



COMUNE DI GAIBA

Provincia di Rovigo

UFFICIO DEL SEGRETARIO COMUNALE

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI E GESTIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO

Art. 24, c. 3 bis, DL n. 90/2014

Approvato con DGC n. 8 del 11.02.2015

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI
E GESTIONE DEL DOCUMENTO INFORMATICO
Art. 24, c. 3 bis, DL n. 90/2014

PREMESSE ED INQUADRAMENTO NORMATIVO

Il Codice dell'amministrazione digitale, approvato con dlgs 7-3-2005 n. 82, istituisce un corpus normativo volto ad assicurare da parte della pubblica amministrazione la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale, utilizzando con le forme più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le pubbliche amministrazioni utilizzano tali tecnologie garantendo, nel rispetto delle vigenti normative, 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 nel rispetto delle regole tecniche stabilite dal governo.

Le stesse 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.

La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento di tali obiettivi avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione.

La P.A. provvede in particolare 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, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'articolo 71 del codice.

Il Codice prevede poi, all'art. 63, c. 3 bis, aggiunto dall'art. 47-quinquies, c. 1, D.L. 9 febbraio 2012 n. 5, che *"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"*.

L'Art. 35 del dlgs n. 33/2013 sancisce che le pubbliche amministrazioni pubblichino i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Per ciascuna tipologia di procedimento sono pubblicate le seguenti informazioni, al comma 1:

- 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;
- l) le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'art. 36;
- m) 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;
- n) i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.

Al comma 2, stabilisce poi che le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari. L'amministrazione non può respingere l'istanza adducendo il mancato utilizzo dei moduli o formulari o la mancata produzione di tali atti o documenti, e deve invitare l'istante a integrare la documentazione in un termine congruo.

In applicazione di tali norme quadro, il DL n. 90/2014, all'art. 24, c. 3 bis, ha disposto che entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del decreto, il 16 FEB 2015, le amministrazioni approvino 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.

Gli obiettivi dell'Agenda per l'Italia digitale, in esecuzione del Codice e normativa complementare, sono stati delineati nella loro attuazione tecnica concreta con tre decreti del governo, a regime con scadenze differite:

- DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico, ai sensi degli artt. 40 bis, 41, 47, 57 bis e 71 del codice": da attuarsi entro il 12 ottobre 2015;
- DPCM 13 novembre 2014 "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici": da attuarsi entro il 12 agosto 2016;
- DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche in materia di sistema di conservazione degli atti": da attuarsi entro il 12 aprile 2017.

A partire dal 31 marzo 2015, poi, tutte le pubbliche amministrazioni, comprese quelle regionali e locali, dovranno accettare, e quindi gestire e conservare, esclusivamente fatture elettroniche, vale a dire documenti informatici.

Il DL n. 66/14 anticipa al 31 marzo 2015 il termine di decorrenza degli obblighi di fatturazione elettronica per le amministrazioni centrali di cui all'articolo 6, comma 3, del DM economia e finanze del 3 aprile 2013, n. 55 e per le amministrazioni locali di cui all'art. 1, c. 209 L. n. 244/07.

La L. n. 228/12 recepisce nell'articolo 1, commi 324-335 la Direttiva 2010/45/UE modificando il DPR 633/72. Gli articoli 21 e 39 modificati contengono la definizione di fattura elettronica, le caratteristiche e i requisiti tecnici della stessa, esempi di modalità tecniche per garantire autenticità dell'origine e integrità del contenuto della fattura elettronica e modalità di conservazione

La rivoluzione della FatturaPA, iniziata il 6 giugno 2014 per le pubbliche amministrazioni centrali, arriva quindi a compimento, con effetti assai rilevanti in termini di dematerializzazione dei documenti e degli archivi.

Sono quindi entrate a regime le norme per l'utilizzo della posta elettronica certificata, della firma elettronica/digitale, della banca dati nazionale della p.a., BDNPA, presso l'ANAC relativa a lavori e forniture di beni e servizi, dello Sportello Unico per le attività produttive SUAP.

È in fase di completamento la costituzione della Base Dati della p.a. in rete, di cui all'art. 24 quater del DL n. 90/2014, in riferimento agli adempimenti previsti dagli artt. 52, c. 1, e 63 del codice.

È in fase di attuazione la costituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR), con la definizione del piano per il graduale subentro dell'ANPR alle anagrafi della popolazione residente dei comuni, di cui al DPCM 10-11-14 n. 194 in attuazione del codice e della corposa normativa intervenuta in materia di riforma dell'anagrafe, dello stato civile e dei servizi statistici.

1. GESTIONE TELEMATICA DI DENUNCE, ISTANZE, ATTESTAZIONI, CERTIFICAZIONI, PAGAMENTI

Al fine di corrispondere agli obblighi di cui all'art. 63, c. 3 bis, del codice nonché all'art. 35 del dlgs n. 33/13, considerata la disposta inesigibilità di documenti il cui modello non sia pubblicato sul sito, è necessario porre in atto le seguenti procedure:

- Entro il mese di Maggio 2015, i Responsabili di Settore opereranno con i collaboratori assegnati per la mappatura di tutti i procedimenti in carico agli uffici, elaborando una relazione con una griglia per ogni procedimento che indichi in particolare i dati di cui all'art. 35, c. 1, dlgs n. 33/13 citato, e, comunque, in generale, le principali fasi costitutive, i tempi di fase intermedi e di completamento, gli operatori assegnati, i modelli che devono essere compilati dagli utenti.

Ad ogni procedimento deve essere fisicamente correlato il modello in formato word, o altro formato aperto compilabile, che viene richiesto in compilazione dall'utente.

- Entro il mese di luglio 2015, elaborazione della mappatura così formata e predisposizione per la sua pubblicazione sul sito del comune. Si dovrà altresì predisporre la modalità di accreditamento ed accesso da parte degli utenti, sia in forma libera per la presentazione generica di istanze, segnalazioni, o compilazione di modelli per procedure aperte, che in forma registrata ed abilitata per le forme di pagamenti richieste dalla legge od accesso a pratiche individuali in trattazione presso il comune, con richiesta di codice di accesso individuale. Le modalità di accesso degli utenti on line saranno definite congiuntamente con il gestore degli applicativi informatici del comune e con il gestore del sito istituzionale.

Attività di formazione del personale, riunioni intersettoriali e con gli amministratori del comune per definire le problematiche di attuazione delle nuove procedure.

- Entro il mese di settembre 2015, inserimento del materiale così elaborato sul sito del comune ed avvio della gestione telematica delle procedure amministrative. Informazione alla cittadinanza, nelle forme di maggiore divulgazione, dell'avvenuta disponibilità per il cittadino delle modalità telematiche di gestione delle pratiche.

2. GESTIONE DOCUMENTALE E PROTOCOLLO INFORMATICO

Per la riorganizzazione gestionale necessaria alla corretta gestione documentale e del protocollo informatico dovranno essere messe in atto le seguenti fasi entro il 12 ottobre 2015, come individuate dal DPCM 3-12-13:

- a) individuazione delle aree organizzative omogenee ed i relativi uffici di riferimento ai sensi dell'art. 50 del tuel;
- b) nomina, in ciascuna delle aree organizzative omogenee, del responsabile della gestione documentale, e un suo vicario, per casi di vacanza, assenza o impedimento del primo;
- c) nomina eventuale, in caso di più aree organizzative omogenee, del coordinatore della gestione documentale e un suo vicario per i casi di vacanza, assenza o impedimento del primo;
- d) adozione del manuale di gestione di cui all'art. 5 del DPCM, su proposta del responsabile della gestione documentale ovvero, ove nominato, del coordinatore della gestione documentale;
- e) definizione, su indicazione del responsabile della gestione documentale ovvero, ove nominato, del coordinatore della gestione documentale, dei tempi, modalità e misure organizzative e tecniche finalizzate all'eliminazione dei protocolli di settore e di reparto, dei protocolli multipli, dei protocolli di telefax e, più in generale, dei protocolli diversi dal protocollo informatico previsto dal testo unico.

Con successivi provvedimenti, entro il termine indicato, è necessario pianificare tutte le azioni necessarie a:

- verificare l'adeguatezza degli strumenti informatici utilizzati e, eventualmente, porre in essere le procedure per l'approvvigionamento di quanto tecnicamente necessario all'adempimento alle norme di legge;
- apportare le necessarie modifiche all'organizzazione e predisporre i documenti e manuali previsti dalla normativa vigente, provvedendo alla loro pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente;
- provvedere alla necessaria formazione di tutto il personale e alle attività di informazione/comunicazione per l'utenza;
- potenziare il sistema di conservazione dei documenti informatici.

Attuazione, negli stessi termini, delle procedure necessarie per l'avvio del protocollo informatico con i requisiti tecnici e di sicurezza previsti dal DPCM, come pure delle prescrizioni inerenti formato e modalità di trasmissione documenti informatici tra pubbliche amministrazioni.

Accreditamento del Comune all'Indice degli indirizzi delle pubbliche amministrazioni.

3. GESTIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

Le norme di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni, ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, c. 1, 41 e 71, c. 1, del Codice, prevedono l'entrata a regime del nuovo sistema al 12 agosto 2016, come stabilito dal DPCM 13-11-14.

Di particolare rilevanza le norme per la formazione del documento informatico, art. 3, il trasferimento nel sistema di conservazione, art. 7, le misure di sicurezza, art. 8, le caratteristiche del documento amministrativo informatico, il suo trasferimento in conservazione e le norme di sicurezza, artt. da 9 a 12, la formazione dei fascicoli informatici, registri e repertori, artt. da 13 a 16.

La consistenza delle procedure previste obbliga l'amministrazione a predisporre per tempo le azioni necessarie.

I Responsabili degli uffici dovranno predisporre congiuntamente con il soggetto incaricato e l'amministrazione un piano di azione in collaborazione con il gestore degli applicativi software, finalizzato all'armonizzazione delle procedure vigenti con le prescrizioni di legge.

Entro il mese di dicembre 2015 occorre procedere alla formazione del personale addetto e la procedura completa dovrà essere stata definita ed in grado di consentire l'avvio delle nuove norme a decorrere dall'inizio del 2016.

Entro il termine di scadenza a regime, è necessario verificare la corretta applicazione delle nuove procedure e correggere le problematiche gestionali che potrebbero sussistere.

4. SISTEMA DI CONSERVAZIONE DEGLI ATTI INFORMATICI

Il DPCM 3 dicembre 2013, in attuazione di quanto previsto dall'art. 44, c. 1, del Codice, prevede che il sistema di conservazione assicuri, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, dei seguenti oggetti

in esso conservati, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità:

a) i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati di cui all'allegato 5 al decreto;

b) i fascicoli informatici ovvero le aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati di cui all'allegato 5, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione documentale.

Le componenti funzionali del sistema di conservazione assicurano il trattamento dell'intero ciclo di gestione dell'oggetto conservato nell'ambito del processo di conservazione.

Il sistema di conservazione garantisce l'accesso all'oggetto conservato, per il periodo prescritto dalla norma, indipendentemente dall'evolversi del contesto tecnologico.

Il decreto prevede la nomina di un responsabile della conservazione, che definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia, in relazione al modello organizzativo adottato.

Il responsabile della conservazione, sotto la propria responsabilità, può delegare lo svolgimento del processo di conservazione o di parte di esso ad uno o più soggetti di specifica competenza ed esperienza in relazione alle attività ad essi delegate. Tale delega è formalizzata, esplicitando chiaramente il contenuto della stessa, ed in particolare le specifiche funzioni e competenze affidate al delegato.

La conservazione può essere affidata ad un soggetto esterno, secondo i modelli organizzativi di cui all'art. 5, mediante contratto o convenzione di servizio che preveda l'obbligo del rispetto del manuale di conservazione predisposto dal responsabile della stessa.

Il soggetto esterno a cui è affidato il processo di conservazione assume il ruolo di responsabile del trattamento dei dati come previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

Viene prevista la formazione del Manuale di conservazione, che illustra dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione.

Il processo di conservazione prevede:

a) l'acquisizione da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento per la sua presa in carico;

b) la verifica che il pacchetto di versamento e gli oggetti contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione e con quanto indicato all'art. 11;

c) il rifiuto del pacchetto di versamento, nel caso in cui le verifiche di cui alla lettera b) abbiano evidenziato delle anomalie;

d) la generazione, anche in modo automatico, del rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, univocamente identificato dal sistema di conservazione e contenente un riferimento temporale, specificato con riferimento al Tempo universale coordinato (UTC), e una o

più impronte, calcolate sull'intero contenuto del pacchetto di versamento, secondo le modalità descritte nel manuale di conservazione.

L'entrata a regime del sistema di conservazione è fissato al 12 aprile 2017.

In armonia con le innovazioni descritte per le precedenti procedure informatiche, gli uffici dovranno predisporre entro dicembre 2015 un piano coordinato con il gestore degli applicativi del comune, l'amministrazione ed il responsabile nominato, al fine di realizzare entro il mese di dicembre 2016 l'entrata in funzione del sistema di conservazione e formazione del personale. Entro il termine di scadenza è necessario verificare la concreta gestione del sistema e correggere problematiche insorgenti.

In considerazione della mancanza a tutt'oggi sia di modelli o istruzioni ministeriali su come strutturare il Piano che di elaborati già adottati da altri enti locali o ministeri, il presente Piano è aperto a modifiche e implementazioni in corso d'attuazione, in eventuale adeguamento a normative tecniche e tempistiche di legge che dovessero intervenire ed in relazione ad esigenze organizzative e gestionali emergenti nella sua realizzazione.

Dalla sede municipale, 09-02-2015

Il Segretario Comunale
Prandini