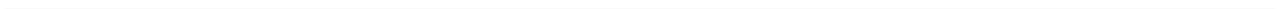




**COMUNE DI SULZANO**  
Provincia di Brescia  
Via C. Battisti 91 25058 SULZANO (BS)  
Tel. 030985141 Fax 030985473  
E.mail: [info@comune.sulzano.bs.it](mailto:info@comune.sulzano.bs.it)

Allegato A alla deliberazione di G.C. n. 16 del 14.02.2015

**“Piano di Informatizzazione delle procedure per la  
presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni on line ai  
sensi dell’ Art. 24 c. 3-bis D.L. 90/2014”**



## 1. Quadro normativo di riferimento

La norma principale di riferimento, da cui il Piano prende origine, è l'art. 24 c. 3bis DL 90/2014 (L 114/2014), qui sotto riportato:

*“Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano 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 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.”*

Per meglio comprendere il contesto e i vincoli già prescritti, si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, con l'evidenziazione delle peculiarità previste:

D.L. 82 del 07 marzo 2005 - Codice Amministrazione Digitale (CAD)

art. 3 c 1	Diritto all'uso delle tecnologie. 1. <u>I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni</u> , con i soggetti di cui all' articolo 2, comma 2 , e con i gestori di pubblici servizi ai sensi di quanto previsto dal presente codice.
art. 4	Partecipazione al procedimento amministrativo informatico. 1. La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo quanto disposto dagli articoli 59 e 60 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 . 2. <u>Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della vigente normativa.</u>

<p>art. 65 c 1</p>	<p>Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica.</p> <p>1. <u>Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica</u> alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici ai sensi dell' articolo 38 , commi 1 e 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 , <u>sono valide</u>:</p> <p>a) <u>se sottoscritte mediante la firma digitale</u> o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;</p> <p>b) ovvero, <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi</u>, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente;</p> <p>c) ovvero <u>quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti</u> di cui all' articolo 64, comma 2 , nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 ;</p> <p>c-bis) ovvero <u>se trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata</u> purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare, anche per via telematica secondo modalità definite con regole tecniche adottate ai sensi dell' articolo 71 , e ciò sia attestato dal gestore del sistema nel messaggio o in un suo allegato. In tal caso, la trasmissione costituisce dichiarazione vincolante ai sensi dell' articolo 6, comma 1 , secondo periodo. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.</p>
<p>art. 7</p>	<p>Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza.</p> <p>1. Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una <u>preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese</u>, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.</p>
<p>art. 45 c 1</p>	<p>Valore giuridico della trasmissione.</p> <p>1. <u>I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico</u> o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, <u>soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.</u></p>
<p>art. 63 c 2</p>	<p>Organizzazione e finalità dei servizi in rete.</p> <p>2. <u>Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete</u> mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare <u>garantendo la completezza del procedimento</u>, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell' articolo 71 . Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all' articolo 14, comma 3-bis .</p>

art. 63 c 3bis	3-bis. <u>A partire dal 1° gennaio 2014</u> , allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, <u>utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici</u> , ivi inclusa la posta elettronica certificata, <u>per l'utilizzo dei propri servizi</u> , anche a mezzo di intermediari abilitati, <u>per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie</u> , per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.
art. 63 c 3quater	3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, <u>almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati</u> ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.
art. 64	<p>Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.</p> <p>1. <u>La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.</u></p> <p>2-bis. <u>Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).</u></p> <p>2-ter. Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia digitale, secondo modalità definite con il decreto di cui al comma 2-sexies, 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, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.</p>

## 2. Obiettivi

Obiettivo del piano è l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanza, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese, nel rispetto del DL 90/2014, art. 24 c. 3-bis, con soluzioni organizzative, documentali e tecnologiche in linea con il Codice dell'amministrazione digitale d.lgs 82/2005 e con le regole tecniche definite in particolare dai DPCM 24 ottobre 2014, DPCM 13 novembre 2014 e DPCM 3 dicembre 2013.

## 3. Requisiti principali

L'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese.

Il processo di informatizzazione deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), ovvero, a norma dell'art. 64 del d.lgs. 82/2005, mediante "carta d'identità elettronica" e "carta nazionale dei servizi".

Le procedure informatizzate dovranno consentire il completamento e la conclusione del procedimento, il tracciamento dell'istanza, l'individuazione del responsabile e, ove

applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

E' prevista la completa informatizzazione delle procedure.

#### **4. Azioni previste**

Sono individuate le seguenti azioni:

1. Ricognizione e verifica dei procedimenti
  - a. Definizione dell'elenco dei procedimenti
  - b. Per ciascun procedimento:
    - Individuazione degli attuali flussi operativi e individuazione delle fasi di interfacciamento con l'utenza (cittadini, imprese, ecc.):
      - o Istanze
      - o Dichiarazioni
      - o Segnalazioni
      - o Comunicazioni verso l'utenza (esito dell'istruttoria, richieste di integrazioni, ecc.)
    - Analisi e verifica organizzativa
    - Analisi e verifica documentale (verifica dell'integrazione tra i processi relativi all'istruttoria e alla gestione del procedimento in senso stretto e i processi di protocollazione e fascicolazione dei documenti nonché di formazione, trasmissione, validazione temporale e conservazione di documenti informatici)
    - Analisi e verifica tecnologico-informatica (individuazione delle eventuali necessità di aggiornamento tecnologico)
2. Definizione del nuovo modello organizzativo/documentale/tecnologico
  - a. *In caso di necessità di aggiornamento tecnologico:* verifica e valutazione delle soluzioni organizzativo/tecnologiche disponibili sul mercato
    - verifica del rispetto dei requisiti previsti dalle norme
    - valutazione economica
    - valutazione dell'impatto organizzativo e delle azioni di formazione e di migrazione dati eventualmente necessarie
  - b. *In caso di necessità di aggiornamenti tecnologici:* scelta delle soluzioni tecnologiche
  - c. Definizione delle eventuali modifiche ai flussi operativi, riferibili all'introduzione di procedure informatizzate e al rispetto delle regole tecniche di cui ai DPCM 3/12/2013, DPCM 24/10/2014, DPCM 13/11/2014;
  - d. Definizione del modello di gestione archivistico/documentale, in riferimento all'introduzione delle nuove soluzioni tecnologiche
3. Redazione del manuale per la gestione completa del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi (ai sensi del DPCM 3/12/2013)

4. Eventuale adeguamento tecnologico delle componenti di sistema finalizzate alla gestione e conservazione dei documenti di cui al DPCM 3/12/2013 (protocollo informatico/fascicolo informatico)
5. Eventuale adeguamento tecnologico delle componenti di sistema di front-end, finalizzate all'interfacciamento con l'utenza e all'interscambio informativo
6. Formazione del personale
7. Accreditamento al Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)

**Nota:** Le azioni dovranno tener conto delle convenzioni in essere con la Comunità Montana di Valle Camonica per l'utilizzo di piattaforme informatiche a supporto dei servizi SUAP e SUE.

Con riferimento ai procedimenti oggetto delle convenzioni, saranno pertanto recepite e integrate eventuali indicazioni e soluzioni tecniche definite dalla Comunità Montana di Valle Camonica allo scopo di ottemperare agli obblighi di cui alle norme suelencate.

#### **5. Tempi di realizzazione**

- L'azione 3. dovrà concludersi con la trasmissione alla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia del manuale di gestione approvato dal Comune, entro il termine del 10/10/2015 (Art. 5 e Art. 23 DPCM 3 dicembre 2013 - termine di 18 mesi dall'entrata in vigore del decreto)
- L'azione 4. dovrà concludersi entro il termine del 10/10/2015 (Art. 5 e Art. 23 DPCM 3 dicembre 2013 - termine di 18 mesi dall'entrata in vigore del decreto)
- L'azione 5., con riferimento alle procedure attivabili su istanza di parte, dovrà concludersi entro l'11/8/2016 (Art. 17 DPCM 13 novembre 2014 - termine di 18 mesi dall'entrata in vigore del decreto)
- L'intero progetto si dovrà concludere entro il 31/3/2017 (Art. 14 DPCM 24 ottobre 2014 - termine di 24 mesi dall'accREDITamento del primo gestore dell'identità digitale nell'ambito dello SPID, attualmente previsto per aprile 2015)

#### **6. Durata e revisione del Piano.**

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

Il Piano è comunque soggetto a revisione in caso di:

- completamento/aggiornamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);

- nuove norme legislative in materia;
  - sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO, tali da modificarne l'impianto.
-