



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

PROVINCIA di TORINO

Codice Fiscale 95018840017

www.unionenet.it - email: protocollo@unionenet.it

Allegato A

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

(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

Approvato con deliberazione di Giunta dell'Unione n. 11 dell'11.2.2015

Art. 1 - Premessa

1.1 Contesto di riferimento

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

Le Amministrazioni Pubbliche sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione viene denominato piano di informatizzazione che si integra con quanto previsto nell'Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-17 adottata dal Consiglio dei Ministri il 1 dicembre 2014.

L'Agenda contiene le linee di indirizzo condivise tra Stato, Regioni ed Enti Locali e il crono-programma delle relative attività per assicurare l'effettiva realizzazione di obiettivi di semplificazione, indispensabili per recuperare il ritardo competitivo dell'Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e cambiare realmente la vita dei cittadini e delle imprese.

L'Agenda punta su cinque settori strategici di intervento: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa. Per ciascuno individua azioni, responsabilità, scadenze e risultati attesi da valutarsi in termini di effettiva riduzione dei costi e dei tempi.

Integrandosi con le previsioni dell'Agenda, il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione per addivenire all'ambizioso risultato di trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

1.2 L'Unione dei Comuni Nord Est Torino

I Comuni di Borgaro, Caselle, San Benigno, San Mauro, Settimo e Volpiano hanno dato vita all'Unione dei Comuni dell'area nord-est Torino, che si pone come obiettivo primario la gestione associata e coordinata di servizi comunali. Tali servizi sono rivolti a un bacino di circa 120.000 abitanti residenti su un territorio si estende per oltre 140 Km quadrati nella prima cintura del capoluogo piemontese e che abbraccia il Po, parte della collina e l'area aeroportuale.

L'Unione rappresenta l'ambito territoriale ottimale per lo svolgimento di servizi comunali in forma associata, allargandone la fruibilità, garantendo rapidità e semplificazione degli interventi nonché il contenimento dei costi.

I Comuni possono attribuire all'Unione l'esercizio di ogni funzione amministrativa propria o ad essi delegata, nonché la gestione, diretta o indiretta, di servizi pubblici locali.

In particolare può essere attribuito all'Unione l'esercizio di funzioni amministrative quali:

- Valorizzazione del Patrimonio Immobiliare (con esclusione delle operazioni legate all'attuazione degli strumenti urbanistici);
- Pianificazione e sviluppo del sistema informativo di carattere locale;
- Sicurezza;
- Protezione Civile;
- Programmazione Territoriale;
- Politiche di insediamento delle attività produttive (SUAP e Commercio);
- Sistema dei trasporti e della mobilità;
- Marketing territoriale;
- Sistema dei parchi;
- Gestione delle opere complesse di difesa del territorio;
- Gestione dei servizi socio-assistenziali;
- Riscossione volontaria e coattiva delle entrate di competenza dei Comuni;
- Gestione unitaria delle gare d'appalto (stazione unica appaltante).

È compito dell'Unione promuovere la progressiva integrazione dell'azione amministrativa fra i Comuni che la costituiscono, da realizzarsi anche mediante il trasferimento di ulteriori funzioni e servizi comunali.

Art. 2 - Quadro normativo di riferimento

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

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale. Ad esse si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;

- all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
 - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
 - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
 - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
 - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
 - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
 - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
 - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
 - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
 - i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
 - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal

[D.L. 21 giugno 2013, n. 69](#), convertito, con modificazioni, dalla [Legge 9 agosto 2013, n. 98](#) e dalla [Legge 27 dicembre 2013, n. 147](#), il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che 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 preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- all'art. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- all'art. 13 comma 1 che Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito

web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

Art. 3 - Obiettivi del Piano

Gli obiettivi del Piano si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end dell'Unione;
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati.

attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per :

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini e imprese, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo informativo, inter-operante fra i vari settori dell'Ente;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti dei procedimenti;
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- adozione del documento programmatico per la gestione documentale ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

Art. 4 - Amministrazione digitale: Analisi del contesto

Il sistema gestionale dell'Ente comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio;
- servizi sociali;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze.

Il sistema documentale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico;
- archiviazione documentale;
- amministrazione trasparente;
- moduli di integrazione con gestionali.

Il sistema portale web dell'Unione:

- sito istituzionale www.unionenet.it;
- sezione Amministrazione Trasparente;
- albo pretorio digitale.

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi dell'Unione NET sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

Per quanto concerne termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata (art. 63 comma 3-quater del Codice dell'amministrazione digitale - CAD - approvato con Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.) si vedano:

- l'allegato al presente Piano relativo alle direttive concernenti la comunicazioni e lo scambio di documenti per via telematica;
- i termini e condizioni di utilizzo pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.

Le istanze riguardanti lo Sportello Unico per le Attività Produttive vengono presentate attraverso il portale *Impresa in un Giorno*, realizzato da UnionCamere (www.impresainungiorno.gov.it).

Anche in relazione alla tipologia di utenza, le pratiche relative ai Servizi Sociali vengono gestite nella quasi totalità dei casi a fronte della presentazione presso il protocollo dell'Ente di istanze in forma cartacea.

Le pratiche amministrative inerenti la funzione di Polizia Locale hanno avvio sia in forma cartacea che attraverso l'utilizzo della posta elettronica e PEC. La visualizzazione della documentazione relativa alle sanzioni al Codice della Strada elevate a seguito di passaggio a semaforo rosso possono essere visionate inserendo in un'apposita sezione del sito internet dell'Ente dei dati relativi al verbale, senza necessità di autenticazione.

Le richieste di informazioni o di accesso agli atti, o relative ad altri procedimenti amministrativi di carattere generale, sono presentate in forma cartacea che attraverso l'utilizzo della posta elettronica e PEC.

Alcuni procedimenti amministrativi sono già gestiti attraverso portali realizzati da Enti sovraordinati (Regione, Ministeri, INPS, ecc.) la cui integrazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese non è pertanto a carico dell'Ente. Tra di essi troviamo, in particolare, il portale www.impresainungiorno.gov.it.

Sono già operativi i procedimenti di interscambio digitale definiti in modo standard a livello centrale per:

- interscambio di dati contabili con Ministero Interno;
- Interscambio con Mef;
- Interscambio con Tesoreria;
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.) ;
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali.

Art. 5 - Servizi Digitali: piano degli interventi

5.1 Presupposti e criticità del processo di informatizzazione dei procedimenti amministrativi

L'informatizzazione dei procedimenti amministrativi gestiti dall'Unione NET è soggetta alle seguenti criticità:

- necessità di attivazione del Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese da parte delle Amministrazioni Centrali;
- adesione sistemi di autenticazione aventi le caratteristiche di cui all'art. 24 della L. 114/2014 da parte dei Comuni aderenti all'Unione NET, in quanto titolari dei dati contenuti nelle rispettive anagrafi, indispensabili per un processo di identificazione su larga scala;
- unificazione delle credenziali rilasciate ai cittadini dai Comuni e dall'Unione al fine di evitare duplicazioni.

La concreta attuazione del presente Piano di Informatizzazione è subordinata al superamento delle criticità di cui sopra.

5.2 - Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

5.3 - Attuazione del Piano

L'attuazione del Piano avviene attraverso le seguenti fasi che interagiscono fra loro nelle modalità di seguito indicate:

Analisi dei procedimenti

Saranno presi in considerazione, per le finalità del Piano, i procedimenti avviati su istanza presentata da cittadini o imprese. A tal fine è utile ricordare che l'Unione dei Comuni NET svolge, tra le altre, le seguenti funzioni per conto dei comuni aderenti che comportano l'attivazione di procedimenti amministrativi a istanza di parte:

- Sportello Unico per le Attività Produttive: Comune di Borgaro T.se, Settimo T.se, San Mauro T.se, San Benigno C.se;
- Polizia Locale: Comuni di Borgaro T.se, Caselle T.se, Settimo T.se, San Mauro T.se;
- Servizi Sociali: Comuni di Settimo T.se, San Mauro T.se, San Benigno C.se, Volpiano e in convenzione con il Comune di Leinì.

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ente o delle singole postazioni di lavoro;
- acquisizione di software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente sia mediante implementazione e modifica dell'esistente che mediante acquisizione di nuove applicazioni gestionali;
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Tali attività sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.

Verifica e Chiusura

Le attività verranno dichiarate concluse a seguito di collaudo delle procedure da parte dei servizi competenti, che dovranno validare la completa informatizzazione dei singoli procedimenti di competenza.

Le procedure potranno essere soggette ad adeguamenti e revisioni in relazione all'evoluzione dei sistemi informatici e alle necessità riscontrate dall'utenza, dall'Ente e dai Comuni aderenti.

5.4 - Informatizzazione dei procedimenti

Sulla base di quanto sopra, l'informatizzazione dei procedimenti come prevista dall' art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114 avverrà secondo quanto indicato nella tabella di seguito riportata.

PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO O A ISTANZA DI PARTE	STRUTTURA ORGANIZZATIVA COMPETENTE	TEMPISTICHE INFORMATIZZAZIONE	NOTE
Pratiche relative allo Sportello Unico per le Attività Produttive	SUAP	2015	Utilizzo del portale www.impresainungiorno.gov.it L'assegnazione di credenziali validate attraverso il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese è a carico di UnioneCamere
Pratiche relative alla Polizia Locale	Comando Unificato di Polizia Locale	2017	
Pratiche di competenza dei Servizi Sociali	Servizi Sociali	2017	
Altri procedimenti	Settori diversi dai precedenti (Finanziario, personale, amministrativo, ecc.)	2017	

Art. 6 - Istanze on line

Il portale utilizzato per l'accesso dei cittadini e delle imprese alle pratiche on line dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica. Essa dovrà inoltre garantire completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovrà essere realizzato con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

Fatto salvo quanto indicato nel paragrafo precedente, l'Unione NET si avvarrà dei seguenti sistemi di autenticazione per l'informatizzazione dei procedimenti prevista dall'art. 24 della L. 114/2014:

- procedimenti di competenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive: portale Impresa in un giorno (www.impresainungiorno.gov.it);
- altri procedimenti: sistema di autenticazione elaborato dal Consorzio CSI Piemonte - Consorzio per il Sistema Informativo, a cui questo Ente aderisce, o da altre società partecipate dall'Ente.

Alla compilazione on-line delle istanze dovrà seguire la formazione di un documento informatico da acquisire all'interno dei gestionali aventi le caratteristiche di immodificabilità e integrità di cui all'art. 3 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014.

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente a cura del Responsabile del Settore Affari Generali.

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture. Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici. I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

Art. 7 - Integrazione tra sistema gestionale e portale

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati in modo che vi sia uno scambio

interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la rieditazione delle informazioni.

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Art. 8 - Customer satisfaction e valutazione

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che dovrà implicare una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

I dati di soddisfazione raccolti verranno utilizzati per identificare i vari servizi che necessitano di maggior intervento, al fine di alzare l'indice di gradimento degli utenti e offrire un sempre una migliore semplificazione dei servizi.

Gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.

Art. 9 - Modulistica standard

9.1 - Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata

Nelle procedure guidate on-line relative alle attività produttive verranno utilizzati moduli unificati e standardizzati o format approvati in sede di Conferenza unificata fra Governo, regioni ed enti locali, in attuazione degli accordi o intese effettuati ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 e dell'articolo 8 della legge 5 giugno 2003, n. 131, in applicazione dell'art. 24 comma 3-bis della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

Nelle altre procedure guidate on-line verranno, in quanto applicabili, utilizzati i moduli unificati e standardizzati che verranno adottati via via dai ministeri competenti ai sensi dell'art. 24 comma 2 della Legge 11 agosto 2014 n. 114.

9.2 - Altri moduli

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati dall'Ente.

Art. 10 - Formazione

All'interno del Piano di formazione del personale richiesto dall'art. 7bis comma 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, verrà riservato un capitolo specifico per la formazione informatica del personale, che dovrà contenere gli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.

