



C.I.S.S.
Consorzio Intercomunale Servizi Sociali

Piano di informatizzazione

Triennio 2015 – 2017

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

Approvato con Deliberazione di C.d.A. n. 45 del 22.12.2015

1- Glossario

AGID: Agenzia per l'Italia Digitale

ICT (Architettura): l'insieme dei metodi e delle tecnologie che realizzano i sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione di informazioni (tecnologie digitali comprese).

CONSERVAZIONE: Le regole tecniche per la conservazione dei documenti informatici entrano definitivamente in vigore con l'avvenuta pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n. 59 del 12 marzo 2014 (Supplemento Ordinario n. 20). Emanate il 3 dicembre 2013 con un decreto del Presidente del Consiglio dei ministri

DAE: Agenda Digitale Europea.

PEC: Posta elettronica certificata.

PEO: Posta elettronica ordinaria.

PIANO: il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

PROTOCOLLO INFORMATICO: Le regole tecniche per la protocollazione entrano definitivamente in vigore con l'avvenuta pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n. 59 del 12 marzo 2014 (Supplemento Ordinario n. 20). Emanate il 3 dicembre 2013 con un decreto del Presidente del Consiglio dei ministri

SPID: il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale.

2-Riferimenti Normativi

[D.Lgs. 82/2005] Codice amministrazione Digitale e s.m.i.

[ART 24] articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014, n. 114

[DPCM 24/10/2014] “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. (14A09376) (GU Serie Generale n.285 del 9-12-2014)

3-Premessa

Le competenze digitali di base sono le capacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione. Sono quindi competenze utili a tutti i cittadini per poter partecipare alla società dell'informazione e della conoscenza ed esercitare i diritti di cittadinanza digitale.

Le competenze digitali si fondano su "abilità di base nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione: l'uso del computer per reperire, valutare, conservare, produrre, presentare e scambiare informazioni nonché per comunicare e partecipare a reti collaborative tramite Internet" (Unione Europea, Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente, 2006/962/CE).

Le linee di intervento definite nell'ambito delle competenze digitali di base si fondano su quanto previsto dal pilastro 6 dell'Agenda Digitale Europea (DAE) "Enhancing digital literacy, skills and inclusion" e hanno due obiettivi primari:

1. realizzare la cittadinanza digitale: accesso e partecipazione alla società della conoscenza, con una piena consapevolezza digitale;
2. realizzare l'inclusione digitale: uguaglianza delle opportunità

4-Finalità del Piano

Il Piano nasce in risposta a quanto disposto dal D.L. 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 e dalla L. 23 dicembre 2014, n. 190., che ha sancito una serie di obblighi generalizzati per tutte le Pubbliche Amministrazioni, in tema informatizzazione, di semplificazione amministrativa, modulistica standard, informatizzazione dei processi e catalogo dei dati.

In particolare, all'art. 24, c. 3 bis si prevede quanto segue: "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".

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), anche se 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 non solo un importante adempimento normativo, che richiede una valutazione finalizzata sia alla revisione tecnica ma anche organizzativa dell'ente, al fine di ridurre concretamente adempimenti, tempi procedurali ed oneri a carico dell'Amministrazione, dei cittadini e delle imprese.

In particolare l'attuazione del Piano dovrà consentire la gestione completamente informatizzata e on line dei servizi 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: 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), attualmente in fase di completamento;

5 -Ricognizione della situazione in atto

Si elencano le principali realizzazioni operate dal CISS. L'intento è quello di evidenziare l'attuale punto di partenza e sottolineare così su quali basi si andranno ad instaurare i nuovi adempimenti previsti dal presente Piano.

- Esistenza di casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale.
- Presenza di un adeguato numero di caselle di Posta Elettronica Ordinaria.
- Protocollo informatico, collegato con la PEC per la ricezione delle fatture elettroniche. Si devono però ancora redigere le fondamenta necessarie per la costruzione del fascicolo informatico. Il protocollo, al momento, è di solo utilizzo del personale dell'Ufficio protocollo.
- Albo pretorio on line per la pubblicità legale degli atti amministrativi del Consorzio e documentazione fornita da Altri Enti.
- Presenti, ma non ancora utilizzati, la "scrivania virtuale" e il sistema "determine e delibere".
- Presenza dei nuovi software gestionali per il Servizio Economico-finanziario, alla luce della nuova contabilità (armonizzazione contabile - ARCONET). I nuovi software gestionali, al momento, sono unicamente utilizzati dagli operatori del Servizio Economico –finanziario.
- Presenza dei software gestionali per il Servizio Personale. C'è un sistema di gestione delle presenze degli operatori del Consorzio completamente informatizzato e attivo via web (Infopoint).
- Presenza del software gestionale per il Servizio Socio-assistenziale (SISS WEB)
- Servizio di Conservazione a norma: ancora da affidare.
- Sito WEB: Il Consorzio ha ricostruito il proprio sito web, rendendolo a norma e più agevole per la consultazione. È data rilevanza alle informazioni essenziali sui servizi erogati e su come avere un primo contatto con l'ente. Sulla pagina principale è stata anche inserita una sezione dedicata alle novità e agli eventi. Il sito web, ai sensi della normativa vigente, contiene la sezione Amministrazione trasparente. Questa parte viene aggiornata costantemente, utilizzando nella maggior parte dei casi file di tipo aperto al fine di rendere l'accesso il più semplice possibile, e racchiude al proprio interno tutte le informazioni sulle attività dell'ente (ovviamente nel rispetto delle disposizioni sulla privacy).

Nel corso degli ultimi anni il Consorzio ha dunque realizzato diversi adempimenti il cui obiettivo immediato è costituito dalla diffusione fra gli operatori dell'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche. Queste operazioni hanno la finalità di migliorare l'attività lavorativa, e conseguentemente il servizio svolto a favore dei cittadini, sotto diversi aspetti: nell'efficienza, nell'efficacia e nell'economicità. Nonostante ciò, comunque, sarà necessario incrementare la diffusione delle competenze digitali fra il personale del Consorzio così come procedere ad un rinnovo del parco hardware e software di base affinché sia possibile gestire tutte le procedure con la massima velocità possibile. L'attuazione, perciò, è necessariamente subordinata all'interno dell'Ente alle opportune revisioni organizzative e alla disponibilità di eventuali risorse finanziarie di potenziamento del sistema. Occorre tener presente che gli obiettivi del Piano difficilmente potranno essere conseguiti dal personale in servizio presso il C.I.S.S. per evidenti ragioni che attengono alle competenze, alla consistenza della dotazione organica e al tempo a disposizione. Con ogni probabilità, sarà necessario l'affidamento esterno, almeno in parte, riguardo precisi e determinati settori.

6 – censimento e razionalizzazione dei procedimenti oggetto del piano

I procedimenti amministrativi incentrati sulla gestione documentale garantiscono la corretta gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti dalla produzione alla conservazione. I sistemi per la gestione documentale consentono infatti di:

- **Automatizzare i processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati** (informazioni base e specifiche per tipologia di documenti) - [Documento informatico](#)
- **Automatizzare la fase di registrazione** dei documenti in ingresso e uscita e assegnazione alle unità organizzative - [Flussi documentali e protocollo](#)
- **Dematerializzare** il trattamento dei flussi documentali sia in ingresso che in uscita - [Dematerializzazione](#)
- **Supportare l'archiviazione** dei documenti informatici e delle copie - [Conservazione](#)

La norma individua come oggetto del “Piano” l’informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID. Sarà perciò necessario censire in modo dettagliato, ufficio per ufficio, quali sono tali procedure, indicare il responsabile del procedimento e, quando possibile, indicare i termini entro i quali il cittadino dovrà avere una risposta. Tale censimento sarà strettamente connesso al “Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità”. L’analisi dei procedimenti amministrativi avrà inoltre l’obiettivo di utilizzare le tecnologie per semplificare e rendere maggiormente fruibili i servizi. Successivamente, anche con l’apporto dei tecnici informatici, si dovrà provvedere a evidenziare quali di questi procedimenti sono o potranno essere gestiti automaticamente e in che termini di necessità/opportunità/fattibilità queste pratiche potranno essere collegate con i diversi software gestionali attualmente utilizzati.

7 – piattaforma per la presentazione delle pratiche on line

La piattaforma dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime:

- 1) permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso la compilazione on line e con procedure guidate. Queste dovranno consentire 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;
- 2) possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa “accessibilità”;
- 3) mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, delle dichiarazioni e delle segnalazioni;
- 4) 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;
- 5) supportare il collegamento in “cooperazione applicativa” con il sistema di protocollazione in uso all'Ente;
- 6) supportare ove possibile il collegamento con il sistema informatico per il workflow documentale prossimamente in uso all'Ente (Olimpo);
- 7) supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici .

8 – formazione del personale

Alla luce di quanto finora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con l'SDI non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazione sino ad oggi condotte all'interno di un Ente. Dal punto di vista organizzativo, gli operatori del Consorzio dovranno modificare il loro approccio ai procedimenti amministrativi, approccio oggi connesso in modo radicale all'utilizzo della carta e di tutte le azioni ad essa collegate (firma tradizionale, più copie dello stesso documento, etc). E' dunque altamente probabile che vi sarà un regime transitorio in cui si avrà la coesistenza di pratiche cartacee, di pratiche miste e di pratiche completamente informatizzate e tutto ciò porterà a d una implementazione delle procedure. Come già anticipato, l'utilizzo di tutti i diversi sistemi volti a informatizzare l'ente non è ancora al 100%. Diversi sistemi non sono ancora stati utilizzati mentre altri lo sono solo parzialmente. L'impiego della carta dovrà essere sempre più residuale lasciando il "posto" ai documenti dematerializzati. La dematerializzazione dei documenti, dei registri e dei fascicoli comporterà di razionalizzare e reingegnerizzare i procedimenti amministrativi: questo insieme di attività dovrà necessariamente essere supportato da una adeguata formazione.