



PROVINCIA DI IMPERIA

Piano di Informatizzazione

delle procedure per la presentazione e compilazione online da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni all'Ente (art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione online, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

L'impianto normativo di riferimento si integra con le seguenti disposizioni di legge:

- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche in materia di gestione documentale – DPCM 3/12/2013

Ad esse si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

OBIETTIVI

Il Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 01/12/2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli strumenti a livello della Provincia, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli obiettivi si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi che resteranno in capo alla Provincia dopo la conclusione del riordino conseguente all'attuazione della L. 56/2014;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- standardizzazione della modulistica
- dematerializzazione dei documenti
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati.

Questo avverrà attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per conseguire:

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente online, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione dei procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti, inclusa la conservazione documentale a norma con le regole tecniche vigenti;
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale della Provincia di Imperia;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

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

Segretario Generale (Vice Segretario Generale)	Servizio S.1. – Segreteria Generale – Affari – Consiglio
Settore 1 - Amministrazione Finanziaria Risorse Umane	Servizio 1.1. – Ragioneria Servizio 1.2. – Personale Servizio 1.3. – Economato
Settore 2 – Avvocatura – Appalti – Contratti	Servizio 2.1. – Avvocatura Provinciale Servizio 2.2. – Contratti Servizio 2.3. – Appalti – SUA
Settore 3 – Servizi Istituzionali – Sistemi Informativi	Servizio 3.1. – Servizi Interni Servizio 3.2. – Sistemi Informativi Servizio 3.3. – Welfare
Settore 4 – Ambiente – Patrimonio – Edilizia Scolastica	Servizio 4.1. – Patrimonio Immobiliare – Edifici Scolastici Servizio 4.2. – Ambiente Servizio 4.3. – Urbanistica
Settore 5 – Polizia Provinciale – Strade – Trasporti	Servizio 5.1. – Corpo di Polizia Provinciale Servizio 5.2. – Strade Servizio 5.3. – Trasporti
Settore 6 – Servizi per l'Impiego	Servizio 6.1. – Centro Impiego Imperia Servizio 6.2. – Centro Impiego Sanremo Servizio 6.3. – Centro Impiego Ventimiglia
Settore 7 – Cemento Armato – Antisismica	Servizio 7.1. – Cemento Armato - Antisismica
Settore 8 – Servizio Idrico Integrato – Impianti termici	Servizio 8.1. – S.I.I. Servizio 8.2. – Impianti termici

IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla presentazione dell'istanza, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Censimento dei procedimenti

È prevista la rilevazione e la reingegnerizzazione dei procedimenti dell'Ente che sono interessati per la gestione di istanze, richieste, segnalazioni online del cittadino e delle imprese che resteranno in capo alla Provincia dopo la conclusione del riordino conseguente all'attuazione della L. 56/2014. Ciò avverrà attraverso la stesura di specifici flussi di lavoro, che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza online e fino alla conclusione del procedimento, con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

Digitalizzazione dei procedimenti

Per la corretta attuazione del Piano è necessaria una sinergia tra lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi e la necessaria competenza dei servizi per attuare, quanto più possibile, una semplificazione dei singoli procedimenti.

I procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o mista (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e di più aree di competenza.

Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, evitando la formazione di copie e duplicati.

ATTUAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano avverrà attraverso lo svolgimento di cinque fasi, di seguito descritte:

1) Analisi dei procedimenti

La fase iniziale prevede, per ogni procedimento:

- la standardizzazione della metodologia di lavoro
- l'analisi in chiave di semplificazione del procedimento
- la completa automazione del processo di gestione del procedimento

2) Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di individuare le risorse necessarie alla completa automazione del processo, finalizzate a:

- l'adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente;
- l'acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente, sia mediante l'implementazione e modifica dell'esistente, che mediante l'acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- l'adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- lo svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- l'attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

3) Acquisizione delle risorse

Le risorse economiche vengono rese disponibili nei limiti delle disponibilità di bilancio ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano ai fini dell'acquisizione dei beni e servizi individuati nell'analisi dei fabbisogni.

4) Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di *front office* e di *back office*.

Queste attività sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

5) Collaudo

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti.

ISTANZE ON LINE

Caratteristiche del portale istituzionale dell'Ente

Il portale provinciale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale di cui al D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. ed essere realizzato con una tecnologia che ne permetta l'aggiornamento e l'integrazione con gestionali già in uso all'Ente o dati esterni.

La piattaforma permetterà il completamento dell'intera 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.

Sistema di autenticazione

Il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).

Metodologia di compilazione online

Alla compilazione online delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei sistemi gestionali aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e del D.Lgs. 7 Marzo 2005 n. 82 e s.m.i. ("Codice dell'amministrazione digitale").

Protocollo informatico

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, sarà prevista la protocollazione dell'istanza, la classificazione, il successivo inserimento all'interno di un fascicolo digitale e l'integrazione nei sistemi gestionali dell'Ente.

Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e del D.Lgs. 7 Marzo 2005 n. 82 e s.m.i. ("Codice dell'amministrazione digitale").

Dematerializzazione

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e dovranno essere messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

Integrazione tra sistemi

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati, in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la riedizione delle informazioni.

SOGGETTI COINVOLTI

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

FORMAZIONE

Piano di formazione del personale

Il Piano di formazione del personale richiesto dall'art. 7 bis, comma 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, dovrà prevedere interventi specifici per la formazione informatica del personale, contenenti obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

TEMPI E COSTI

Il piano di informatizzazione dovrà giungere a compimento entro dicembre 2017.

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

FATTORI ESTERNI - CRITICITÀ

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 completato.

Il Piano è quindi condizionato da una tangibile incertezza dovuta dalla normativa di trasformazione delle Province che condiziona l'azione della Provincia di Imperia 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.

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 Imperia impegnata in un'operazione articolata per numero di uffici coinvolti, personale, formazione e strumenti applicativi.