CONSORZIO dei SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI del CHIERESE
Sede Legale: Via Palazzo di Città, 10
Sede Amministrativa: Str. Valle Pasano, 4 – 10023 CHIERI (TO)
P. iva 07305160017
Tel. 011 / 942.71.36 – Fax 011 / 942.70.22
www.servizisocialichieri.it e-mail: segreteria@cssac.it
Pec: protocollocssac@pec.it

Piano di informatizzazione

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

1. Inquadramento e finalità del Piano

Il Piano nasce in esecuzione di 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 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*".

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 importante adempimento normativo, che richiede una valutazione finalizzata non solo alla revisione tecnica ma anche organizzativa dell'ente, al fine di ridurre concretamente adempimenti, tempi procedimentali 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 on line 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 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'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 utilizzate le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i servizi;

- pianificazione degli interventi, tenendo conto dei termini previsti dalla normativa;

- incremento della 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 quelle 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 ha recentemente avviato la ricostituzione del proprio sito web, rendendolo di conseguenza più agevole per la consultazione. E' stato creato un gruppo di lavoro incaricato di studiare ulteriori funzionalità al fine di rendere il sito stesso maggiormente rispondente alle esigenze degli utenti. Questo ha reso necessaria un'attività di verifica e revisione dei moduli in uso. 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. L'uso della posta elettronica verso l'esterno si è comunque inserito in un contesto nel quale l'utilizzo della posta elettronica era già avviato.
  Infine, l'ente ha rinnovato in tempi recenti il proprio impianto telefonico, adottando un sistema che ha semplificato le modalità di comunicazione con l'esterno.

- 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 e sono aumentate le caselle di posta elettronica certificata, per quanto la casella PEC ufficiale rimanga

unica. Quindi sono state poste le fondamenta necessarie per la massima diffusione del documento e del fascicolo informatici. C'è un sistema di gestione delle presenze degli operatori del Consorzio completamente informatizzato e attivo via web.

- Il Consorzio utilizza altresì un programma informatico per l'istruzione, la sottoscrizione e la circolazione dei principali atti tipici del Consorzio (ad esempio deliberazioni e determinazioni.

- 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 ai propri servizi l'accesso immediato a dati ed informazioni aggiornati. In questa sede, si vuole citare solo i due casi più recenti e comunque rilevanti: l'utilizzo del sistema c.d. avcpass, gestito dall'Autorità nazionale Anti-corruzione (ANAC), in merito alla verifiche sui soggetti che stipulano contratti con la pubblica amministrazione;

3. Obiettivi triennio 2015 – 2017

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

Innanzitutto, 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 riguardo precisi e determinati settori.

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) ad occuparsi nei prossimi mesi di disporre le singole modalità attuative degli obiettivi generali, nonché di determinarne i tempi di realizzazione.

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. Analisi dei moduli e dei formulari in uso presso l'ente e dei relativi procedimenti amministrativi. Definizione di apposite porte di accesso nel sito web dell'ente. In definitiva, dovrà essere elaborata ed attuata la completa informatizzazione delle

procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, affinché la compilazione avvenga on line, opportunamente guidata. 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.

2) Diffusione ed utilizzo esclusivo degli strumenti di seguito elencati: documento informatico, ai sensi degli articoli 3 e 9, DPCM 13 novembre 2014; fascicolo informatico (articoli 13, 14, 15 e 16 del DPCM 13.11.2014); copie e duplicati, secondo le modalità previste dagli articoli 4, 5, 6 e 10 del DPCM 13 novembre 2014. Trasferimento dei documenti informatici nel sistema di conservazione (artt. 7 e 11, DPCM 13.11.2014). Relativo adeguamento delle misure di sicurezza, come precisato dagli articoli 8 e 12, sempre del DPCM più volte citato.

3) Automazione della maggior parte dei processi di pubblicazione all'interno della sezione *Amministrazione trasparente* del sito internet. Verifica delle banche dati messe a disposizioni da soggetti della pubblica amministrazione e attuazione degli adempimenti opportuni per diffonderne l'utilizzo all'interno dell'ente. Implementazione del sistema di gestione dei principali atti del Consorzio con archiviazione informatica dei documenti stessi.

4) 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 ed apportarvi, se ritenuto necessario, le dovute modifiche;

- 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.

- Inserimento sulla pagina principale del sito di una sezione dedicata a moduli e formulari, nella quale sono raccolti tutti i moduli necessari all'utenza per avanzare istanze e domande al Consorzio.

4. Principale normativa di riferimento

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (*Codice dell'amministrazione digitale*).

Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 (*Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari*).

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 24 ottobre 2014 (*Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese*).

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 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 ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*).