



REGIONE PIEMONTE

CONSORZIO INTERCOMUNALE SOCIO ASSISTENZIALE "VALLE DI SUSÀ"

Con.I.S.A. "VALLE DI SUSÀ" - Piazza S. Francesco, 4 - 10059 SUSÀ (TO)

Tel. 0122 648 501 - Fax 0122 629 335

e-mail: conisa.segreteria@conisa.it - www.conisa.it - Cod. Fisc. 96020760011 - P. IVA 07262140010

Piano di informatizzazione 2015 - 2017

delle procedure per la presentazione e compilazione on-line, da parte di cittadini ed imprese, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni al Consorzio

(ai sensi dell'art. 24, c. 3 bis, D.L. n. 90/2014)

Approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 13/03/2015

Premessa

La Legge di conversione n. 114 del 11 agosto 2014, del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90, approvata con modificazioni, 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 la presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del Codice dell'Amministrazione Digitale, per la prima volta le Amministrazioni pubbliche sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato "Piano di Informatizzazione" ed è previsto in termini di obbligo dalla legge 11 agosto 2014 n. 114 recante la conversione del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90.

1. Inquadramento normativo e finalità del Piano

Il Piano nasce in risposta a quanto disposto dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90, che oltre all'obbligo di comunicazione delle banche dati all'Agenzia per l'Italia Digitale, ha sancito altri obblighi generalizzati per tutte le Pubbliche Amministrazioni, in tema di semplificazione amministrativa, modulistica standard, informatizzazione dei processi e catalogo dei dati in loro possesso.

In particolare, il comma 3 bis dell'art. 24 prevede quanto segue: *"le Amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 (include gli Enti locali, ndr) approvano 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. Il sistema deve 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"*.

Il DPCM 24 ottobre 2014 ha inoltre definito le caratteristiche del Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (c.d. SPID), benché alla data odierna non siano ancora stati emanati gli atti applicativi necessari.

A tutto ciò si affianca il DPCM 13 novembre 2014, il quale definisce le regole tecniche che permettono l'effettiva applicazione del Codice dell'Amministrazione Digitale in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici, nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni. L'art. 17 di tale DPCM stabilisce che *"le Pubbliche Amministrazioni adeguano i propri sistemi di gestione informatica dei documenti entro e non oltre 18 mesi dall'entrata in vigore del presente Decreto"*, ovvero entro il giorno 11 agosto 2016.

La redazione e l'approvazione del presente Piano costituiscono pertanto un adempimento normativo obbligatorio, che richiede una valutazione finalizzata, non solo alla revisione tecnica, ma anche organizzativa dell'Ente, al fine di ridurre concretamente adempimenti, tempi procedurali ed oneri a carico dell'Amministrazione, dei cittadini e delle imprese.

In particolare l'attuazione del Piano dovrà consentire la gestione completamente informatizzata dei Servizi online erogati (art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

Il Piano risponde inoltre a precisi obiettivi della Pubblica Amministrazione in materia di:

- ✓ disegno dell'architettura ICT (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione) per la gestione dei servizi in rete forniti al cittadino ed alle imprese, secondo principi di coerenza e semplificazione, nell'ambito della Pubblica Amministrazione; sino ad oggi ogni Ente si è evoluto con soluzioni informatiche diversificate in base alle specificità delle proprie esigenze; l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), in base alla normativa vigente, metterà a disposizione di tutti gli Enti pubblici strumenti centralizzati quali il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) e l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), la cui normativa è in fase di completamento;
- ✓ analisi dei procedimenti amministrativi, con l'obiettivo di utilizzare le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i Servizi;
- ✓ pianificazione degli interventi, tenendo conto dei termini previsti dalla normativa;
- ✓ maggior diffusione delle competenze digitali fra il personale dell'Ente.

2. Ricognizione della situazione in atto

Nel corso degli ultimi anni il Consorzio ha realizzato diversi adempimenti il cui obiettivo immediato è costituito dalla diffusione, sia fra gli operatori, sia fra gli utenti, dell'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche. Tutte queste operazioni hanno avuto la finalità di migliorare l'attività lavorativa, e conseguentemente il servizio svolto a favore della cittadinanza, sotto diversi aspetti: nell'efficienza, nell'efficacia e nell'economicità.

Si elencano pertanto nel prosieguo le principali realizzazioni operate dall'Ente. L'intento è quello di evidenziare l'attuale punto di partenza e sottolineare così su quale base, comunque solida e sotto vari aspetti già avanzata, si andranno ad instaurare i nuovi adempimenti previsti dal presente Piano.

- ✓ Il Consorzio aggiorna costantemente il proprio sito web, rendendolo sempre più agevole per la consultazione. È data rilevanza alle informazioni essenziali per un primo contatto con l'Ente. È stata poi realizzata nel sito web, ai sensi della normativa vigente, la sezione Amministrazione trasparente. Questa parte viene aggiornata costantemente, utilizzando nella maggior parte dei casi files di tipo aperto al fine di rendere l'accesso del cittadino il più semplice possibile, e racchiude al proprio interno tutta l'attività dell'Ente (sempre nel rispetto delle disposizioni sulla riservatezza).
- ✓ La comunicazione con l'esterno ha subito negli ultimi anni un salto qualitativo attraverso il sempre più marcato utilizzo della Posta Elettronica Certificata. Al momento, tale utilizzo avviene soprattutto con altri Enti pubblici e con aziende, in quanto la diffusione e l'uso della PEC fra i singoli cittadini è ancora limitato. Infine, l'Ente sta rinnovando il proprio impianto telefonico, adottando un sistema Voip, con numerazione unica, al fine di semplificare le modalità di comunicazione sia con l'interno che con l'esterno e di ottenere anche un significativo risparmio di denaro.
- ✓ Dal punto di vista organizzativo, da tempo il Consorzio ha instaurato un sistema di Protocollo informatico e di archiviazione digitale dei documenti, in ingresso ed in uscita, in stretta connessione con l'uso della PEC. È stata fornita la possibilità a diversi soggetti all'interno dell'Ente di usare la firma digitale. Quindi sono state poste le fondamenta necessarie per la massima diffusione del documento e del fascicolo informatici.
- ✓ È in corso il rinnovamento dei sistemi operativi utilizzati nel settore finanziario, e protocollo, con il preciso obiettivo di migliorarne le funzioni. Al momento sono operativi i sistemi di contabilità e gestione del Bilancio e il Protocollo informatizzato, collegato alla Posta Elettronica Certificata ed è in fase di sperimentazione la procedura di liquidazione dei contributi economici, collegata alla Cartella sociale in area WEB; sono altresì in fase di attivazione il sistema di fatturazione elettronica e il servizio di registrazione e trasmissione telematica degli atti pubblici all'Agenzia delle Entrate.
- ✓ Analizziamo brevemente infine il tema dell'accesso alle banche dati informatiche. In tale ambito, l'Ente da tempo ha posto in atto gli opportuni accorgimenti per garantire l'accesso immediato a dati ed informazioni aggiornati. In questa sede, si vuole citare il caso più recente del nuovo accesso alla banca dati INPS, regolamentato dalla Convenzione avente ad oggetto "Convenzione quadro per la fruibilità telematica delle banche dati dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale... ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82", sottoscritta in data 02/02/2015, indispensabile nell'attività di concessione di contributi e sovvenzioni all'utenza.

3. Obiettivi triennio 2015 – 2017

Prima di analizzare i singoli obiettivi è necessario premettere alcuni elementi.

In primo luogo l'attuazione del Piano di informatizzazione da parte del Consorzio è vincolato alla realizzazione dei sistemi centralizzati proposti dal Governo ed affidati all'AgID. Si fa particolare riferimento al Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, strumento indispensabile per realizzare un processo di ricezione on-line di istanze e dichiarazioni di terzi.

L'attuazione è, inoltre, necessariamente subordinata, all'interno dell'Ente, alle opportune revisioni organizzative ed alla disponibilità delle eventuali risorse finanziarie di potenziamento del sistema che si dovessero rendere necessarie. Occorre tenere presente, infatti, che gli obiettivi del Piano difficilmente potranno essere conseguiti attraverso l'utilizzo esclusivo del personale attualmente in servizio presso l'Ente, per evidenti ragioni che attengono alle competenze, alla consistenza della dotazione organica ed al tempo a disposizione.

Con ogni probabilità, sarà necessario l'affidamento esterno, per lo meno per quanto attiene precisi e determinati settori (progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico, installazione di software gestionali appositi, formazione del personale coinvolto, ecc..)

Pur nel rispetto delle tempistiche previste per il definitivo passaggio alla informatizzazione della presentazione delle istanze dei privati ovvero di quelle fissate dalla legislazione nazionale, l'Amministrazione consortile non può omettere di considerare la realtà sociale nella quale si trova ad operare, che vede sussistente una nutrita tipologia di utenza alla quale non pare possibile richiedere obbligatoriamente la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni per via esclusivamente informatica, poiché presenta le seguenti caratteristiche:

- ✓ utenza spesso poco avveza, a volte per carenza di strumenti sia culturali che tecnologici, a rapportarsi con il Servizio Sociale per via informatica, privilegiando invece il rapporto interpersonale con l'operatore sociale, che caratterizza la relazione di aiuto (persone anziane, adulti fragili o in condizione di emarginazione, nuclei familiari che versano in stato di grave povertà, ecc);
- ✓ presentazione di istanze per l'accesso ai Servizi o per l'erogazione di provvidenze economiche, che non possono esaurirsi con l'attivazione di una procedura on-line ma che richiedono, per il loro accoglimento, un'accurata istruttoria da parte del competente Servizio Sociale, che si realizza attraverso colloqui, visite domiciliari, collaborazioni con altri Servizi.

Si precisa, infine, che le attività sotto elencate vanno interpretate in termini generali ed essenzialmente indicativi. Quello che segue è dunque un breve elenco di tutte le attività, raggruppate per argomento, che il Consorzio intende porre in atto nel triennio 2015 – 2017.

Saranno gli strumenti di programmazione di cui dispone l'Ente (in particolare il PEG/PDO) a individuare, nei prossimi mesi, le singole modalità attuative degli obiettivi generali, nonché di determinarne i tempi di realizzazione, che tengano conto sia della fase di ricognizione / valutazione, sia della fase di attivazione del sistema, sia della fase di test, da concludersi entro dicembre 2017.

OBIETTIVI

1. Adesione al Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini ed imprese (SPID) ai sensi degli articoli 13 e 14 del DPCM 24 ottobre 2014.
2. Analisi dei moduli e dei formulari in uso presso l'Ente e dei relativi procedimenti amministrativi.
3. Definizione di apposite porte di accesso nel sito web dell'Ente. Dovrà, pertanto, essere elaborata ed attuata la completa informatizzazione delle procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, affinché la compilazione, opportunamente guidata, avvenga on-line. Il sistema 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 avrà diritto ad ottenere una risposta.
4. Diffusione ed utilizzo esclusivo degli strumenti, previsti nel DPCM 13 novembre 2014, quali: il documento informatico (artt. 3 e 9), il fascicolo informatico (artt. 13, 14, 15 e 16), le copie e i duplicati (artt. 4, 5, 6 e 10), il trasferimento dei documenti informatici nel sistema di conservazione (artt. 7 e 11), l'adeguamento delle misure di sicurezza (artt. 8 e 12).
5. Utilizzo di un programma informatico per l'istruzione, la sottoscrizione e la circolazione dei principali atti tipici del Consorzio (ad esempio deliberazioni e determinazioni). Automazione della maggior parte dei processi di pubblicazione all'interno della sezione Amministrazione trasparente del sito internet.
6. Verifica delle banche dati messe a disposizione da soggetti della pubblica amministrazione e attuazione degli adempimenti opportuni per diffonderne l'utilizzo all'interno dell'Ente.
7. Per quanto infine concerne l'ambito prettamente organizzativo, si segnala l'utilità di procedere in tal senso: produrre un'analisi dei procedimenti amministrativi del Consorzio; realizzare idonee attività di formazione a vantaggio del personale coinvolto; valutare un'eventuale riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati, con riferimento al personale, ai regolamenti (e ad altri atti di carattere interno) ed alle risorse tecnologiche a disposizione.