



Città di Minerbio
Provincia di Bologna

Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni ai sensi dell'art. 24 comma 3-bis D.L. 90/2014

Approvato con delibera di Giunta Comunale n. 19 del 11/02/2015



Città di Minerbio

Provincia di Bologna

PREMESSA

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.

A 10 anni dall'entrata in vigore del codice dell'amministrazione digitale per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, che si articola su un triennio, viene denominato piano di informatizzazione.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione adottata il 1 dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

I settori chiave d'intervento sono individuati come nella cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa.

Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei Comuni: la cittadinanza digitale, l'edilizia, l'impresa.

Il contesto

La Community Network Emilia-Romagna

La [Community Network](#) è il contesto, il quadro interistituzionale, all'interno del quale, sulla base degli strumenti di governance messi a disposizione, è possibile consolidare una progettualità condivisa con gli enti (che diventano quindi protagonisti sin dalle prime fasi dello sviluppo delle azioni di eGovernment), coordinata a livello regionale e presidiata a livello locale. E' finalizzata a porre tutti gli enti della regione in condizione di disporre degli stessi strumenti e opportunità nello sviluppo della società dell'informazione e nel dispiegamento dei processi di e-government.

La CN-ER è un sistema di servizi, standard e modelli di scambio, si avvale di una rete infrastrutturale (Lepida) e permette agli enti la cooperazione, la condivisione di applicativi e servizi infrastrutturali e lo sviluppo di progetti condivisi. Essa nasce ed opera per garantire questo fondamentale principio di equità, per valorizzare le vocazioni specifiche e diffondere le eccellenze maturate nei singoli territori.

Progetti e azioni di dispiegamento sono contenuti nella programmazione regionale in materia, il [PiTER: Piano Telematico dell'Emilia-Romagna](#). La CN-ER costituisce pertanto l'ambito entro il quale dare attuazione agli obiettivi contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna (che rappresenta l'Agenda digitale regionale) e nelle Agende digitali locali, nonché per realizzare, porre in esercizio e gestire politiche di sistema.

Per ogni Comune è presente un censimento dei servizi online interattivi (che consentono cioè l'avvio e spesso la conclusione online del servizio) su Emilia-Romagna Digitale al link "[Servizi per i cittadini](#)" e [Servizi per le imprese](#)" mentre i dati di sintesi sullo sviluppo dell' [e-government](#) sono reperibili alla sezione dedicata su Emilia-Romagna Digitale.



Città di Minerbio
Provincia di Bologna

Politiche di semplificazione

In questo contesto, la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, la cooperazione applicativa, l'interscambio dati e la realizzazione delle "grandi anagrafi" (che consentono le visure d'ufficio), sono fra le linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, sia in termini di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) che di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.). Rappresentano inoltre gli strumenti fondamentali per garantire ai cittadini la reale ed effettiva trasparenza della pubblica amministrazione, che può concretizzarsi solo mediante la realizzazione di archivi accessibili e strutturati e la messa a disposizione dell'enorme patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione.

Chiaro e puntuale è dunque il ruolo che l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi può e deve rivestire nel processo di innovazione della PA anche: non innovazione tecnologica fine a sé stessa, ma asservita al cambiamento profondo della Pubblica Amministrazione.

L'aspetto tecnologico e quello organizzativo-procedimentale si configurano come due facce di una stessa medaglia, o per meglio dire come due tasselli di un puzzle che devono combaciare e combinarsi tra loro in modo imprescindibile. Un'azione di innovazione tecnologica che non si accompagna ad un profondo ripensamento delle procedure e dello scambio di dati, informazioni e documenti in logica digitale rischia di creare ridondanze, sovrapposizioni, scarsa chiarezza sulla pratica operativa, in una parola inefficienza interna e, conseguentemente, scarsa efficacia verso l'esterno. Al tempo stesso, l'azione di riorganizzazione e revisione dei procedimenti che non si avvale delle opportunità che le tecnologie possono offrire, corre il rischio di apparire obsoleta e "lenta" rispetto ad un'utenza finale sempre più "on line", ma soprattutto di non cogliere la possibilità di creare una rete di pubbliche amministrazioni distribuite, interconnesse e perciò unitarie agli occhi del cittadino.

Il Modello di Amministrazione Digitale

Un aspetto fondamentale di un modello di servizi è il suo grado di apertura alla fruizione. A tal fine il modello elaborato nell'ambito della CNER, ossia il MAD (Modello di Amministrazione Digitale), prevede che all'interno della singola PA si possano implementare le applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, ma è richiesto che i servizi di fruizione delle anagrafi, delle componenti documentali e territoriali ed i servizi specifici funzionali all'erogazione dei servizi on line siano resi disponibili in modo standard.

Il MAD si configura quindi come un modello distribuito e basato sulla cooperazione applicativa come elemento abilitante per la fruizione dei servizi; come un modello che introduce il concetto di dominio di responsabilità ed una serie di criteri e regole comuni che dovranno essere condivise e rispettate in fase di implementazione al fine di bilanciare e garantire al tempo stesso sia la trasparenza dell'operato della PA che la tutela dei dati definita dalla normativa sulla privacy; come un modello, infine, che sposa la logica incrementale anche nei canali di fruizione possibili: il canale web, il canale mobile, il canale Web Service e canali su protocolli dedicati.

L'interconnessione, l'interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di back-end, sono disponibili sul nodo regionale.



Città di Minerbio

Provincia di Bologna

Uniformare l'accesso ai servizi del modello significa definire un "linguaggio comune" che ha una duplice finalità:

- consentire un accesso standard al singolo servizio (stessa interfaccia di accesso) che rende quindi il servizio indipendente dalle applicazioni e dalle entità informative sottostanti;
- permettere alle applicazioni integrate con il modello di utilizzare un unico linguaggio, indipendentemente dall'Amministrazione che lo applica.

Si possono individuare le seguenti macro tipologie di utenza:

- Utenti interni allo specifico Ente
- Utenti di altre PA
- Utenti che rappresentano imprese ed intermediari
- Cittadini

Gli utenti interni hanno un accesso completo ai servizi dell'Ente a cui appartengono, in quanto tali servizi sono fisicamente erogati al proprio interno.

Nel caso di utenti di altre PA l'accesso ai dati certificati di un'altra Amministrazione può avvenire esclusivamente attraverso i servizi da essa esposti; conseguentemente i livelli di accesso possibili sono:

- accesso ai servizi condivisi esposti da altre PA (regionali e non) attraverso i servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa e autenticazione federata;
- accesso ai servizi on line e alle funzionalità di ricerca avanzate.

Infine i cittadini e gli utenti che rappresentano imprese ed intermediari possono:

- avere accesso esclusivamente ai servizi on line ed alle funzionalità di ricerca avanzate, fruendo così esclusivamente delle informazioni che le diverse PA mettono loro a disposizione.
- realizzare una partecipazione alla creazione / aggiornamento dei dati segnalando fatti e stati concernenti la propria situazione anagrafica, tributaria, ecc.

Nell'ambito delle attività della Community Network Emilia-Romagna, per favorire la realizzazione di un'architettura cooperativa fra gli Enti, è stato definito un processo di qualificazione dei prodotti software rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale. Per qualificazione, si intende l'attestazione che una determinata soluzione, in una specifica versione e rilascio, rispetti una delle specifiche di conformità definite nell'ambito della Community Network dell'Emilia-Romagna: l'oggetto di qualificazione è pertanto la tripla ordinata composta da soluzione, versione, specifiche di conformità.

Il piano concreto

Censimento dei procedimenti

Nella tabella seguente si evidenzia quale sia allo stato attuale il livello di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni:

Popolazione al 1° gennaio 2014	8.730
Autocertificazioni precompilate	Sì
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Sì
Iscrizione all'albo degli scrutatori	Sì



Città di Minerbio

Provincia di Bologna

Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio	Sì
Pagamento delle contravvenzioni	Sì
Pagamento occupazione suolo pubblico di competenza comunale (varie tipologie)	Sì
Pagamento utilizzo sale / immobili comunali	Sì
Presentazione telematica delle pratiche SUAP	Sì
Richiesta certificati (anagrafe / stato civile)	Sì
Visure / accesso ai propri dati anagrafici	Sì
Numero servizi interattivi	10

Modalità di integrazione con il MAD

Il Modello di PA digitale delineato dal Modello di Amministrazione Digitale della Regione Emilia Romagna prevede alcune caratteristiche che debbono essere considerate imprescindibili al fine della sua sostenibilità nel tempo, e cioè:

Modularità: al fine di assicurare lo sviluppo del modello, sia rispetto all'evoluzione normativa che rispetto a quella tecnologica, le componenti devono essere il più possibili modulari. Questo consentirà di sviluppare/aggiornare eventuali moduli senza compromettere l'utilizzo delle altre componenti del modello. Inoltre i moduli dovranno essere interoperabili tra loro, evitando sovrapposizioni e duplicazione di risorse.

Sicurezza: nel modello di PA digitale dati e informazioni viaggiano sulla rete, gli utenti dei sistemi informativi usano identità digitali senza presentarsi *de visu* ad uno sportello fisico ma interagendo con PA attraverso un PC o uno smartphone, i dati sono archiviati e conservati in archivi digitali. Affinché gli utenti della PA usino i servizi on-line, debbono avere fiducia nella PA stessa e quindi la PA deve assicurare la riservatezza dei dati, la loro integrità e la disponibilità, nel rispetto delle disposizioni previste dal "Codice per la protezione dei dati personali".

Accessibilità e usabilità: i servizi on-line di una PA digitale non possono costituire una barriera per gli utenti diversamente abili o anche solo per utenti che non hanno sufficiente alfabetizzazione informatica.

Le azioni fin qui realizzate per l'attivazione di servizi on line ai cittadini e alle imprese nonché le azioni oggetto del presente piano tengono conto di queste linee. Particolare attenzione è prestata alle procedure di autenticazione che garantiscono agli Enti in merito all'identità del fruitore del servizio on line e per contro al cittadino e all'impresa la riservatezza dell'accesso ai dati. Altrettanto indispensabile è la semplicità di accesso e di utilizzo dei servizi, mediante procedure guidate di facile accessibilità anche per utenti con scarsa familiarità con lo strumento informatico.

Piano di intervento

ISCRIZIONI ON LINE AI SERVIZI SCOLASTICI COMUNALI

La fruibilità on-line di tali servizi appare di particolare rilievo trattandosi di servizi rivolti ai genitori di bambini e ragazzi in età scolare, soggetti in gran parte rientranti tra le fasce di popolazione che utilizzano con maggiore frequenza gli strumenti



Città di Minerbio

Provincia di Bologna

informatici.

PAGAMENTI ON LINE RELATIVI AI SERVIZI SCOLASTICI COMUNALI

Raggiunto l'obiettivo dell'iscrizione on line ai servizi scolastici lo step successivo è potenziare il modulo consentendo il pagamento delle rette.

CREAZIONE ALBO FORNITORI

L'art. 125 del Codice dei Contratti Pubblici D.L.gs. 163/2006 prevede, sia per i lavori che per forniture e servizi, che gli affidamenti in economia di importo superiore a 40.000 euro avvengano "previa consultazione di almeno 5 operatori economici individuati sulla base di indagini di mercato ovvero tramite elenchi di operatori economici predisposti dalla stazione appaltante".

La tenuta di un albo fornitori consentirebbe maggiore celerità nell'individuazione delle imprese da contattare per gli acquisti al di fuori dei mercati elettronici ma anche di conoscere quali sono le imprese più interessate a lavorare con Terre di Pianura per fare inviti più mirati alle procedure all'interno dei mercati elettronici.

Stante l'esigenza di attivare un albo fornitori, la modalità di realizzazione è senz'altro quella dell'iscrizione on-line. Si procederà pertanto ad attivare un modulo on line per acquisire le informazioni in maniera strutturata.

ACQUISIZIONE ON LINE DELLE DICHIARAZIONI IMU, IMU IN COMODATO, TARI E TASI

Si valuterà la possibilità di attivare tali servizi on line. Ciò consentirebbe di acquisire una parte delle dichiarazioni in formato digitale, riducendo i tempi di data entry da parte degli operatori.

MODULI UNIFICATI E STANDARDIZZATI DERIVATI DA ACCORDI O INTESE IN SEDE DI CONFERENZA UNIFICATA PER L'EDILIZIA E LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Nelle procedure guidate on-line, verranno utilizzati per l'edilizia e le attività produttive, 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.

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 direttamente dal Comune.

Risorse necessarie all'attuazione del piano

All'atto dell'approvazione dei documenti di programmazione verranno assegnate risorse finalizzate alla realizzazione del presente piano. Tali risorse saranno integrabili al termine della fase di studio delle modalità realizzative più idonee. Saranno a tal fine valutate opzioni di riuso di soluzioni già adottate da altri Enti.

Per la realizzazione del piano saranno coinvolti i Servizi informatici associati e i Servizi interessati dai progetti di cui sopra, con il coinvolgimento della Regione e della Città Metropolitana.