



“Allegato A”

PROVINCIA DI SAVONA

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

INTRODUZIONE

La realizzazione del “Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni” di seguito denominato “Piano” è richiesto ai sensi ex legge art. 24 comma 3bis DL 90/2014 (così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114 entrata in vigore il 19 agosto 2014).

La Provincia di Savona per ottemperare a quanto richiesto dalla normativa ha già provveduto ad una corretta definizione della gestione documentale e sono stati già adempiuti gli obblighi relativi al censimento e monitoraggio dei procedimenti amministrativi (come previsto sia dalla normativa specifica sul procedimento, sia da quella più recente su trasparenza e anticorruzione).

Una disposizione innovativa che si completa, come impone la normativa attuale, di moduli e formulari che potranno essere compilati on line.

QUADRO NORMATIVO

Ai sensi della La Legge 11 agosto 2014, n. 114, che ha convertito, con modificazioni, il D.L. 90/2014 (il cosiddetto “Decreto PA”), ha introdotto il nuovo comma 3-bis all’art. 24 del decreto, rubricato “Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard”, il quale stabilisce che *“...le amministrazioni statali, il Governo, le regioni e gli enti locali devono adottare un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online 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”*.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- D.lvo 82/2005 – Codice dell’Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014

OBIETTIVI

Progettare una completa informatizzazione della presentazione e del monitoraggio delle diverse tipologie di pratiche gestite dalla PA. “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.”

DESCRIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE

In vigore dall'8 aprile 2014 la legge Delrio (Legge n.56 del 7 aprile 2014 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni") ridisegna confini e competenze dell'amministrazione locale.

In attesa della riforma del titolo V della Costituzione, le province diventano "enti territoriali di area vasta", con il presidente della provincia eletto dai sindaci e dai consiglieri dei comuni della provincia. Permangono solo due livelli amministrativi territoriali a elezione diretta: Regioni e Comuni.

SETTORI E SERVIZI

Direzione generale

- Controllo interno, trasparenza e legalità
- Legale e contenzioso amministrativo
- Procedimenti Concertativi

Settore Affari generali e del personale

- Affari generali
- Appalti, Contratti ed espropri
- Polizia
- Personale
- Servizi ausiliari e gestione documentale
- Società partecipate
- Trasporti

Settore Gestione viabilità, edilizia ed ambiente

- ATO e servizi ambientali
- Autorizzazioni ambientali
- Energia e Coordinamento Ambientale
- Manutenzioni edilizie e Impianti
- Manutenzioni stradali ordinarie e segnaletica
- Nuovi Interventi Edilizi
- Nuovi Interventi stradali e progettazione

Settore Pianificazione e programmazione territoriale

- Concessioni ed Autorizzazioni Idrauliche
- Controllo Territoriale
- Demanio ed Affari Amministrativi
- Gestione e Tutela delle Risorse Territoriali
- Piani di Bacino e Lavori Idraulici
- Pianificazione Territoriale e Urbanistica
- Protezione Civile

Settore Politiche economiche e del Lavoro

- Centri per l'impiego
- Controllo e monitoraggio
- Cultura e sport
- Formazione
- Programmazione Economica, Politiche Sociali e Progetti Transnazionali
- Promozione Turistica

Settore Servizi finanziari, Patrimonio e

- Bilancio e Programmazione economico

servizi informativi

finanziaria

- Comunicazione
- Gestione contabile
- Gestione del demanio stradale provinciale
- Provveditorato - Economato - Patrimonio
- Sistema Informativo
- Sistema Informativo Territoriale

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il piano di informatizzazione offrirà la possibilità di tracciare le procedure con “l’individuazione del responsabile del procedimento”, adempimenti già previsti, oltre che nella L. 241/90 sul procedimento amministrativo, anche nel Testo Unico sulla documentazione amministrativa.

I sistemi per la gestione dei flussi documentali saranno strutturati in adempimento a questi obblighi, i procedimenti amministrativi sono già tracciati (e pubblicati ai sensi delle disposizioni sulla trasparenza amministrativa) e i dati sulla responsabilità del procedimento amministrativo ricondotti alla gestione documentale. Le disposizioni sul piano di informatizzazione richiamano inoltre l’obbligo di indicare, durante il processo di presentazione dell’istanza, i termini entro i quali il cittadino deve ottenere una risposta dall’ente. Il termine dei procedimenti è inoltre pubblicato online nell’apposita sezione di “Amministrazione trasparente” unitamente all’elenco dei procedimenti.

Il Piano si concretizza nella realizzazione di un’interfaccia omogenea di colloquio tra l’Ente e cittadini realizzata in modalità aperta, partecipata, condivisa, valutando altre esperienze di altri Enti del territorio.

Partendo dalla modulistica e dagli elenchi dei procedimenti che l’Ente ha dovuto redigere e pubblicare nella sotto-sezione “Attività e procedimenti” della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell’art. 35 c. 1) d.lgs. 33/2013) sarà considerata la possibilità di unificare e standardizzare la modulistica delle pubbliche amministrazioni locali per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

Una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che consentirà la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il sistema pubblico per la gestione dell’identità digitale di cittadini e imprese e il sistema di pagamento della PA.

La piattaforma 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.

PIATTAFORMA WEB

La piattaforma dovrà rispondere a tutti i requisiti previsti dalle normative europee, nazionali, regionali:

- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente.
- supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- possedere adeguate caratteristiche funzionali atte a modellare informaticamente il comportamento, le richieste, gli attori, i documenti e le azioni dei procedimenti amministrativi oggi adottati nell'Ente;
- mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- la soluzione dovrà 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;
- la progettazione deve prevedere una netta separazione fra le logiche di interazione utente (controllo e vista), quelle di servizio (modello) e quelle di accesso ai dati;
- possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della PA";
- supportare il collegamento in "cooperazione applicativa" con il sistema di protocollazione in uso all'ente e ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il work-flow documentale già in uso all'Ente;
- supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC.

SOGGETTI COINVOLTI

- Settori/servizi dell'Ente;
- Amministrazioni convenzionate;
- Privati cittadini e imprese.

FATTORI ESTERNI - CRITICITA'

In considerazione del fatto che l'applicazione della normativa di trasformazione delle Province in Enti di Area Vasta non è ancora giunta a conclusione (legge 56/2014) si vuole precisare che l'individuazione dei procedimenti amministrativi collegati alle funzioni provinciali non risulta ad oggi definitivo.

Il Piano è quindi condizionato da una tangibile incertezza dovuta dalla normativa di trasformazione delle Province che condiziona l'azione della Provincia di Savona sul piano di investimenti finalizzati alla realizzazione del sistema informativo, di conseguenza, potrà essere sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse effettivamente disponibili.

Il processo di informatizzazione comporta la capacità dell'Amministrazione di gestire adeguatamente l'azione telematica di presentazione e gestione delle istanze (manuali di conservazione e di gestione, regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici). Diventa quindi strategico 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.

Un elemento ad elevata criticità deriverà dalla necessità di confrontarsi con le Aziende ICT che forniscono i gestionali in uso presso l'ente per integrare i gestionali con il sistema di presentazione delle istanze e di gestione dei procedimenti amministrativi.

La buona riuscita di questa "rivoluzione digitale" si baserà necessariamente sulle professionalità interne che dovranno interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di scala.

Il personale dell'Ente dovrà modificare l'approccio ai procedimenti amministrativi oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni che ad essa sono legate (firma tradizionale, molteplici copie dello stesso documento, invio attraverso posta ordinaria, etc). Per questo motivo al fine di raggiungere gli obiettivi del Piano sarà indispensabile prevedere corsi di formazione per il corretto utilizzo della piattaforma e degli strumenti informativi di base.

Si evidenzia inoltre che risulterà impegnativo e complesso uniformare la modulistica con altri Enti del territorio e l'integrazione con la gestione dei procedimenti amministrativi degli stessi.

COMUNICAZIONE ESTERNA

Un aspetto fondamentale nella radicale trasformazione del rapporto tra P.A. e utenza consisterà nel livello di fiducia e di accessibilità delle piattaforme per la presentazione di pratiche on line, un colloquio semplice e trasparente con imprese, professionisti e cittadini.

Sono quindi previste azioni informative e formative destinate all'utenza e in tale attività svolgeranno un ruolo fondamentale tutte quelle organizzazioni che, spesso, si fanno da tramite tra la P.A. e l'utenza come CAF, ordini professionali, federazioni consumatori.

CRONOPROGRAMMA – TEMPI E COSTI

Il piano di informatizzazione dovrà giungere a compimento entro **dicembre 2016**.

Si evidenzia che il progetto sarà condizionato dalla disponibilità delle risorse che attualmente l'Amministrazione non è in grado di individuare.

	CRONOPROGRAMMA	2015			2016		
		I	II	III	I	II	III
1	AVVIO PROGETTO	-					
2	ANALISI E PROGETTAZIONE		-				
3	SVILUPPO/ADOZIONE PIATTAFORMA WEB			-	-		
4	DISPIEGAMENTO					-	-

REVISIONE DEL PIANO

Il presente Piano sarà soggetto a revisione in caso di:

- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (riassetto territoriale, trasferimento di funzioni da e per altri Enti...);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche interne.

RISULTATI ATTESI

L'introduzione della piattaforma per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni consentirà la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, coprirà un vasto ambito di intervento sia interno all'Ente che nel confronto con altri Enti territoriali.

La complessità delle azioni che definiscono il Piano, vedranno la Provincia di Savona impegnata in un'operazione articolata per numero di uffici coinvolti, personale, formazione e strumenti applicativi.