

12-02-2015

Deliberazione n. 16

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

L'anno **duemilaquindici**, il giorno **dodici** del mese di **febbraio**, alle ore **10:30** e seguenti, in Assisi, nella Sede Comunale di "Palazzo dei Priori", si è riunita la Giunta Comunale, debitamente convocata nelle forme usuali, nelle persone dei Signori:

Ricci Claudio	Sindaco	Presente
Lunghi Antonio	Vice Sindaco	Presente
Cannelli Lucio	Assessore	Presente
Fortini Moreno	Assessore	Presente
Morosi Serena	Assessore	Presente
Falaschi Monia	Assessore	Presente

Assume la presidenza il Dott. Ing. Claudio Ricci

Partecipa alla seduta il Segretario Generale Dott.ssa Claudia Bianchi

Il Relatore: Assessore Falaschi Monia

Parere Tecnico
(Art. 49 D. Lgs. 267/2000)

PARERE: Favorevole

Data: 11-02-2015	IL DIRIGENTE SETTORE AFFARI GENERALI
	Dott. Rino Ciavaglia

Con allegati

IL PRESIDENTE DI SEDUTA

Dott. Ing. Claudio Ricci

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott.ssa Claudia Bianchi

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- il comma 3-bis dell'art. 24 del DL 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto) dispone che "entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione" le amministrazioni approvino un Piano di Informatizzazione;
- il termine ordinatorio per ottemperare scade il 16 febbraio 2015;
- l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;
- deve consentire la compilazione online delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);
- 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;
- il piano deve prevedere l'informatizzazione completa delle procedure;

CONSIDERATO che il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) individua la C.I.E. o "carta d'identità elettronica" e la C.N.S. o "carta nazionale dei servizi" quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA; pur indicando che le PA hanno facoltà di consentire l'accesso ai loro servizi web anche con strumenti diversi purché questi permettano di identificare il soggetto richiedente il servizio;

CONSIDERATO che il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 9 dicembre 2014 n. 285 e che il sistema SPID può essere quindi utilizzato dalle PA per consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi;

VISTO il DPCM 13 novembre 2014 recante 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" e considerato che lo stesso impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016 (art. 17 co. 2).

VISTO l'allegato "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni", predisposto dall'Ufficio Sistemi Informativi e SIT.

IL PRESIDENTE DI SEDUTA

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott. Ing. Claudio Ricci

Dott.ssa Claudia Bianchi

RITENUTO pertanto dover procedere alla sua approvazione, quale strumento utile per il raggiungimento delle finalità di cui sopra;

ACQUISITO il parere tecnico favorevole, espresso ai sensi dell'art. 49 del DLgs. 267/2000;

VISTO il vigente Statuto comunale;

VISTO l'art. 48 del decreto legislativo 267/2000 "Competenze delle Giunte";

Ad unanimità di voti, legalmente resi,

DELIBERA

Per quanto sopra esposto:

1. di approvare il "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni", allegato alla presente deliberazione quale sua parte integrante e sostanziale;
2. di disporre la pubblicazione sul sito internet comunale del "Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni";
3. di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000.

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

D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114

1. Riferimenti Normativi rapidi e Documenti correlati

- D.lvo 82/2005 – Codice dell'Amministrazione Digitale
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Pagamenti elettronici – D.L. 179/2012
- Regole tecniche sul documento informatico - [DPCM 13/11/2014](#)
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - [DPCM 3/12/2013](#)
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014

Indice

Premessa e quadro normativo
Scenario operativo
Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del Piano
La piattaforma VBG, la presentazione delle pratiche on-line
Il Sistema di autenticazione Fed-Umbria.
Sistema di conservazione dei documenti informatici
Impatto organizzativo, formazione del personale ed aspetti critici.
Costi
Cronoprogramma
Revisione del piano
Conclusioni

Premessa e quadro normativo

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Il Decreto Legislativo 82/2005 "Codice dell'Amministrazione digitale" all'art. 63 stabilisce che le PA individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i

IL PRESIDENTE DI SEDUTA

Dott. Ing. Claudio Ricci

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott.ssa Claudia Bianchi

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.

D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 prevede che i Comuni, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della Legge di conversione, 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 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.”*

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 le 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.

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.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare -- attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) -- le modalità di colloquio tra Cittadino/Impresa e P.A.. Quest'ultima deve quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici che garantiscano tale colloquio, ma anche a rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Il presente piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per il dispiegamento del Piano, oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Scenario operativo

Il Comune di Assisi si è dotato di un sistema informatico che copre le necessità di automazione della quasi totalità dei servizi dell'Ente, avendo già adottato il sistema di protocollo informatico, la gestione informatica degli atti amministrativi (workflow documentale) e lo Sportello Unico Online; questi software permettono, inoltre, la pubblicazione automatica degli Atti amministrativi all'albo pretorio.

In particolare, per la gestione del SUEAP, la soluzione adottata prevede già l'utilizzo della cosiddetta Autenticazione Federata (F.E.D.) rilasciata dalla Regione Umbria come progetto specifico seguito dall'ormai in liquidazione Consorzio S.I.R. Umbria, che consente di far fluire le pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente e rilasciare protocollazioni automatiche. Si precisa che tutti i Dirigenti e Responsabili di Ufficio sono stati dotati di Firma Digitale.

Si riportano qui di seguito gli uffici dell'Ente che fruiscono di software gestionali per l'automazione dei propri procedimenti, tali software insistono su molte delle basi dati comunicate ad AGID in occasione dell'ultimo censimento.

- Ufficio Sistemi Informativi e SIT (servizi informatici, SIT, portale, etc);
- Ufficio Risorse Umane ed Organizzazione;
- Ufficio Legale (limitatamente al processo telematico);
- Ufficio Scuola e Sport (gestione mense scolastiche);
- Ufficio Affari Istituzionali (protocollo, DGC, DCC, Ordinanze e Albo pretorio);
- Ufficio Servizi Demografici;
- Ufficio Tributi;
- Ufficio Ragioneria e provveditorato;
- Farmacia Comunale;
- Polizia Municipale (verbali e sinistri);
- Ufficio Attività Economiche (SUAP);
- Ufficio SUE e ricostruzione (SUE);
- Ufficio Patrimonio e Contenzioso Edilizio (patrimonio);
- Ufficio Cimiteri e Case Popolari (gestione cimiteriale);

Per ognuno dei software gestionali elencati dovrà essere condotta una attenta analisi per determinare quale sarà compatibile con le disposizioni di Legge vigenti, quale potrà essere collegato con alcune modifiche e quale invece sarà incompatibile e quindi dovrà essere sostituito; il presupposto infatti per una completa informatizzazione delle procedure per l'inoltro di istanze è la conoscenza dello stato di informatizzazione dei procedimenti amministrativi dell'Ente.

La norma richiede di fatto, di realizzare "servizi online" a copertura completa di tutti i procedimenti gestiti.

L'attuazione del presente piano prevede perciò una grande attività di progettazione che il Comune di Assisi deve svolgere per l'informatizzazione dei procedimenti. Si deve infatti agire su diversi livelli:

- organizzativo – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente la loro rianalisi, occorre considerare che i futuri procedimenti saranno monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente deve innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;
- documentale – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà intervenire sui manuali di conservazione e di gestione per tenere

conto delle regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici che sono state approvate nell'ultimo anno e mezzo;

- tecnologico – l'informatizzazione dei procedimenti comporta necessariamente confrontarsi con le software house che forniscono i gestionali in uso presso l'ente, aspetto non sempre facile da trattare, come sta emergendo in questo periodo in cui si sta introducendo nell'ente la fatturazione elettronica;
- umano – gli operatori, i funzionari e i dirigenti dovranno affrontare un cambiamento epocale nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi.

Censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del Piano

La norma individua come oggetto del Piano l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta ai cittadini ed imprese la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione 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, operazione che dovrà essere condotta a cura dei responsabili di ciascun Ufficio.

E' compito dell'Ufficio Sistemi Informativi riconsiderare la gestione informatica delle procedure usate nell'Ente e valutare la loro eventuale integrazione e/o sostituzione per rendere il loro funzionamento aderente alla normativa. In questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione derivanti dalla eventuale sostituzione dei software gestionali non compatibili.

Successivamente sarà necessaria una riorganizzazione dei vari procedimenti amministrativi al fine di armonizzarli in un unico contesto inter operante; in tale fase verranno adeguati regolamenti e prassi, a cura dei Responsabili di ogni singolo Ufficio coinvolto, per rendere operativo il sistema.

La piattaforma VBG, la presentazione delle pratiche on-line

Da diversi anni, sotto il coordinamento del Consorzio S.I.R. Umbria, il Comune di Assisi ha aderito all'iniziativa VBG per la gestione delle pratiche dello Sportello Unico (SUEAP), ad oggi gestito da due differenti Settori, Polizia Municipale con l'Ufficio Attività Economiche per quanto riguarda le pratiche del S.U.A.P., e dal Settore Gestione del Territorio con l'Ufficio Sportello Unico Edilizia e Ricostruzione per le pratiche afferenti al S.U.E.

Tale interessante piattaforma, direttamente interfacciata al Protocollo Informatico, permette la presentazione di istanze da parte del cittadino dopo la sua autenticazione nel sistema F.E.D. Umbria, che prevede l'utilizzo di credenziali avanzate come la Carta Nazionale dei Servizi, la Carta di Identità Elettronica o censimento diretto.

Tale processo di verifica deve considerare i seguenti aspetti tecnologici, non esaustivi:

- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), e nelle more del dispiegamento di tale sistema, anche di altre soluzioni di autenticazione che possano garantire l'univoca identificabilità dell'utente;
- Interscambiare dati e servizi in "cooperazione applicativa" verso sistemi esterni, siano essi in dotazione all'Ente che di altre P.A.;
- Permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni direttamente on line o attraverso il sistema di protocollo via P.E.C. L'iter completo del procedimento dovrebbe 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;
- Supportare sistemi di pagamento on line compatibili con il "Sistema informatizzato dei pagamenti della P.A.";
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;
- Supportare nativamente, almeno lato back office, l'utilizzo di strumenti quali la protocollazione automatica, l'apposizione della firma digitale e della marca temporale e l'invio via PEC;
- Garantire il massimo riutilizzo dei software gestionali già in uso all'Ente;
- Supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il sistema di gestione documentale già in uso nell'Ente;

IL PRESIDENTE DI SEDUTA

Dott. Ing. Claudio Ricci

IL SEGRETARIO GENERALE

Dott.ssa Claudia Bianchi

- Possedere caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- Possibilità di modellare in via autonoma per l'Ente il comportamento del motore di workflow, al fine di disegnare gli iter procedurali, le permissions e le interazioni con l'esterno;

Il Sistema di autenticazione Fed-Umbria.

Il Sistema Federato per la Gestione dell'Identità Digitale e dell'Autenticazione degli Enti della Regione Umbria è stato realizzato dalla Regione Umbria come sistema per la gestione delle Identità Digitali di chiunque (cittadino, professionista, operatori di enti o imprese, ecc.) abbia necessità di accedere ai servizi web delle Pubbliche Amministrazioni della regione che richiedono una autenticazione.

In questo modo l'utente con la sola password di FED-Umbria può accedere a differenti servizi di Enti diversi senza doversi autenticare ad essi ogni volta.

In pratica FED-Umbria è preposto all'autenticazione degli Utenti ed all'autorizzazione degli accessi alle "risorse informative" (servizi), e tale piattaforma, dopo aver verificato l'aderenza alle nuove disposizioni normative, può essere un interessante spunto per il dispiegamento del presente Piano.

Sistema di conservazione dei documenti informatici

Per quanto riguarda l'aspetto della conservazione a norma o sostitutiva dei "documenti informatici", che coinvolge i contratti firmati digitalmente, i protocolli in ingresso/uscita con allegati firmati digitalmente e i flussi documentali con allegati firmati digitalmente, il Comune di Assisi ha aderito alla convenzione regionale di servizi di conservazione con Unimatica S.p.A. Ad ogni modo, l'utilizzo massiccio dei procedimenti informatizzati che il piano prevede per l'attuazione della norma, comporterà la crescita esponenziale (con i costi che ne conseguono) della produzione e stoccaggio di documenti informatici e di documenti informatici amministrativi per i quali il "Sistema di conservazione" ne deve garantire l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità, come previsto dal CAD (art.44). Dopo la verifica che l'attuale conservatore risponda ai requisiti di Legge, ovvero la sua presenza nell'elenco dei conservatori attivi accreditati presso AgID, come da Circolare Agid n. 65/2014, (pena la dismissione del servizio) dovranno essere implementati i metodi di riversamento dei documenti informatici nei sistemi di conservazione; tali metodi dovranno essere aderenti a quanto stabilito all'art. 7 del DPCM 13/11/2014.

Impatto organizzativo, formazione del personale ed aspetti critici.

La gestione di un qualsivoglia procedimento in modalità interamente digitale, comporta una serie di difficoltà e criticità che vanno di pari passo con le migliorie introdotte. La mera attivazione di servizi software e di connettività non significano assolutamente la buona riuscita del progetto, in quanto questo comporta dei cambiamenti profondi dal punto di vista organizzativo, di formazione e di modellazione dei procedimenti per cambiare le metodologie di lavoro e le prassi consolidate.

Per assicurare la riuscita del processo di informatizzazione occorrerà pertanto coinvolgere tutto il personale dirigente, includendo i funzionari e in alcuni casi anche gli amministratori, per la condivisione degli obiettivi di progetto e la realizzazione delle attività di analisi, gestire il cambiamento conseguente alla gestione delle pratiche in modo completamente digitale e prevedere adeguati interventi formativi a tutto il personale sulle nuove piattaforme e sulla normativa che sottende alla formazione, gestione, trasmissione e conservazione dei documenti informatici.

Si evidenziano alcuni aspetti critici del processo di informatizzazione:

1. Per l'invio di alcune tipologie di istanze, in special modo per quelle che prevedono dichiarazioni sostitutive di certificazioni e/o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, si ritiene necessario richiedere la firma digitale che, mentre per le imprese

ed i professionisti l'utilizzo di questo strumento sia ormai una pratica asseverata, per i cittadini rimane un problema di difficile soluzione.

2. L'integrazione prevista dalla norma con il sistema SPID non potrà essere realizzata fino a quando non verranno rilasciate le specifiche tecniche e le modalità di attuazione, rendendo difficoltosa la fase di stima dei costi e dei tempi di adeguamento.

3. Il fallimento del progetto Postacertificat@ (**CEC-PAC**), nonché la scarsa diffusione della posta elettronica certificata al cittadino e della firma digitale, crea una notevole barriera al raggiungimento degli scopi prefissi dalla norma. Concetti come il domicilio digitale del cittadino, l'abbattimento del digital-divide, la scarsa diffusione delle reti a larga banda sono propedeutici al corretto avvio delle procedure descritte nel presente piano.

Costi

In questa fase non è possibile redigere un piano economico a causa dei troppi fattori di incertezza, quali ad esempio il dialogo con gli attuali fornitori dei software gestionali per i costi di adeguamento, l'eventuale sostituzione di piattaforme non integrabili, il potenziamento delle linee dati e la formazione, sia tecnica che giuridica, del personale. Uno dei costi nascosti e difficilmente quantificabili è rappresentato dalla conservazione a norma presso conservatore, in quanto genericamente questa incide in maniera direttamente proporzionale alla quantità di dati spediti in conservazione, mole difficilmente stimabile in questa fase. L'ultimo aspetto da tenere in considerazione è il costo delle linee dati necessarie per accogliere tutte le richieste e spedirle poi i documenti prodotti al conservatore; anche qui il dimensionamento non è ad oggi quantificabile.

Cronoprogramma

- Adesione al sistema SPID – entro aprile 2015
- Analisi dei processi per l'integrazione/sostituzione dei gestionali – entro il 2015
- Verifica dei sistemi di autenticazione compatibili – entro febbraio 2016
- Verifica del sistema di conservazione a norma e implementazione dei meccanismi di salvataggio automatico – entro aprile 2016
- Formazione del personale – continua
- Comunicazione e informazione verso cittadini e imprese – entro giugno 2016
- Informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi deve concludersi entro l'11 agosto 2016, fatte salva eventuali proroghe concesse dal legislatore

Revisione del piano

- Il presente Piano è soggetto a revisione in caso di:
- Interventute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, 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 di quanto contenuto nel piano in vigore.

Conclusioni

L'avvio delle procedure totalmente informatizzate da come richiede la norma è un processo pervasivo che coinvolge l'Ente nella sua interezza e a tutti i livelli, a partire dai referenti apicali per raggiungere qualunque istruttore fino al cittadino

utilizzatore che ne usufruisce. Tale processo è in generale così lontano dalle pratiche quotidiane, sia interne che esterne, che il solo adeguamento dei sistemi informatici non ne garantisce la riuscita; la sinergia necessaria fra l'Ente, i fornitori e i cittadini deve essere auspicata e promossa a tutti i livelli.

Lo scenario più probabile è quello nel quale esiste un'unica piattaforma di accesso e smistamento delle richieste, acceduta attraverso il sistema di autenticazione SPID, utilizzando quindi Carta di Identità Elettronica o similare che sappia riversare le richieste nel sistema di protocollo comunale. Il successivo smistamento, con la conseguente creazione di fascicoli elettronici, innescherà, attraverso il motore di workflow, il procedimento, che verrà aggiornato, in ogni sua fase dal sistema stesso, fino al suo completamento. Tutti i fascicoli e documenti prodotti verrebbero poi riversati in un sistema di conservazione e norma, presso conservatore accreditato.

In questa fase la criticità maggiore è rappresentata dall'ambito di sicurezza informatica per la protezione dei dati conservati nel backoffice.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

N. _____ del reg. Pubblicazione

Copia della presente deliberazione è pubblicata all'albo pretorio per 15 giorni consecutivi.

con decorrenza dal 13.02.2015

IL MESSO COMUNALE

al 28.02.2015

IL MESSO COMUNALE

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

Il presente provvedimento è stato comunicato ai signori capigruppo con prot. n. 0005195 del 13.02.2015

La presente deliberazione è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini di rito.