



Unione dei Comuni Valdarno e Valdisieve

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

Rif. int. : Piano_di_Informatizzazione_ex_art_24_dl_90_2014.odt
Rev. : 1.0
Vers. Prec. :

Indice

Glossario	1
1- Scopo	2-
Riferimenti	2
3- Introduzione	3
4- Servizio ICT Associato	5
5- Piano di Informatizzazione	5
6- Valutazione della situazione attuale	6
7- Completamento/aggiornamento della rilevazione	7
Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.....	7
8- Azioni sui sistemi informativi	7
Rilevazione dei sistemi informativi.....	7
Sistema A.....	9
Sistema B.....	9
Sistema C.....	9
Sistema D.....	9
Sistema E.....	9
Sistema F.....	10
Sistema G.....	10
Sistema H.....	10
9. Revisione del Piano	11
10.Sviluppi successivi	11

Glossario

ENTE	la pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione
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
RTRT	La Regione Toscana
SPID	il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale

1-Scopo

Scopo del presente documento è la redazione di un PIANO di Informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'Ente, 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.

2-Riferimenti

[ART24] articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014, n. 114

3-Introduzione

5.1. Struttura del documento

Il documento è articolato nelle seguenti parti principali:

1. Introduzione al Piano redatto ai sensi del comma 3 bis art. 24 del D.L. 90/2014
2. Quadro normativo
3. Servizio ICT Associato
4. Valutazione della situazione attuale
5. Piano di informatizzazione
6. Fabbisogni

5.2. Introduzione al Piano redatto ai sensi del comma 3 bis art. 24 del D.L. 90/2014

Il presente “Piano” viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014.

Secondo tale norma “le amministrazioniapprovano 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”.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi “ad istanza di parte” da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Naturalmente la mancanza dei regolamenti attuativi che implementino l'Identità digitale, impediscono di redigere un piano dettagliato, completo e reale.

Tale piano sarà quindi in seguito adeguato quanto verrà messa in atto e sarà operativo lo SPID.

Questo piano, redatto dall'ufficio ICT Associato ed approvato dalla Giunta dell'Unione di Comuni è valido ed operativo in tutti i Comuni facenti parte dell'unione.

5.3. Quadro normativo

La normativa italiana in tema di digitalizzazione della p.a. e nello specifico le norme che fanno riferimento alla dematerializzazione, dopo alcune evoluzioni, sono ormai certe e stabili. Dal punto di vista normativo è stato il **Codice dell'amministrazione digitale (CAD)**, cardine di tutte le politiche di informatizzazione della p.a., a individuare nella dematerializzazione una delle leve di sviluppo prioritarie degli EE.LL. italiani. E` infatti a partire da questo provvedimento che sono state introdotte le prime norme volte a incentivare il processo di dematerializzazione della documentazione ed è stata sancita la validità dei documenti digitali ai fini dell'efficacia dei provvedimenti amministrativi. Inoltre è sempre a partire dal Cad che si è iniziato ad affermare il tema dell'utilizzo della posta elettronica certificata (Pec) per i rapporti tra le pubbliche amministrazioni, i cittadini e le imprese. Successivamente, anche il Piano eGov 2012 ha individuato la dematerializzazione quale obiettivo strategico per lo sviluppo del Sistema paese. Su questa

strada si è posto anche il cosiddetto D.L. Semplifica Italia, del 9 febbraio 2012, n. 5 che contiene alcune norme che rafforzano il legame tra innovazione e semplificazione amministrativa.

In particolare, fra le prescrizioni più impattanti per gli EE.LL. si può ricordare l'obbligo per i comuni con popolazione fino a 5.000 abitanti di gestire in forma associata le "funzioni ICT" e l'obbligo per le amministrazioni, a partire dal 1° gennaio 2014, di utilizzo dei canali telematici per numerosi servizi (presentazione di denunce, istanze e atti, garanzie fideiussorie, esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, richiesta di attestazione e certificazioni, atti comunicazioni e servizi resi dalle p.a. Stesse).

In continuità con questa evoluzione si pone anche il Decreto del fare che rafforza il concetto per cui tutte le comunicazioni all'interno della pubblica amministrazione debbano avvenire per via telematica «fermo restando l'esclusione dell'invio a mezzo fax».

A partire dall'emanazione del Codice dell'amministrazione digitale quindi si è posto per gli EE.LL. il tema della gestione informatica dei documenti digitali.

La norma definisce la gestione informatica dei documenti come l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, effettuate mediante sistemi informatici.

Il sistema di gestione informatica dei documenti deve quindi garantire la sicurezza e l'integrità del sistema, la corretta e puntuale registrazione di protocollo in entrata e in uscita e la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito dell'archivio.

Perché questo avvenga, ci si deve avvalere di un sistema informativo che acquisisca, gestisca e permetta l'accesso ai documenti nel tempo secondo gli standard UNI ISO 15489-1.

La normativa definisce anche quali sono i requisiti funzionali per la formazione di un sistema documentario informatico, citando in particolare la necessità di garantire una corretta formazione del documento in ambiente digitale e di assicurare un'identificazione certa dei documenti acquisiti o formati.

La normativa italiana inoltre è molto precisa anche nell'individuare gli obiettivi a cui il sistema pubblico deve tendere grazie all'innovazione, sottolineando come l'uso delle tecnologie informatiche debba essere finalizzato alla realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione.

Una strategia coordinata di sviluppo delle politiche di digitalizzazione può quindi portare, secondo il legislatore nazionale, alla razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti e dei processi amministrativi, delle attività gestionali, dei documenti, della modularità, delle modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

La normativa italiana su questo ambito è quindi chiara e puntuale nell'individuare il ruolo che l'informatizzazione della p.a. riveste: non innovazione tecnologica fine a se stessa ma piuttosto inquadrata in una visione più generale di evoluzione e cambiamento della pubblica amministrazione.

Nonostante la normativa italiana imponga precisi adempimenti agli eell in termini di digitalizzazione dei servizi, dematerializzazione dei documenti e corretta gestione documentale digitale, i dati sul livello di digitalizzazione complessivo delle Istituzioni del nostro Paese evidenziano come siano proprio gli enti locali territoriali e in particolare i comuni ad essere più indietro.

A complicare ulteriormente il quadro della informatizzazione della p.a. emerge il fatto che si riscontrano profonde differenze di "maturità tecnologica" e di digitalizzazione anche fra diversi settori o uffici degli stessi EE.LL..

Un quadro così frammentato è il risultato, fra le altre cose, del fatto che l'informatica e l'innovazione tecnologica sono state spesso proposte come risposta a esigenze specifiche e puntuali e non come strumenti organici a supporto di una visione più ampia.

Ora si assiste a un panorama in cui coesistono tante innovazioni localizzate e parziali che nel tempo si sono stratificate senza generare più semplificazione complessiva ma anzi aumentando, a volte, la complessità totale.

Come già accennato l'art. 24 prevede in capo a tutta una serie di PA, tra cui i Comuni, l'obbligo di adozione di un piano di completa informatizzazione.

4-Servizio ICT Associato

Dal 1/01/2013 è stato **costituito** il Servizio ICT Associato che permette, attraverso personale dipendente dell'Unione dei Comuni Valdarno e Valdisieve, di soddisfare le richieste inerenti il campo informatico e in generale dell'IT nell'ambito dell'Unione stessa e di tutti i comuni facenti parte l'unione.

La gestione completa di tutti gli applicativi e di tutte le piattaforme in uso presso gli enti è demandata a questo servizio associato che avrà l'onere di procedere, attraverso idoneo aggiornamento tecnologico, ad adeguare nei modi e nei tempi stabiliti dal presente piano alle necessità dei cittadini e delle imprese ed alle disposizioni impartite dalle leggi e dai regolamenti.

5-Piano di Informatizzazione

Nello specifico, **il D.L. in questione chiede, praticamente a tutte le amministrazioni della P.A., di predisporre un piano** nel quale si progetti una completa informatizzazione (così recita il decreto), della presentazione e del monitoraggio delle varie tipologie di pratiche gestite dalla P.A.: “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”.

Per disegnare un tale Piano quindi, in via generale, è necessario:

- Censire e mappare i procedimenti oggetto del Piano;
- Verificare quali di questi procedimenti sono già gestiti da un sistema informatizzato e con quali software;
- Prevedere l'acquisto o la realizzazione di un *framework* e di un portale per la presentazione e il monitoraggio delle pratiche on line che offra sistemi di cooperazione applicativa verso il back office, sia compatibile con il costituendo SPID e con i sistemi di pagamento elettronici;
- Prevedere quali software gestionali dovranno essere sostituiti perché non compatibili con sistemi di cooperazione applicativa, e quali invece acquistati per una informatizzazione organica dei procedimenti amministrativi oggi gestiti superficialmente;
- Effettuare, in merito ai punti sopraccitati, una prima analisi comparativa ai sensi dell'art. 68 del CAD;
- Predisporre un sub piano per la pianificazione delle rimozioni dei software da sostituire e per quelli da installare ex novo;
- Valutare e pianificare le indispensabili azioni per il potenziamento del “Sistema di conservazione dei documenti informatici” ai sensi dell'art. 44 del CAD;

- Descrivere i collegamenti, i compiti, e le eventuali sovrapposizioni con il “Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi” (SGPA), presentato all’interno di “Italia Login”;
- Effettuare un’analisi dell’infrastruttura del sistema informatico con particolare attenzione alle eventuali necessità di hardware e di connettività, in relazione al piano di “Razionalizzazione del Patrimonio ICT PA” in corso di predisposizione da parte di AGID;
- Prevedere i necessari corsi di formazione per i dipendenti e dei convegni divulgativi per l’utenza;
- Descrivere le modalità e i tempi di realizzazione, tenuto conto dell’impatto sulla struttura organizzativa dell’Ente;
- Stimare i costi e le fonti di finanziamento;
- Stimare il “*change management*”;

6-Valutazione della situazione attuale

La piattaforma nella quale il servizio ICT dell’Unione opera per la distribuzione di servizi via internet è diversificata:

- E’ in uso presso alcuni enti la piattaforma Maggioli per le pratiche edilizie
- E’ in uso presso alcuni enti la piattaforma Halley per l’autocertificazione e per le richieste tributarie
- E’ in uso presso alcuni enti la piattaforma ADS per la consultazione dei documenti digitali

Inoltre attraverso **Linea Comune** è presente il portale servizi on line con le seguenti caratteristiche realizzate ed in corso di realizzazione:

- **Autenticazione utenti**

Il sistema di autenticazione in esercizio presso il Centro Servizi Territoriale (CST) supporta già la Carta Nazionale dei Servizi (fra le quali la Tessera Sanitaria Regionale toscana); entro il 2015 – e comunque contestualmente all’avvio della piattaforma nazionale **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) – sarà in grado di accettare anche questo tipo di credenziale unica.

- **Accessibilità/usabilità dei servizi on line**

Tutti i servizi di nuova realizzazione o il “restyling” di quelli già esistenti avranno come caratteristica l’attenzione verso il rispetto dei criteri di accessibilità nel rispetto delle leggi vigenti, e saranno inoltre resi fruibili da dispositivi *mobile* (mediante interfacce utente di tipo *responsive*).

- **Evoluzione sistemi di pagamento**

Il sistema di pagamento on line del CST può essere adattato con facilità ai servizi on line già esistenti o in fase di progettazione. Tale sistema, che al momento supporta i POS virtuali di pagamento con carta di credito, sarà esteso con altri canali per la riscossione, quali ad esempio il pagamento alle casse degli esercizi della grande distribuzione.

- **Motore di ricerca**

Entro la fine del 2015 sarà messa a disposizione degli enti una piattaforma di indicizzazione e ricerca

informazioni basata sul software open source Apache SOLR. Le funzioni ricalcheranno in gran parte quelle disponibili tramite la Google Search Appliance.

- **Prenotazione risorse comunali**

Il servizio di “Agenda prenotazioni” per la prenotazione di risorse dell'ente (appuntamenti con funzionari/assessori, prenotazione sale o altro) è già disponibile per l'adozione da parte degli enti soci.

Per quanto riguarda l'archiviazione sostitutiva di documenti informatici è in corso la stipula di apposita convenzione con il Parer dell'Emilia Romagna

7-Completamento/aggiornamento della rilevazione

Si individuano le attività di seguito descritte che avranno luogo nel corso del corrente anno 2015.

Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni

L'ENTE provvede a completare la rilevazione di tutti i procedimenti eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

- procedimento o processo collegato;
- motivazioni;
- eventuali riferimenti normativi;
- le modalità di ricezione delle stesse;

Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi

L'Ente provvede, se necessario, ad aggiornare le informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.

8-Azioni sui sistemi informativi

Rilevazione dei sistemi informativi

L'Ente eseguirà una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare 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 utilizzando sia la piattaforma sviluppata da Linea Comune che quelle fornite dai produttori del software di backoffice attualmente in uso

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

- possibilità di inoltrare 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.

I risultati di tale rilevazione sono riportati in modo aggregato nella presente tabella e saranno oggetto di ulteriore dettaglio nel corso del 2015.

Sistema informativo/procedura informatizzata	Esito rilevazione
Pratiche edilizie/Scia e attività urbanistiche	Gestito attraverso software Maggioli ed Halley che, se adeguatamente integrati con SPID potranno essere adottati in tutti gli enti
Segnalazioni lavori Pubblici	Piattaforma Linea Comune
Autocertificazione e richiesta rilascio documenti	Gestito attraverso software Halley, ADS e Maggioli che, se adeguatamente integrato con SPID potranno essere adottati in tutti gli enti
Ufficio Tributi	Utilizzo di appositi servizi di front office forniti dalle software house che forniscono gli applicativi di backoffice
Servizi Scolastici	Utilizzo di appositi servizi di front office forniti dalle software house che forniscono gli applicativi di backoffice
Servizi Sociali	Utilizzo di appositi servizi di front office forniti dalle software house che forniscono gli applicativi di backoffice
Suap	Piattaforma Linea Comune
Altri servizi	In valutazione

La rilevazione dettagliata che porterà a redigere una scheda per ogni servizio distribuito attraverso la piattaforma via internet, avrà luogo a partire dal secondo semestre 2015 sino alla fine del primo semestre 2016.

Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente sono state identificate le esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la realizzazione ex-novo. Di seguito sono riportate le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata:

Sistema A

Descrizione dell'intervento:	Pratiche edilizie/Scia e attività urbanistiche
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	affidamento esterno o utilizzo prodotti a repertorio riuso
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto tramite start o mepa
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

Sistema B

Descrizione dell'intervento:	Segnalazioni lavori Pubblici
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	Piattaforma Linea Comune
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto a società in House
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

...

Sistema C

Descrizione dell'intervento:	Autocertificazione e richiesta rilascio documenti
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	affidamento esterno o utilizzo prodotti a repertorio riuso
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto tramite start o mepa
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

Sistema D

Descrizione dell'intervento:	Tributi
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	affidamento esterno o utilizzo prodotti a repertorio riuso – Linea Comune
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto tramite start o mepa o attraverso affidamento a società in house
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

Sistema E

Descrizione dell'intervento:	Servizi Scolastici
-------------------------------------	---------------------------

Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	affidamento esterno o utilizzo prodotti a repertorio riuso
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto tramite start o mepa
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

Sistema F

Descrizione dell'intervento:	Servizi Sociali
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	affidamento esterno o utilizzo prodotti a repertorio riuso
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto tramite start o mepa
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

Sistema G

Descrizione dell'intervento:	Suap
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	Piattaforma Linea Comune
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto a società in house con moduli acquisti attraverso start o mepa
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

Sistema H

Descrizione dell'intervento:	Altri Servizi
Modalità di esecuzione (in house, affidamento esterno, utilizzo prodotti a repertorio riuso):	Piattaforma Linea Comune
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	Affidamento diretto a società in house
Avvio intervento (stima):	Primo semestre 2016
Completamento intervento (stima):	Fine 2016

9. Revisione del Piano

Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano tali da modificarne l'impianto.

In ogni il Piano caso verrà rivisto periodicamente con cadenza biennale al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano in vigore.

10. Sviluppi successivi

Successivamente alla scadenza prevista per la redazione del presente piano (16 febbraio 2015), vi è quella del **31 marzo 2015**, quando diventerà operativa la **fatturazione elettronica** nei confronti di tutte le Pa dell'elenco Istat: infatti, dopo la prima fase che ha interessato, dal 6 giugno 2014, i ministeri, le agenzie fiscali e gli enti di previdenza, è destinata a completarsi la tempistica dell'obbligo disciplinato dall'articolo 1, commi da 209 a 214 della legge 244/2007 e regolamentato dal Dm del 3 aprile 2013. Prima di procedere alla gestione delle fatture elettroniche, le Pa dovranno avere compiuto una riorganizzazione funzionale e procedurale, censendo gli uffici destinatari e richiedendo il codice univoco gestito dall'Ipa – l'indice delle Pa. Alla diffusione della fatturazione elettronica si accompagna l'obbligo di accettare pagamenti elettronici, per i servizi resi, secondo le Linee guida emanate da Agid a gennaio 2014 in attuazione dell'articolo 5, comma 4 del Cad.

Sarà comunque revisionato tale piano entro la data del 31/12/2015 integrandolo con un piano di attivazione dettagliato con le attività da compiere e i tempi di realizzazione.