COMUNE DI CARTURA
PROVINCIA DI PADOVA

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

1) CONTESTO

La Regione del Veneto ha sviluppato una piattaforma tecnologica per l'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese. I prodotti vengono messi a disposizione gratuitamente a tutti gli Enti del territorio Veneto attraverso la piattaforma di servizi denominata "Cluster società dell'informazione" di seguito denominata "Cluster". I prodotti e i relativi servizi sono attualmente utilizzati da circa 180 Enti che hanno costituito una comunità di pratiche per collaborare nell'analisi, nella progettazione, nella realizzazione in modalità aperta, partecipata e condivisa delle soluzioni di e-Government.
Il Cluster si occupa di:

- sviluppare prodotti per mettere a disposizioni servizi a vantaggio di cittadini e imprese (digitalizzazione dei servizi);
- promuovere la diffusione di conoscenze digitali nella PA e verso i cittadini (rete della conoscenza digitale);
- incentivare la collaborazione tra gli operatori e le istituzioni per condividere sapere, prodotti, risorse;
- sviluppare la ricerca di nuovi modelli e prodotti attraverso la collaborazione con l'Accademia e le Imprese .

Gli obiettivi che la comunità del cluster si prefigge sono i seguenti:

- *semplificazione* verso i cittadini attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi;
- *facilitazione* verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni;
- *economie di scala* attraverso le pratiche del riuso e dello sviluppo aperto, partecipato e condiviso.

La realizzazione del "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni" di seguito denominato "Piano" (ex lege art. 24 comma 3bis DL 90/2014 così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114), rappresenta uno dei prodotti realizzati dal Cluster Società dell'Informazione.

Il risultato di questo piano sarà la realizzazione del prodotto, denominato "MyInstance", utilizzabile sia dagli Enti della comunità del "Cluster" sia da coloro che non adottano nessuno dei prodotti regionali.

2) OBIETTIVI

Nell'ambito delle attività del Cluster Società dell'Informazione, è stato istituito un tavolo di lavoro a livello regionale con lo scopo di redigere un Piano "… di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni… " (art. 24 comma 3bis DL 90/2014 così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114). Il gruppo di lavoro, costituito dai referenti di alcuni Comuni e Province (cosiddetto Coordinamento dei Gruppi Tecnici di Animazione), ha individuato un percorso condiviso realizzando un modello di piano che possa essere, eventualmente, utilizzato da ciascuna Amministrazione.

Il risultato che si vuole ottenere con questa iniziativa è di costituire i presupposti per un'aggregazione di Enti interessati ad uno sviluppo aperto (basato su tecnologie open source), partecipato (grazie alla collaborazione tra diverse amministrazioni), condiviso (progettato seguendo le indicazioni della comunità degli Enti partecipanti) di una procedura di presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni omogenea a livello regionale per semplificare il servizio ai cittadini, facilitare il lavoro degli operatori della PA, ottenere economie di scala attraverso l'investimento su un'unica soluzione applicativa.

La situazione che si vuole scongiurare è costringere centinaia di Enti a redigere un Piano su una dinamica così complessa con il risultato di replicare le interfacce e le modalità di comunicazione tra cittadini e PA.

Questa Amministrazione partecipa all'iniziativa "MyInstance" condividendone gli obiettivi e i risultati di progetto.

3) NORMATIVA DI RIFERIMENTO

1. Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Il Decreto Legislativo 82/2005 "Codice dell'Amministrazione digitale" all'art. 63 stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. Nella norma è previsto altresì che a partire dal 1° gennaio 2014 le Pubbliche Amministrazioni utilizzino esclusivamente servizi telematici o la posta certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

2. D.L. 24 giugno 2014, n. 90

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 prevede che i Comuni, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della Legge di conversione avvenuta il 19 agosto 2014, adottino "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 dell'Identità Digitale di cittadini e imprese di seguito indicato come SPID. 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."

3. D.P.C.M. 24 ottobre 2014

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ha trovato attuazione nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014, il quale ne definisce le caratteristiche, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche amministrazioni e delle imprese.
Il sistema SPID è un "insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni."
L'Agenzia per l'Italia Digitale prevede l'avvio del sistema entro il prossimo mese di aprile 2015: in merito a specifiche tecniche e modalità attuative è stato ad oggi formulato uno schema di decreto dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale e ne è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione.

4. D.P.C.M. 13 novembre 2014

Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 reca le regole tecniche per la "formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni". La norma, che sistematizza le regole alla base del processo di dematerializzazione delle procedure e della gestione documentale, costituisce un ulteriore tassello per un corretto avvio dei progetti di informatizzazione dei procedimenti.
In particolare, impone alla Pubblica Amministrazione, entro 18 mesi dall'entrata in vigore, l'adeguamento dei propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle nuove regole tecniche con riferimento alla possibilità di associare agli stessi ulteriori metadati in funzione anche delle necessità gestionali e quindi utili ai fini della gestione informatizzata dell'intero ciclo del procedimento.

4) PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Il Piano si concretizza nei paragrafi di seguito riportati. Attualmente questa Amministrazione sta elaborando, anche in collaborazione con Comuni limitrofi interessati a progetti di gestione associata, un piano di investimenti sostenibile per la realizzazione del sistema informativo; di conseguenza il Piano potrà essere sottoposto a successive modifiche e integrazioni sulla base delle risorse effettivamente disponibili.

1. GRUPPI DI PROCEDIMENTI GIA' INFORMATIZZATI

Nome servizio	Descrizione	Applicativo Utilizzato	Fornitore
Sportello Unico	Tutte le istanze relative ai procedimenti di sportello unico sono gestite dal software camerale che consente l'invio dell'istanza, il monitoraggio dello stato di avanzamento ed il pagamento.	http://www.impresainungiorno.gov.it/web/padova/comune/t/B848	InfoCamere

2. SCHEDA DEL PROGETTO

Nome del progetto	Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni (MyInstance)
Capo progetto	
Committente	Comune di Cartura
Contesto	La predisposizione del presente piano si inserisce in una più ampia iniziativa a livello regionale per la realizzazione di un'interfaccia omogenea di colloquio tra PA e cittadini, realizzata in modalità aperta, partecipata e condivisa da un insieme di Enti coordinati a livello Regionale. Allo stato attuale, la Regione del Veneto mette già a disposizione un'infrastruttura tecnologica e una piattaforma di servizi (Cluster Società dell'Informazione) che mette a disposizione prodotti ed eroga servizi a vantaggio degli Enti del territorio. Tra questi prodotti si citano a titolo di esempi MyID (sistema di autenticazione federato), MyPay (sistema per i pagamenti telematici), MyPortal (sistema per l'erogazione di servizi a cittadini e imprese). Il progetto MyInstance si inserisce in questo contesto

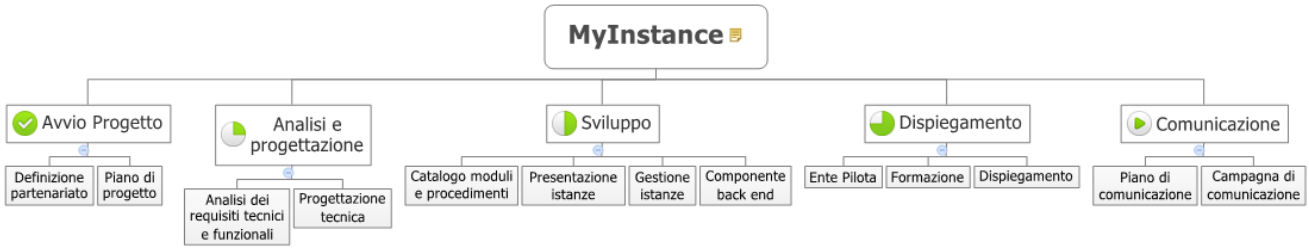
	tecnologico e nella comunità di Enti (comunità del cluster) che vi aderiscono (attualmente circa 180), tuttavia la soluzione sarà progettata per essere utilizzabile in modalità autonoma da altri prodotti. Il progetto si propone la realizzazione di un prodotto (MyInstance) per la gestione delle istanze disponibile per tutti gli Enti del nostro territorio a prescindere dalla loro appartenenza alla comunità del cluster. Il prodotto metterà a disposizione interfacce standard per integrarsi su qualsiasi soluzione di portale adottata dall'Ente utilizzatore. La soluzione dovrà prevedere il collegamento alle diverse soluzioni di documentale, protocollo, firma digitale, conservazione, presenti nelle amministrazioni. Il progetto si inserisce in una più ampia progettazione regionale guidata dai Comuni capoluogo del Veneto, per l'informatizzazione di delle procedure per la gestione delle pratiche. Questa integrazione comporterà l'informatizzazione a standard regionale dell'intero ciclo di vita della richiesta del cittadino dalla presentazione dell'istanza al completamento della pratica. Il progetto risponde ai dettami del DL 90/2014 così come modificato dalla Legge di conversione 11 agosto 2014 n. 114, e risulta in linea con i documenti strategici e di programmazione europei, nazionali, regionali.
Obiettivi	• *semplificazione* verso i cittadini attraverso la predisposizione di interfacce di comunicazione omogenee e processi condivisi tra tutti gli Enti aderenti; • *facilitazione* verso gli operatori della PA mediante la condivisione di prodotti e buone pratiche comuni. La comunità degli Enti aderenti garantirà la condivisione delle soluzioni e la condivisione degli sviluppi; • *economie di scala* attraverso la pratica del modello regionale del "Cluster della società dell'informazione" sullo sviluppo aperto, partecipato e condiviso che permette di realizzare una volta e utilizzare tutti. Il piano di informatizzazione sarà sviluppato in modalità cooperativa tra gli Enti aderenti al progetto.
Risultati	• Modellazione del catalogo dei procedimenti e della modulistica standard (partendo dalla modulistica e dagli elenchi dei

	procedimenti che gli enti locali hanno 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) e definizione di modalità unificata e standardizzata su tutto il territorio regionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni. • Procedura 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 (SPID) di cittadini e imprese. La procedura 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. La procedura garantirà anche l'eventuale pagamento e l'assolvimento virtuale del bollo. • Procedura per la gestione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni che consenta il dialogo tra l'operatore e il cittadino e l'avanzamento della pratica sulla base del procedimento amministrativo attivato. • Componente di back end di dialogo con i sistemi informativi di gestione dei procedimenti amministrativi degli Enti.
Requisiti	• Le procedure dovranno rispondere a tutti i requisiti previsti dalle normative europee, nazionali e regionali come ad esempio, la privacy, l'accessibilità, etc.. • Autenticazione dovrà avvenire tramite il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID). • 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. • Il software e le componenti utilizzati devono essere Open Source. Parte della logica applicativa potrebbe essere implementata come stored procedure, se richiesto per ragioni di performance • 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.

	• Laddove possibile, lo strato dei servizi deve essere reso disponibile con un approccio Service Oriented Architecture (SOA) affinchè le funzionalità applicative riutilizzabili siano messe a fattor comune e disponibili eventualmente anche ad altre applicazioni (WebServices SOAP, REST, …). • Le soluzioni realizzate dovranno garantire l'integrazione con qualsiasi prodotto di gestione dei servizi erogati al cittadino (portale istituzionale) da parte dell'Ente.
Soggetti interessati	• Amministrazione dell'Ente; • Amministrazioni cooperanti • Amministrazione regionale • Cittadini
Vincoli di tempo e Milestones	Il progetto si concluderà entro il 2017
Vincoli di costo	Il progetto è condizionato dalla disponibilità delle risorse che attualmente l'Amministrazione non è in grado di individuare. Si cercherà preferibilmente di fare ricorso a varie forme di finanziamento sia Europeo sia Nazionale sia Regionale. Il progetto, essendo una soluzione adottata in maniera cooperativa con altre Pubbliche Amministrazioni potrà avvalersi delle risorse messe a disposizione dai partner del progetto stesso.
Note e criticità	Il progetto, pur concentrandosi sull'informatizzazione della presentazione delle istanze, potrebbe richiedere la rivisitazione dei procedimenti amministrativi in termini di processo. Inevitabilmente l'informatizzazione comporta la capacità dell'Amministrazione di gestire adeguatamente il processo telematico 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) 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. Il fattore umano giocherà un ruolo fondamentale nel processo basandosi fortemente sulle professionalità interne e sulla loro capacità di interpretare il processo di informatizzazione come l'occasione per innovare il rapporto con il cittadino in termini di semplificazione, facilitazione ed economie di

	scala. Ulteriore elemento di complessità sarà la progettazione integrata con il progetto per la gestione dei procedimenti a regia regionale.

3. WBS



4. GANTT

	Piano temporale di massima	2015			2016			2017		
		I	II	III	I	II	III	I	II	III
1	Avvio Progetto	√								
2	Analisi e progettazione		√	√						
3	Sviluppo			√	√	√				
4	Dispiegamento					√	√	√	√	√

5. PIANO DEI MILESTONES

	Piano milestones	2015			2016			2017		
		I	II	III	I	II	III	I	II	III
1	Kickoff		√							
2	Approvazione analisi e progettazione			√						
3	Rilascio sviluppo					√				
4	Conclusione dispiegamento pilota						√			
5	Conclusione dispiegamento									√
6	Fine progetto									√