

Provincia di Como

Piano di Informatizzazione delle Procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online

Approvato con la deliberazione del Presidente della Provincia di Como n. 20
del 16 febbraio 2015

Ufficio Innovazione
16/02/2015

Sommario

Articolo 1 – GLOSSARIO DEI TERMINI UTILIZZATI NEL Pdl	2
Articolo 2 – CONTESTO NORMATIVO ED ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO	2
Livello 1- Informazione	2
Livello 2- Interazione ad una via	3
Livello 3- Interazione a due vie	3
Livello 4- Transazione	3
Livello 5- Personalizzazione	4
Articolo 3 – OBIETTIVI, FINALITA' E INTERVENTI PREVISTI	4
SEZIONE A) - Interventi di adeguamento front office	5
SEZIONE B) - Interventi di adeguamento back office	5
SEZIONE C) Interventi di adeguamento organizzativo	6
Articolo 4 – MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL Pdl.....	6
4.1 indicazioni per la scelta delle soluzioni tecnologiche	6
4.2 Indicazioni per il supporto all'utenza finale (cittadini/imprese)	6
Articolo 5 – REGOLAMENTAZIONE / ALTRI ADEMPIMENTI CORRELATI.....	7
Articolo 6 – DURATA E REVISIONE DEL Pdl.....	7
Articolo 7 – PUBBLICITA' AL Pdl.....	7
Allegati	8

Articolo 1 – GLOSSARIO DEI TERMINI UTILIZZATI NEL Pdl

- ENTE: la pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione;
- Pdl: il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni che possono essere inoltrate all'ENTE con modalità telematiche, 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;
- SPID: il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale;
- CED: Centro elaborazione dati dell'ente;
- GAS: Guida al Servizio – scheda descrittiva del servizio / procedura / procedimento
- BACK OFFICE: sistema di gestione della procedura lato ente
- FRONT OFFICE: sistema di gestione della procedura lato cittadino
- D.P.C.M.: Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri

Articolo 2 – CONTESTO NORMATIVO ED ORGANIZZATIVO DI RIFERIMENTO

L'articolo 24 comma 3 bis del Decreto legge 90/2014, convertito con Legge 11 agosto 2014, n. 114 prevede in capo alla Pubblica amministrazione l'obbligo di adozione di un Pdl di completa informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta all'utente (cittadino / impresa / ente) la compilazione on line con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con il SPID.

Le procedure devono permettere il loro completamento, il tracciamento dell'istanza presentata, l'individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Il diritto di cittadini e imprese a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni è stabilito anche dal Codice Amministrazione Digitale, mentre l'Agenda per la semplificazione 2015-2017 intende garantire i diritti di cittadinanza digitale, ponendo alle pubbliche amministrazioni l'obiettivo di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone.

La gestione di un sito istituzionale deve garantire sia la fruizione e la consultazione di contenuti puramente descrittivi ed informativi, sia l'interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini al massimo livello di scambio ed accesso possibile.

A tale scopo nelle "Linee guida per i siti web della PA" sono stati previsti cinque livelli di interazione dei servizi offerti on line dagli enti, attraverso i propri siti istituzionali:

- **Livello 1- Informazione**
- **Livello 2 -Interazione ad una via**
- **Livello 3- Interazione a due vie**
- **Livello 4- Transazione**
- **Livello 5- Personalizzazione**

Livello 1- Informazione

Il sito fornisce informazioni sul servizio e/o sulle modalità di erogazione.

Si tratta di:

- pubblicare un insieme completo, attendibile, accessibile e di facile consultazione di informazioni relative ai servizi ed alle attività di pubblico interesse dell'ente rappresentato, dell'URP e di altri enti di riferimento;
- presidiare la qualità dei contenuti, tenendo aggiornate costantemente le banche dati di riferimento e sottoponendo il linguaggio alle regole per le comunicazioni scritte e di web-writing;
- coordinare le informazioni veicolate via web con quelle veicolate tramite altri canali (stampa, bacheche, altri sportelli).

Livello 2- Interazione ad una via

Si realizza tale interazione quando un sito permette di ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali (ad es. Modulo di variazione residenza o moduli autocertificazione).

Si tratta di:

- rendere disponibile nelle pagine del sito, in formato elettronico, tutta la modulistica relativa ai servizi e le pratiche necessarie per accedere ai servizi, secondo le regole del "Manuale di stile" per le comunicazioni scritte delle pubbliche amministrazioni;
- creare e gestire un indice ragionato della modulistica, curandone l'aggiornamento continuo, l'usabilità e la navigabilità;
- seguire le direttive e le linee guida in tema di accessibilità e design universale;
- rendere disponibile, per ciascun modulo, una guida alla compilazione, interattiva o stampabile assieme al modulo e prevedere diversi formati (.pdf, .txt, .rtf, .odt .ods) compatibili con le diverse piattaforme, dando la preferenza a soluzioni non proprietarie e open source (formato cosiddetti "aperti");
- garantire l'allineamento tra la modulistica di "sportello" e quella su web.

Livello 3- Interazione a due vie

Si parla di interazione a due vie quando è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio (ad es. Modulo da riempire e inviare on line), ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione.

Si tratta di:

- prevedere la possibilità, da parte degli utenti, di attivare una richiesta di servizio inviando, tramite web, la modulistica necessaria;
- gestire la compilazione dei moduli on line, con help interattivi e contestuali e finestre di dialogo realizzate ad hoc;
- gestire lo scambio di moduli, dati e comunicazioni con gli utenti in formato elettronico, con pulsanti di controllo e finestre di verifica;
- gestire l'identificazione degli utenti (username, id e password) e le regole di autorizzazione ai diversi servizi;
- disporre sistemi integrati che diano agli utenti la certezza dell'invio/ricezione delle pratiche tramite posta elettronica certificata, protocollazione informatica dei documenti inviati elettronicamente, sistemi di document flow management;
- disporre di un sistema di back-office integrato che gestisca il trattamento dei dati/info/documenti inviati tramite web.

Livello 4- Transazione

Questo livello di interazione si realizza quando il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo.

Si tratta di:

- realizzare una piena e completa erogazione su web di alcuni/tutti i servizi di sportello dell'Ente (anche nel caso in cui il processo di erogazione coinvolga più enti);
- indicizzare i servizi e ridisegnare i processi di servizio in ottica web;
- garantire l'aderenza dei servizi erogati on line con i servizi tradizionali e con la normativa vigente;
- affiancare l'utente con sistemi di help on line e call center;
- garantire l'accesso sicuro ai servizi ed alle liste di autorizzazione tramite identificazione certa e forte degli utenti con smart card, carta di identità elettronica, carta nazionale dei servizi;
- adeguare l'infrastruttura di sicurezza ai servizi erogati ed ai dati trattati;
- integrare le procedure informatiche di back-end con il front-end, soprattutto nel caso di scambio di dati tra più enti;
- tracciare lo stato dei processi di erogazione dei servizi, attivando sistemi di workflow management.

Livello 5- Personalizzazione

Infine nell'ultimo livello di interazione, l'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni (sono ricordate scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.) che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato.

Articolo 3 – OBIETTIVI, FINALITA' E INTERVENTI PREVISTI

Il presente documento di programmazione è predisposto con i seguenti obiettivi e finalità:

- analizzare lo stato di informatizzazione delle procedure dell'ente;
- programmare le fasi e le attività da porre in essere per la completa informatizzazione delle procedure, secondo quanto stabilito dall'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014;
- fornire un quadro informativo completo agli utenti dei livelli di informatizzazione delle procedure provinciali.

A tal fine è predisposto il documento riepilogativo ("Allegato A") del presente piano, riportante l'elenco delle procedure da informatizzare, nel quale sono riportati i seguenti elementi per ciascuna procedura.

Dati generali (sezione compresa nelle colonne da A ad J)

- codice della procedura
- nome della procedura
- descrizione della procedura
- struttura di competenza della procedura (area/settore – ufficio)
- responsabile/i di procedimento
- responsabile/i di procedura – responsabili di servizio
- responsabile del potere sostitutivo
- contatti e recapiti
- costi

Livello di informatizzazione (sezione compresa nelle colonne da K a O)

- Livello 1- Informazione: Il sito fornisce informazioni sul servizio e/o sulle modalità di erogazione
- Livello 2 - Interazione ad una via: IL sito permette di ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio
- Livello 3 - Interazione a due vie: è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio (ad es. Modulo da riempire e inviare on line)
- Livello 4- Transazione: il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, incluso l'eventuale pagamento

- Link per servizio online (se già disponibile anche in forma parziale)

Tempi previsti per la messa on line delle procedure (sezione nelle colonne da P e Q)

- Tempi previsti per l'attivazione servizio online SENZA Spid
- Tempi previsti per attivazione servizio online TREMITE Spid

In base all'esito della rilevazione di cui all'Allegato A, sono state identificate le seguenti esigenze di intervento sul sistema informativo/procedura informatizzata.

SEZIONE A) - Interventi di adeguamento front office di I livello

- Attivazione sul sito internet dell'ente delle schede informative delle procedure, complete del link per l'avvio della procedura on line
- Attivazione modulistica online per le procedure ancora sprovviste

Soluzione tecnologica utilizzata per l'attuazione dell'intervento :sito istituzionale in house ed assistenza straordinaria di un fornitore esterno;

Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno): Acquisto sul MEPA

Termine di avvio dell'intervento (stima):28/02/2015

Termine di completamento dell'intervento (stima): 30/07/2015

Impegno finanziario stimato: 15.000 €

SEZIONE A.1) - Interventi di adeguamento front office di II livello

- Integrazione front office con autenticazione tramite Spid,;
- Attivazione tracciamento pratica;
- Attivazione sistema di pagamento elettronico;

Soluzione tecnologica utilizzata per l'attuazione dell'intervento : affidamento esterno,

Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno): gara;

Termine di avvio dell'intervento (stima): 1/10/2015,

Termine di completamento dell'intervento (stima): 30/06/2016,

Impegno finanziario stimato: 110.000 €;

SEZIONE B) - Interventi di adeguamento back office

- Attivazione/adeguamento soluzione informatica per la gestione documentale e per la gestione del workflow della procedura attivazione e/o adeguamento sistema di conservazione a norma
- Adeguamento sistema di Protocollo informatico;
- Attivazione pagamento elettronico - lato back office;

Soluzione tecnologica utilizzata per l'attuazione dell'intervento : affidamento esterno;

Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno): gara;

Termine di avvio dell'intervento (stima): 1/01/2016;

Termine di completamento dell'intervento (stima): 1/09/2016;

Impegno finanziario stimato: 115.000 € ;

SEZIONE C) Interventi di adeguamento organizzativo

- Revisione procedura amministrativa di back office;
- Adeguamento dei contenuti dei moduli delle procedure on line;
- Revisione documentazione: manuali e regolamenti (compresi GAS, Carte dei servizi, altri regolamenti);
- Formazione del personale;

Modalità ipotizzata di attuazione dell'intervento : affidamento esterno;

Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno): gara;

Termine di avvio dell'intervento (stima): 1.10.2015;

Termine di completamento dell'intervento (stima): Impegno finanziario stimato: 30.05.2016;

Impegno finanziario stimato: 55.000 € ;

Articolo 4 – MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL Pdl

4.1 indicazioni per la scelta delle soluzioni tecnologiche

Per il raggiungimento della completa informatizzazione delle procedure l'Ente potrà avvalersi di qualsiasi soluzione tecnologica ritenuta più adatta all'obiettivo, nel rispetto di tutti i seguenti fattori:

- rispondenza normativa della soluzione individuata;
- maggior facilità d'uso per l'utente;
- miglior rapporto qualità dell'offerta / entità del costo di acquisto e dei costi annuali di manutenzione delle soluzioni adottate;
- maggior integrazione possibile ai software gestionali in uso nell'ente;

prediligendo soluzioni messe a "riuso" da altra P.A., oppure messe a disposizione da organismi specificatamente preposti, e comunque prediligendo soluzioni di più ampia diffusione ed utilizzo, rispetto a soluzioni specificatamente commissionate, fatti salvi i casi di procedure per le quali non risulti disponibile alcuna soluzione a riuso né di mercato, o qualora la soluzione specificatamente commissionata permetta l'integrazione ai software gestionali già in uso nell'ente per la gestione di procedure particolarmente richieste dall'utenza e che comportano una notevole quantità di dati da gestire, tali da non giustificare il riversamento manuale degli stessi, prediligendo riversamenti automatici, mediante la realizzazione di soluzioni informatizzate ad hoc.

L'individuazione delle soluzioni informatiche da adottare è demandata prioritariamente al Responsabile dell'Ufficio Innovazione, sentiti i singoli Responsabili di servizio per quanto di propria competenza.

4.2 Indicazioni per il supporto all'utenza finale (cittadini/imprese)

Per consentire l'attuazione del Pdl è indispensabile garantire da parte dell'ente un adeguato livello di attenzione verso l'utenza finale, per consentire l'uso delle procedure informatiche messe a disposizione anche a soggetti che sono privi di propri strumenti di connessione alla rete internet.

A tal proposito è necessario garantire che ciascun area/settore/servizio dell'ente fornisca agli utenti un adeguato supporto informativo / formativo anche a mezzo telefono / mail per consentir l'utilizzo autonomo delle procedure, limitando per quanto possibile, di sostituirsi all'utente nella gestione delle procedure a cui deve accedere.

A tal fine è possibile attivare specifiche postazioni informatiche presso la sede municipale oppure presso altre sedi di pubblico accesso (biblioteche, centri anziani, etc.) dotate degli strumenti necessari per l'accesso alla rete internet. E' altresì possibile promuovere l'organizzazione di corsi e altri momenti formativi/informativi, anche in collaborazione con le realtà associative del terzo settore, per la diffusione delle competenze digitali dell'utenza.

Articolo 5 – REGOLAMENTAZIONE / ALTRI ADEMPIMENTI CORRELATI

L'attuazione del Pdl comporta la necessità di intervenire sui manuali di conservazione, protocollo informatico e gestione documentale, anche al fine di tenere conto delle nuove regole tecniche, di cui ai recenti decreti ministeriali in materia di protocollo informatico, conservazione dei documenti e formazione dei documenti informatici, secondo la seguente tempistica:

INTERVENTO DI REVISIONE	ADEMPIMENTO CORRELATO	RIF. NORMATIVO	TERMINE
Adozione/revisione del Manuale di gestione del Protocollo informatico	Verifica ed eventuale adeguamento del sistema di Protocollo informatico (fascicolo informatico)	DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico	ottobre 2015
Adozione/revisione Pdl della sicurezza del sistema di gestione informatica dei documenti Revisione del Manuale di gestione del Protocollo informatico	Verifica ed adeguamento tecnologico delle componenti di sistema di front-end per l'invio on line delle procedure, in particolare con riferimento alle procedure su istanza di parte	DPCM 13 novembre 2014 Regole tecniche 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	agosto 2016
Verifica/revisione del Manuale della Conservazione digitale	Verifica ed eventuale adeguamento del sistema di Conservazione digitale a norma	DPCM 3 dicembre 2013 Regole tecniche in materia di sistema di conservazione	aprile 2017

Ulteriori interventi di aggiornamento e revisione sugli atti generali dell'Ente (Regolamenti, Guida ai servizi, Carte dei servizi ...), che si rendessero necessari in relazione all'attuazione del presente Pdl, saranno predisposti a cura dei Responsabili di servizio entro i termini previsti per l'attuazione degli interventi come meglio indicati nel precedente articolo 4, e comunque entro e non oltre il termine ultimo previsto per l'attuazione completa del Pdl (31 dicembre 2017).

Articolo 6 – DURATA E REVISIONE DEL Pdl

Il Pdl verrà rivisto periodicamente con cadenza almeno ANNUALE, al fine di verificarne l'effettiva applicazione.

Il Pdl è comunque soggetto a revisione in caso di:

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

Articolo 7 – PUBBLICITA' AL Pdl

Il Pdl ed i relativi allegati sono pubblicati a cura del Responsabile della Trasparenza nella sezione "Attività e procedimenti" del menù Amministrazione trasparente del sito internet dell'ente in formato aperto.

Allegati

Documento di dettaglio contenente la rilevazione della situazione attuale relativa ai procedimenti gestiti (secondo quanto stabilito dall'Articolo 35, c. 1 e 2 Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33).