

COMUNE DI PADERNO DEL GRAPPA

Provincia di Treviso

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni ai sensi dell'articolo 24, comma 3 bis del D.L. n. 90/2014

PREMESSA

L'articolo 24, comma 3-bis del D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito in Legge 11 agosto 2014, n. 114, prevede che, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, le Pubbliche Amministrazioni devono approvare un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione *on line* dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cittadini ed imprese, la cui fase di avvio è fissata ad aprile 2015.

Il Comune di Paderno del Grappa pertanto, oltre a rendere disponibili sul proprio sito internet i modelli e formulari per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, dovrà anche programmare e progettare una completa informatizzazione delle procedure in modo da consentire la compilazione, la presentazione, la gestione ed il monitoraggio delle singole fasi direttamente *on line*.

Già l'articolo 1 della L. 6 novembre 2012, n. 190 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione", ha previsto, ai commi 29 e 30, rispettivamente l'obbligo per ogni Pubblica Amministrazione di rendere noto, attraverso il proprio sito web, la disponibilità di un l'indirizzo di posta elettronica certificata cui il cittadino possa rivolgersi per trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti e i procedimenti che lo riguardano, nonché l'obbligo di rendere accessibili in ogni momento agli interessati, tramite strumenti di identificazione informatica, le informazioni relative ai procedimenti che li riguardano, ivi comprese quelle relative allo stato della procedura, ai relativi tempi e allo specifico ufficio competente in ogni singola fase.

Successivamente, l'articolo 35 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante "riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha previsto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di pubblicare i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza, con tutti i riferimenti utili per il cittadino e l'impresa per poter conoscere il responsabile del procedimento, i termini di conclusione e ogni altra informazione utile a tutelare la posizione giuridica soggettiva del privato.

Con l'introduzione dell'obbligo di adottare il presente Piano il legislatore si pone pertanto l'obiettivo di affiancare alla gestione tradizionale dei procedimenti amministrativi su istanza di parte anche una gestione completamente informatizzata. Le procedure dovranno dunque essere adeguate in modo da consentire 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.

Con il D.P.C.M. 24 ottobre 2014, infine, è stato attuato l'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individuando le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione.

CONTESTO ATTUALE E SERVIZI

Il Comune di Paderno del Grappa utilizza la piattaforma tecnologica fornita dalla Società Halley che vede l'integrazione dei diversi applicativi. In particolare il protocollo informatico è integrato con la Posta Elettronica Certificata e con i flussi documentali interni. Il sistema inoltre è già predisposto per la gestione dei processi amministrativi legati a presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on-line e per il collegamento alla conservazione sostitutiva a norma delle relative richieste. Per l'attivazione di tale servizio di conservazione sostitutiva dei documenti il Comune di Paderno del Grappa ha aderito alla gara della Regione del Veneto in corso di espletamento.

Il Comune di Paderno del Grappa, inoltre, fa parte del Consorzio dei Comuni del Bacino Imbrifero Montano Treviso (BIM Piave Treviso) che, per tutti i propri Comuni consorziati, mette a disposizione una serie di servizi accessibili a tutti i cittadini e imprese/professionisti direttamente dal web attraverso password personale. Il Comune di Paderno del Grappa ha aderito ai seguenti servizi:

- Sistema Informativo Territoriale Intercomunale, attraverso il quale è possibile consultare e scaricare eventuali dati legati alla completa gestione del territorio. In particolare i dati (disponibili tutti in formato Open Data) sono in via sintetica i seguenti:

1. cartografia tematiche del territorio comunale quali Ortofoto – Carta Tecnica Regionale – Cartografia Catastale scaricata da Sister, tutte georiferite nel sistema di riferimento regionale (Gauss Boaga fuso Ovest) come previsto dalla normativa;
 2. confini comunali grafo delle vie comunali con relativa toponomastica e numerazione civica entrambe georiferite;
 3. Pianificazione Urbanistica a vari livelli (P.A.T. - P.A.T.I. - Piano Interventi – Piano Regolatore – schede edifici – vincoli – regolamento e norme tecniche attuative comunali – Quadro Conoscitivo;
 4. altri piani attuativi quali per esempio: P.C.I.I.L. per inquinamento illuminotecnica, Piano Acustico, Piano Riordino Forestale, Piani D'Ambito ecc;
 5. reti e servizi tecnologici comunali quali per esempio: Rete Gas Metano – rete Acquedotto – Rete Fognatura – Rete Illuminazione pubblica;
 6. Piano di Protezione Civile;
 7. patrimonio comunale;
 8. dissesti idrogeologici;
 9. collegamento al codice ecografico per la verifica e gestione delle pratiche Edilizia (Permessi di Costruire- D.I.A. - S.C.I.A. - C.I.L. - C.I.L.A. ecc.)
- Il portale messo a disposizione dal Consorzio BIM Piave Treviso offre inoltre la possibilità di istanze da Web per il rilascio dei Certificati di Destinazione Urbanistica, in sintonia con la vigente normativa, oltre alla possibilità dello scarico dei dati in formato aperto.

Inoltre la Regione del Veneto ha sviluppato e mette a disposizione una piattaforma tecnologica per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese denominata MyPortal. Il portale Web ed i relativi servizi sono attualmente utilizzati dal Comune per la gestione del portale istituzionale ed è strutturato con progettazione e realizzazione in modalità aperta, partecipata e condivisa delle soluzioni di e-Government.

Il Comune di Paderno del Grappa ha attivato la gestione del SUAP tramite piattaforma gestionale camerale in convenzione con la CCIAA, che consente alle imprese di gestire telematicamente le procedure amministrative inerenti la propria attività, compresa la visualizzazione dello stato di avanzamento delle stesse.

OBIETTIVI

Gli obiettivi del Comune, in sintonia con i dettami della vigente normativa, sono legati alla piena informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e, in particolare:

- 1) Completare l'allineamento di tutti i processi, procedure, modulistica e della strumentazione informatica generale ad un livello che renda pienamente funzionante l'erogazione di servizi e la gestione di istanze on line;
- 2) la piena integrazione con l'accreditamento dei gestori dell'identità digitale (SPID), per il quale si sta attendendo l'emanazione dei regolamenti attuativi e che rappresenterà la chiave di accesso a tutti servizi ON line dei cittadini, imprese, professionisti ed in particolare anche per quelli già attivi;
- 3) l'utilizzo di soluzioni tecnologiche aperte (basate su tecnologie open source), costruite anche con collaborazione tra più Amministrazioni ed il Centro Servizi Territoriale del Consorzio BIM Piave Treviso e la Regione per quanto possibile al fine di avere delle procedura di presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni omogenee;
- 4) *semplificazione* verso i cittadini attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi tra tutti gli Enti aderenti al progetto e la *facilitazione* verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni;
- 5) economie di scala legate alla gestione associata dei servizi informatici sfruttando tutti i servizi offerti dal Centro Servizi Territoriale del Consorzio BIM Piave di Treviso, dall'Unione Montana, dalla Regione Veneto e da altri Enti che strutturano procedure on line per la gestione di servizi mirati al cittadino e imprese.

Tali obiettivi, che sono quelli imposti dalla normativa, non saranno di facile raggiungimento e pertanto il Comune di Paderno del Grappa si renderà parte attiva all'interno dei vari tavoli di

lavoro con i vari Enti coinvolti nel progetto, consapevole che solo con la collaborazione dei vari soggetti coinvolti sarà possibile ottenere dei buoni risultati.

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il Piano si concretizza nei paragrafi di seguito riportati. Per la concreta attuazione del Piano il Comune si confronterà con il Consorzio BIM Piave Treviso, l'Unione Montana, la Regione del Veneto, gli altri Comuni e tutti gli Enti in qualche modo coinvolti. Il Piano pertanto sarà sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse che effettivamente l'Amministrazione riuscirà a stanziare, alle priorità che verranno di volta in volta riscontrate e agli accordi che saranno raggiunti con i diversi attori del progetto.

Nome del progetto	Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni
Responsabile del progetto	Il Segretario comunale con i Responsabili di Area. Ogni Responsabile procederà ad attuare quanto previsto dal presente Piano per i procedimenti di propria competenza, di concerto con il Segretario comunale, Responsabile della trasparenza.
Contesto	<p>La predisposizione del presente Piano si inserisce nell'obbligo normativo previsto dall'articolo 24 comma 3bis del Decreto Legge n. 90/2014 così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114 entrata in vigore il 19 agosto 2014, oltre che in una più ampia iniziativa comunale, sovracomunale e regionale per la realizzazione di un'interfaccia omogenea di colloquio tra PA e cittadini realizzata in modalità aperta, partecipata, condivisa.</p> <p>Il Piano si integrerà ai dettami previsti dalla vigente normativa ed in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) piena integrazione con il Sistema Pubblico di Connettività che è l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche che ha lo scopo di "federare" le infrastrutture ICT delle pubbliche amministrazioni, per realizzare servizi integrati mediante regole e servizi condivisi. Questa integrazione ci permetterà di risparmiare sui costi e sui tempi e di realizzare i servizi finali centrati sull'utente, evitando richieste di dati da parte delle Amministrazioni oltre che duplicazioni di informazioni e controlli. Sistema che definisce le modalità preferenziali che i sistemi informativi dell'Amministrazione per essere "interoperabile" con le altre Amministrazioni centrali; 2) la cooperazione applicativa fra le amministrazioni pubbliche come da linee guida pubblicate dall'Agid che delineano compiutamente il quadro tecnico-implementativo del Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop); 3. il Piano di razionalizzazione delle infrastrutture IT della Pubblica Amministrazione che implica una visione di lungo periodo, per semplificare e razionalizzare l'architettura delle infrastrutture IT, sfruttando le esistenti potenzialità offerte dal Territorio con l'obiettivo di: <ol style="list-style-type: none"> a. creare ambienti più sicuri e affidabili; b. tenere sotto controllo con maggiore facilità i costi dell'IT (minori asset da gestire); c. contenere i costi di manutenzione e gestione, inclusi quelli relativi alla componente energetica con gestione CS..T.; d. sfruttare l'adozione di soluzioni SOA (Service Oriented Architecture); e. dimensionare in modo più rapido e flessibile le risorse software e hardware necessarie; f. prendere decisioni in forma associata più consapevoli e pro futuro nella scelta di apparati IT e di software; g. standardizzare l'hardware, le applicazioni software e le modalità

	<p>stesse di gestione dell'ICT;</p> <p>h. facilitare la cooperazione applicativa tra Amministrazioni;</p> <p>i. garantire servizi di continuità operativa e Disaster Recovery facendo fronte alla carenza di risorse sia economiche che di personale;</p> <p>4. Sistema Pubblico per l'Identità Digitale (SPID).</p> <p>Il Piano dovrà integrarsi con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) che consentirà l'accesso in rete ai propri servizi. Il sistema SPID è costituito come 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.</p> <p>Il progetto in generale si propone la realizzazione dei modelli per la gestione delle istanze disponibile per tutti con interfacce standard per integrarsi su qualsiasi soluzione applicativa utilizzata.</p>
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Semplificazione</i> verso i cittadini, professionisti ed imprese attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi anche con altri Enti; • <i>facilitazione</i> verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni; • <i>economie di scala</i> attraverso la pratica del modello Centro Servizi Territoriale regionale del "Cluster della società dell'informazione" sullo sviluppo aperto, partecipato e condiviso che permette di realizzare una volta e utilizzare tutti. Il Piano di informatizzazione sarà sviluppato in modalità cooperativa tra gli Enti aderenti al progetto.
Risultati	<ul style="list-style-type: none"> • Modellazione del catalogo dei procedimenti standard e definizione per quanto possibile di modalità unificata e standardizzata su scale territoriali ampie e con adesione ai modelli standard promossi dai ministeri. • Procedura 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. La procedura permetterà 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. • Componente di back end di dialogo con i sistemi informativi di gestione dei procedimenti amministrativi dell'Ente.
Requisiti	<ul style="list-style-type: none"> • Le procedure dovranno rispondere a tutti i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia di privacy, accessibilità, etc. • Autenticazione tramite il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. • Le soluzioni adottate permetteranno il completamento delle singole procedure, il tracciamento delle istanze 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 software e le componenti utilizzate saranno per quanto possibile applicazioni Open Source. • Laddove possibile, lo strato dei servizi deve essere reso disponibile con un approccio Service Oriented Architecture (SOA)

	affinchè le funzionalità applicative riutilizzabili siano messe a fattor comune e disponibili eventualmente anche ad altre applicazioni (WebServices SOAP, REST, ...)
Soggetti interessati	<ul style="list-style-type: none"> • Comune di Paderno del Grappa • Centro Servizi Consorzio BIM Piave Treviso • Amministrazioni cooperanti • Amministrazione regionale • Cittadini/imprese/professionisti
Vincoli di tempo e Milestones	Il progetto avrà valenza triennale e si concluderà entro il 2017, compatibilmente con quanto verrà previsto dalle norme attuative e con la reperibilità di risorse finanziarie necessarie.
Vincoli di costo	Il progetto è condizionato dalla disponibilità delle risorse economiche che potranno essere individuate nell'ambito di un progetto più ampio condiviso tra tutti i soggetti interessati.
Altri vincoli	<ul style="list-style-type: none"> • Normativi per nuove disposizione di legge. • Tecnologici per carenza di banda. • Carenza di risorse sia umane sia professionali all'interno dell'Ente alla quale si cercherà di far fronte lavorando in maniera associata con tutti i soggetti coinvolti.
Note e criticità	<p>Il progetto, pur concentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze da parte dei cittadini richiede necessariamente la rivisitazione dei procedimenti amministrativi in termini di processo allo scopo di consentire al cittadino/soggetto esterno di tenere monitorati i processi.</p> <p>Inevitabilmente l'informatizzazione comporta la capacità dell'Amministrazione di gestire adeguatamente i processi telematici di presentazione e gestione delle istanze e dunque la necessità di implementare strumenti quali: manuali di conservazione e di gestione, regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici.</p> <p>Un elemento importante e critico deriverà dal confronto con le Aziende ICT che forniscono gli attuali gestionali in uso.</p> <p>Il fattore umano giocherà un ruolo fondamentale nel progetto, basato anche sulle professionalità interne e sulla loro capacità di interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di scala.</p> <p>Ulteriore elemento di complessità sarà la progettazione integrata con i soggetti coinvolti nei procedimenti e con la Regione.</p>

GANTT

<i>Piano temporale di massima</i>	2015			2016			2017
	I	II	III	I	II	III	
1 Avvio Progetto	√	√					
2 Analisi e progettazione		√	√				
3 Sviluppo				√	√	√	
4 Dispiegamento						√	√