, le procedure informatizzate devono consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile del procedimento e, se applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto a ottenere una risposta. In sintesi, il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure (procedimento digitale).

Il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID) è stato definito con il DPCM 9 dicembre 2014 n. 285⁽²⁾, che ha il suo fondamento nel D.lgs. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD). Il CAD individua la "carta d'identità elettronica" e la "carta nazionale dei servizi" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle Pubbliche amministrazioni (PA); ciò nonostante, le singole PA consentono l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio, con sicurezza e nel rispetto della privacy: proprio questa è la funzione del sistema SPID. 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.

¹ *Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari* (S.O. n. 70 alla G.U. 18-08-2014, n. 190)

² *Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese* (GU Serie Generale del 9-12-2014, n.285)

Il DPCM 13 novembre 2014 ⁽³⁾ detta le regole tecniche per la "formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici e di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni"; tale norma, che rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA, all'art. 17 comma 2, impone la digitalizzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016, salvo eventuali proroghe concesse dal legislatore.

Lo scopo del legislatore è di semplificare la relazione formale fra cittadini e imprese con la PA, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Ciò implica per l'ente locale fare la ricognizione dei procedimenti amministrativi *a istanza di parte* da informatizzare, impegnarsi a semplificarne l'iter e – se necessario – modificare i relativi regolamenti.

3. Ricognizione della situazione attuale

3.1 – **Procedimenti.** Come passo preliminare alla stesura del programma di azioni del piano, l'Ente ha rilevato al 31 dicembre 2014 lo stato di fatto dei **procedimenti** gestiti, suddivisi per **settore di riferimento e tipologia**, come previsto dagli obblighi di trasparenza (secondo quanto stabilito dall'art. 35, commi 1 e 2 del D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 ⁽⁴⁾). Le tabelle prodotte e pubblicate sul [sito web comunale](#) ("Amministrazione trasparente") comprendono tutti i tipi di procedimento, con l'indicazione specifica di quelli "**a istanza di parte**".

3.2 – **Segnalazioni.** Dal 1° febbraio 2013 il Comune di Lecco ha adottato il programma "*Lecco Partecipa click*" che permette ai cittadini la presentazione *online* di segnalazioni, reclami e suggerimenti, cioè tramite il sito internet del Comune. Il programma web è stato realizzato dal Centro servizi territoriale (CST) della Provincia di Lecco e personalizzato dal Comune. Esso permette la completa tracciabilità delle segnalazioni, l'informazione sullo stato della presa in carico, la certezza di risposta del Comune (tempo massimo: cinque giorni), l'individuazione dell'ufficio competente, l'accesso a statistiche trasparenti (che il programma produce in automatico, secondo diversi criteri di interrogazione: per tempo di risposta, periodo temporale, tipologia o stato delle segnalazioni).

3.3 - **Dichiarazioni.** Dal 2008 i Servizi demografici hanno attivato la possibilità per i cittadini residenti di produrre l'autocertificazione di dati di stato civile e dal 2011 i certificati con il timbro digitale, mediante la procedura di autenticazione in rete con la Carta regionale dei servizi (ora Carta nazionale dei servizi), che prevede l'uso di codici Pin/Puk associati al codice fiscale, in tutta sicurezza e riservatezza.

³ *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 (GU Serie Generale n.8 del 12-1-2015)*

⁴ *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (GU del 5-4-2013, n.80)*

3.4 – **Banche dati e applicativi informatici.** L'art. 24-quater, comma 2, del citato D.L. n. 90/2014 convertito in Legge n. 114/2014, aveva stabilito l'adempimento per tutte le pubbliche amministrazioni e società partecipate di comunicare all'Agenzia per l'Italia digitale (AGID) l'elenco delle basi di dati in loro gestione e degli applicativi utilizzati.

Si tratta di informazioni che non servono solo a valorizzare il patrimonio informativo pubblico, ma sono necessarie a produrre un catalogo nazionale che consenta alle pubbliche amministrazioni di comunicare fra loro attraverso la messa a disposizione a titolo gratuito degli accessi alle proprie basi di dati mediante la "cooperazione applicativa".

La comunicazione dell'elenco delle basi dati rappresenta quindi uno snodo importante per l'attuazione di numerose disposizioni del Codice per l'amministrazione digitale e dell'Agenda Digitale Italiana.

Il Comune di Lecco ha rispettato a suo tempo questo adempimento, sia inviando i dati all'AGID sia pubblicandoli in "Amministrazione trasparente". È tuttavia importante che tali dati siano tenuti sempre aggiornati dal Comune.

4. Informatizzazione delle procedure

4.1 - Nell'ambito del progetto di *Accordo di collaborazione inter-istituzionale* (ACI) cofinanziato da Regione Lombardia con l'Agenda digitale lombarda, nel 2014 è stata avviata la progettazione di **nuovi siti web comunali** da parte del Comune di Lecco e del CST della Provincia. I nuovi siti prevedono una tecnologia web 2.0, quindi con il massimo di interattività con l'utente (contatti, *Urp online*, *Feed RSS*, *newsletter* tematica e per segmenti di popolazione, messaggistica SMS, *customer online*, ecc.); inoltre impiegano un programma *open source* e infine comprendono applicativi integrati per la **presentazione di istanze da parte di cittadini e imprese**, nell'ambito di un *portale dei servizi online*. Quindi **modulistica e procedure** non solo saranno esplicitate in modo chiaro e semplice sul sito ma prevedono anche la **transazione completa online**.

La soluzione applicativa prevista (ci si riferisce alla determinazione dirigenziale del settore Affari generali n. 1072 del 19 dicembre 2014) è quindi in linea con il dettato legislativo (DL 90/2014) e anzi permette una forte integrazione con il sito web comunale e gli altri programmi gestionali in uso all'interno dell'ente.

4.2 - Ora si tratta (dopo l'installazione sui server centrali da parte del CST) di attivare il programma in questione, denominato *Servizio Gestione presentazione istanze* (SGPI) e configurare il portale dei servizi online (sempre a carico del CST). Questi passaggi implicano in via preliminare l'adeguamento e la verifica di corrispondenza fra la mappatura dei procedimenti (di cui al punto 3.1) e la soluzione informatica prevista, per **personalizzare il programma** per il Comune di Lecco.

In altri termini, l'Ente dovrà eseguire una verifica degli attuali modi di trattamento delle istanze e degli applicativi usati, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino/impresa) per verificare che gli stessi prevedano la compilazione *online* tramite procedure guidate, accessibili dopo autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione

dell'identità digitale di cittadini e delle imprese, oppure con l'autenticazione tramite Cart regionale/nazionale dei servizi.

Per ogni programma/procedura informatizzata saranno rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltro istanza/dichiarazione/comunicazione *online*;
- integrazione con SPID/CRS-CNS;
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità *online* (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente *online*;
 - - *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 di informazioni sul procedimento, sull'iter, sul responsabile del procedimento e sui tempi di conclusione;
- possibilità di monitoraggio dei tempi medi dei procedimenti (con rilevazioni periodiche).

I risultati di tale rilevazione saranno utilizzati per "personalizzare" il programma di *Gestione presentazione istanze*.

In questo contesto, bisogna ricordare che il legislatore ha posto più volte l'attenzione delle pubbliche amministrazioni sulla **semplificazione dei procedimenti dello Sportello unico attività produttive e dell'edilizia** (non ultimo la standardizzazione dei moduli unici DIA, SCIA, a seguito dell'entrata in vigore del DPCM 22/07/2011⁵, con decorrenza 1/07/2013 - in attuazione del DPR 160/2010⁶ - che ha completato la previsione normativa dell'uso obbligatorio degli strumenti informatici nei procedimenti che coinvolgono le imprese). Di conseguenza è necessario fare una verifica accurata della situazione di queste specifiche procedure, in relazione all'**interoperabilità degli applicativi** in uso nel Comune (protocollo informatico, conservazione sostitutiva, ecc.).

Analogamente vanno tenute in attenzione altre **scadenze correlate con i processi digitali**: fatturazione elettronica, attivazione identità digitale del cittadino, completa dematerializzazione di atti e procedure).

4.3 - Infine, un'altra attenzione da porre in modo trasversale nell'attuazione delle indicazioni del legislatore riguarda la qualità delle informazioni e quindi dell'approccio all'iter dei procedimenti sul versante dell'utente (cittadino o impresa). Facciamo riferimento in particolare all'art. 6 del D.lgs. 33/2013, che richiama l'importanza di tenere insieme diverse dimensioni della pubblicazione online: "*Le pubbliche amministrazioni garantiscono la qualità delle informazioni riportate nei siti*

⁵ *Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.* (GU Serie Generale del 16-11-2011, n.267)

⁶ *Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 (GU del 30-9-2010 n.229 - Suppl. ordinario n. 227)*

istituzionali nel rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge, assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la **comprensibilità**, l'omogeneità, la **facile accessibilità**, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità". Da questo punto di vista, garantire la trasparenza piena implica anche produrre atti e informazioni comprensibili, scritti in modo preciso, semplice e chiaro (semplificazione del linguaggio amministrativo).

4.4 - Queste operazioni richiedono la **collaborazione di tutti i settori dell'ente che hanno procedimenti a istanza di parte da convertire in procedure digitali**. Più in generale, per attuare le indicazioni del piano, i dirigenti di settore in prima persona o delegando uno o più referenti, si impegnano a realizzare le azioni previste, in **sinergia progettuale con tutta l'organizzazione comunale** e con il Centro Servizi Territoriale (CST) della Provincia di Lecco.

La **conferenza dirigenti** è l'ambito di proposta, discussione e verifica dell'attuazione del piano.

5. Cronoprogramma

5.1 - Queste le scadenze per l'attuazione del piano di informatizzazione:

Presentazione programma Gestione Istanze all'interno del Comune	Entro marzo 2015
Completamento <i>iter</i> delle determinazioni dirigenziali con l'uso della firma digitale	Entro aprile 2015
Completamento <i>iter</i> delle deliberazioni di Giunta e Consiglio comunale con l'uso della firma digitale	Entro giugno 2015
Avvio programma <i>Gestione Istanze</i> per i procedimenti già mappati	Entro ottobre 2015
Rilevazione procedimenti e verifica dello stato di informatizzazione e digitalizzazione (punto 4.2)	Dal secondo semestre 2015 al 31 marzo 2016
Avvio programma <i>Gestione Istanze</i> per i procedimenti già mappati	Entro ottobre 2015
Completamento procedure digitali	Entro ottobre 2016

5.2 - Altre scadenze correlate previste dalla normativa:

Fatturazione elettronica	Entro il 31 marzo 2014
Messa a regime Anagrafe nazionale popolazione residente	Entro 31 dicembre 2015
Documento informatico	Entro l'11 agosto 2016
Protocollo informatico	11 aprile 2014 - 11 ottobre 2016
Pagamenti elettronici vs PA e marca da bollo digitale	Entro dicembre 2016
Conservazione digitale	11 aprile 2014 - 11 aprile 2017

6. Aggiornamento e revisione del piano

Questo piano è soggetto ad aggiornamento o revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate al punto 4.2;
- modifica dell'assetto organizzativo dell'Ente;
- nuove norme legislative nelle materie implicate;
- necessità di sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate, che esulino dalle previsioni del piano.

In ogni caso il Comune di Lecco revisionerà il piano ogni due anni, per verificarne l'attuazione e per aggiornarlo.