



**COMUNE DI SALARA**  
**PROVINCIA DI ROVIGO**

**ORIGINALE**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**N. 08**

**O G G E T T O**

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE EX ART. 24 DI D.L. 90/2014**

L'anno DuemilaQUINDICI addì **SEDICI** del mese **FEBBRAIO** alle ore 12.00 nella sala delle adunanze si e' riunita la Giunta Comunale.

Presenti	Assenti				
X		1)	<b>PRANDINI</b>	<i>Andrea</i>	<i>Sindaco</i>
X		2)	<b>BELLOTTI</b>	<i>Alessio</i>	<i>Assessore</i>
	X	3)	<b>ZANFORLIN</b>	<i>Linda</i>	<i>Assessore</i>

Assiste alla seduta il Dott.ssa Natalia Zappaterra in qualità di Segretario Comunale .

Il Dott. Andrea Prandini nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta.

**Il presente verbale viene letto approvato e sottoscritto come segue:**

**IL PRESIDENTE**  
Dott. Andrea Prandini

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
Dott.ssa Natalia Zappaterra

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Si attesta che copia della deliberazione viene pubblicata all'albo pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi a partire dal \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
Dott.ssa Natalia Zappaterra

**ATTESTATO DI ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno .....

- essendo stata dichiarata immediatamente eseguibile

- essendo decorsi dieci giorni dalla sua pubblicazione

li, \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
Dott.ssa Natalia Zappaterra



**COMUNE DI SALARA**  
**PROVINCIA DI ROVIGO**

**COPIA**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE**

**N. 08**

**O G G E T T O**

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE EX ART. 24 DI D.L. 90/2014**

L'anno DuemilaQUINDICI addì **SEDICI** del mese **FEBBRAIO** alle ore 12.00 nella sala delle adunanze si e' riunita la Giunta Comunale.

Presenti	Assenti
X	
X	
	X

- |    |                  |                |                  |
|----|------------------|----------------|------------------|
| 1) | <b>PRANDINI</b>  | <i>Andrea</i>  | <i>Sindaco</i>   |
| 2) | <b>BELLOTTI</b>  | <i>Alessio</i> | <i>Assessore</i> |
| 3) | <b>ZANFORLIN</b> | <i>Linda</i>   | <i>Assessore</i> |

Assiste alla seduta il Dott.ssa Natalia Zappaterra in qualità di Segretario Comunale .  
Il Dott. Andrea Prandini nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta.

**Il presente verbale viene letto approvato e sottoscritto come segue:**

**IL PRESIDENTE**  
f.to Dott. Andrea Prandini

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
f.to Dott.ssa Natalia Zappaterra

**REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Si attesta che copia della deliberazione viene pubblicata all'albo pretorio di questo Comune per 15 giorni consecutivi a partire dal \_\_\_\_\_ **IL SEGRETARIO COMUNALE**

f.to  
Dott.ssa Natalia Zappaterra

E' copia conforme all'originale.

Lì, \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
Dott.ssa Natalia Zappaterra

**ATTESTATO DI ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il giorno .....  
- essendo stata dichiarata immediatamente eseguibile  
- essendo decorsi dieci giorni dalla sua pubblicazione  
lì, \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
f.to Dott.ssa Natalia Zappaterra

E' copia conforme all'originale.

Lì, \_\_\_\_\_

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
Dott.ssa Natalia Zappaterra

## OGGETTO: PIANO DI INFORMATIZZAZIONE EX ART. 24 DI D.L. 90/2014

### LA GIUNTA COMUNALE

**Richiamati** i principi di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità, trasparenza dell'azione amministrativa di cui all'articolo 1, comma 1, della Legge 7 agosto 1990 numero 241 e smi;

Richiamato l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e smi;

**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*;

Che il termine ordinatorio per provvedere scade il 16 febbraio 2015;

Che l'informatizzazione deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese;

Che detto piano deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID);

Che 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;

Che il piano deve prevedere la completa informatizzazione delle procedure;

Che il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale* (SPID) ha trovato concreta attuazione nel DPCM 9 dicembre 2014 n. 285;

Che il DPCM 285/2014 ha il suo fondamento nel d.lgs. 82/2005 il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);

Che il CAD individua la “*carta d'identità elettronica*” e la “*carta nazionale dei servizi*” quali strumenti per l'accesso ai servizi in rete delle PA;

Che ciò nonostante, le singole 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;

Che proprio questa è la funzione del sistema SPID;

Che pertanto, le PA potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, anche attraverso il sistema SPID;

**Dato Atto che** il DPCM 13 novembre 2014 detta 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*”;

Che la norma che rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle PA;

**Che il DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) impone la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016; ritenuto**, pertanto, di approvare il Piano di informatizzazione allegato che si attiene alle sottosegnate caratteristiche e principi:

#### Piano di Informatizzazione

L'informatizzazione dell'ente deve riguardare tutte le procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese.

Il processo di informatizzazione deve consentire la compilazione *online* delle richieste, con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il *Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID)*, ovvero, a norma del d.lgs. 82/2005, mediante “*carta d'identità elettronica*” e la “*carta nazionale dei servizi*”.

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.

E' prevista la completa informatizzazione delle procedure.

Inoltre, a norma del DPCM 13 novembre 2014 (art. 17 co. 2) si avvia il processo di dematerializzazione di documenti e procedimenti.

L'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi deve concludersi e entro l'11 agosto 2016, fatte salve eventuali proroghe concesse dal legislatore.

Visti i preventivi pareri in ordine alla regolarità tecnica ed in ordine alla regolarità contabile (art. 49 del TUEL);

Con voto unanime espresso nelle forme di legge,

#### **DELIBERA**

1. di approvare i richiami, le premesse e l'intera narrativa quali parti integranti e sostanziale del dispositivo;
2. di approvare e fare proprio l'allegato *Piano di Informatizzazione* dell'ente a norma dell'art. 24 co. 3-bis del DL 90/2014, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto come se in esso integralmente trascritto;
3. di dichiarare valutata l'urgenza imposta dalla volontà di concludere tempestivamente il procedimento, allo scopo di rendere efficace senza indugio il nuovo Piano di Informatizzazione, con ulteriore votazione, all'unanimità, con separata unanime votazione il presente atto immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4° del D.lgs. 267/2000.

**Ai sensi dell'art. 49 c. 1 del D.lgs. 267/2000, si esprime parere favorevole**

**- in ordine alla regolarità tecnica**

**Il Responsabile del Servizio  
f.to Begossi Rag. Serena**

**- in ordine alla regolarità contabile**

**Il Responsabile del Servizio  
f.to Begossi rag. Serena**

## **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE TRIENNIO 2015/2017**

### **Quadro normativo di riferimento**

- Legge 11 agosto 2014 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 ai cittadini e imprese la compilazione e presentazione online, 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 D.Lgs. 14.03.2013, 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'art. 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'art. 68 n del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del D.Lgs 24 gennaio 2006, n. 36, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e del D.Lgs 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 ogni sei mesi, 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, ai 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 di procedimento effettuato ai sensi dell'art. 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 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 di 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 innescano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al D.Lgs. 7 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. 198 e dalla L. 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedano alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi, a tal fine sviluppino 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'art. 38, comma 3, del D.L. 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 dell'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 ai 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'art. 7-bis del D.lgs. 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'art. 8 della L. 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15, comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a realizzare 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 consentono la fruizione e riutilizzo, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentono l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel 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 D.P.R. 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 precedenti, 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 Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo.

# **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**EX ART.24 DL 90/2014**

**<Comune di SALARA >**

**Provincia di Rovigo**

# **PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**

**EX ART.24 DL 90/2014**

Approvato con deliberazione n **08** della Giunta Comunale, in data 16 febbraio 2015

## Sommario

<b>1 - PREMESSA</b>
1.1 – Articolazione del piano
<b>2 - LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE</b>
2.1 – Principali norme di riferimento
<b>3 - SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE</b>
<b>4- AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE</b>
4.1 – Analisi del contesto
4.2 – I risultati delle analisi: cosa fare e tempi di attuazione
<b>5 - INFORMATIZZAZIONE ISTANZE E SERVIZI DIGITALI</b>
5.1 Attuazione
<b>5.2 - GLI INTERVENTI PROPEDEUTICI ALL'ATTUAZIONE DELL'INFORMATIZZAZIONE</b>
5.3 – Gli interventi evolutivi
<b>6 – AZIONI DI COMUNICAZIONE</b>
<b>7- PIANIFICAZIONE GENERALE DEGLI INTERVENTI</b>
<b>8 – MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO</b>
<b>9- APPENDICE: TERMINI, DEFINIZIONI ED ACRONIMI</b>



## 1 PREMESSA

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014, n.114, tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online.

Tali procedure devono consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete", art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

La disposizione imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sia riconsiderando profondamente le relazioni con cittadini e imprese in ragione dell'introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), unanimemente riconosciute quali elemento di spinta strategica per il recupero di competitività e di crescita economica del Paese, sia in una logica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei processi interni dell'Ente.

Alla luce di quanto sopra esposto il documento costituisce pertanto il Piano di informatizzazione del Comune di Costa di Rovigo, secondo l'art. 24 del DL 90/2014.

## 2 Articolazione del Piano

Ai fini di una maggiore comprensione del documento e per una facilità di aggiornamento dei suoi contenuti, il documento è strutturato nei seguenti capitoli:

- Una sezione "**La digitalizzazione dei servizi ai cittadini e alle imprese**" che descrive l'evoluzione del quadro normativo di riferimento dei processi di semplificazione amministrativa e digitalizzazione.
- Una sezione "**Semplificazione ed informatizzazione: gli obiettivi dell'Amministrazione**" che riporta gli obiettivi strategici individuati dall'Amministrazione nell'ambito della sua programmazione politica.
- Una sezione "**Amministrazione digitale: stato dell'arte**" che riporta lo stato dell'arte dell'Ente in termini di informatizzazione. In tale sezione, avente una valenza dinamica, l'Amministrazione analizza lo stato dei procedimenti, con particolare riferimento a quelli per i quali la normativa prevede la completa informatizzazione. I risultati derivanti dall'analisi consentono all'Ente di verificare il l'avanzamento rispetto ai processi di semplificazione; di definire gli strumenti abilitanti e di formalizzare gli interventi evolutivi.
- Una sezione "**Informatizzazione Istanze e Servizi Digitali: pianificazione degli interventi**" che descrive la struttura di governo del Piano, le azioni propedeutiche/complementari a supporto della attuazione di questa Sezione del Piano, e gli specifici interventi evolutivi previsti per la completa informatizzazione delle istanze.
- Una Sezione "**Azioni di comunicazione**" che descrive le modalità di comunicazione degli interventi sia all'interno dell'Amministrazione che verso l'esterno a tutti gli stakeholders.
- Una Sezione "**Pianificazione generale degli interventi**" che riporta la pianificazione temporale di tutti gli interventi.
- Una Sezione "**Monitoraggio stato di realizzazione del Piano**" che definisce la metodologia applicata per una corretta e puntuale verifica dello stato di avanzamento delle azioni previste.
- Una Sezione "**Appendice**" che riporta il glossario con i principali termini e acronimi utilizzati.

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, hanno poi avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, adottato con il **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** (comunemente indicato con l'acronimo CAD), è un atto normativo avente forza di legge, adottato dal Governo italiano sulla base della delega contenuta nell'art. 10 della [Legge 29 luglio 2003, n. 229](#) che raccoglie, in maniera organica e sistematica le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella pubblica amministrazione. In particolare, il CAD mette l'accento sulla capacità delle nuove tecnologie di porsi come strumento privilegiato di dialogo con i cittadini. Il CAD, inoltre, contiene importanti norme che si rivolgono anche ai privati soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.

Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- Il [Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159](#) (decreto correttivo basato sulla stessa delega contenuta nella Legge 229/2003) che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del [Sistema Pubblico di Connettività](#) (SPC) e la [Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni](#).
- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.
- Il [Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179](#) (c.d. Decreto Crescita 2.0) convertito, con modificazioni dalla [Legge 17 dicembre 2012, n. 221](#) che ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della pubblica amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.

Negli ultimi anni sono state realizzate ulteriori riforme riguardanti la materia in esame.

In particolare, con il **DL 83/2012**, recante "*Misure urgenti per la crescita del Paese*", convertito nella **legge 134/2013** il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 77) viene sostituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale predisposta dal Decreto "Semplifica Italia" n.5/2012, con funzioni di diffusione delle tecnologie informatiche per favorire la crescita economica e la promozione del sistema di Reti di nuova generazione (NGN), mediante il coordinamento degli interventi pubblici di Regioni, Province ed enti locali (art. 47), sotto la vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri, per migliorare i rapporti tra PA e cittadini e imprese predisponendo azioni coordinate dirette a favorire la diffusione di servizi digitali innovativi. A tal fine, il **DL 179/2012** c.d. "*Decreto crescita bis*", convertito nella legge 221/2012 ha previsto il monitoraggio dell'agenda digitale italiana mediante una relazione illustrativa annuale dell'esecutivo.

Il **DLGS del 14 marzo 2013, n. 33** cd. "*Testo Unico trasparenza*", altresì, contiene la disciplina diretta alla concreta individuazione e regolamentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici che devono essere pubblicati nei siti web istituzionali delle pub-

bliche amministrazioni, per consentire ai cittadini di avere accesso diretto all'intero patrimonio informativo delle PA, e predisporre concrete forme di controllo sullo svolgimento delle funzioni istituzionali dirette al perseguimento di interessi generali.

Il "*Decreto del Fare*" (**DL 69/2013** convertito con [legge 9 agosto 2013, n. 98](#)), ha riorganizzato la governance dell'Agenda digitale, mediante l'istituzione di un tavolo permanente composto da esperti e rappresentanti delle imprese e delle università per l'attuazione dell'Agenda digitale italiana (cd. "*Mister Agenda Digitale*"), introducendo ulteriori innovazioni che riguardano il riconoscimento del domicilio digitale, la razionalizzazione dei Centri Elaborazione dati, la predisposizione del fascicolo sanitario elettronico e la liberalizzazione dell'accesso ad Internet e del Wi-Fi.

L'art. 24, infine, del **DL n. 90/2014**, convertito dalla legge n. **114/2014** (cd. **Decreto PA**) contiene diverse misure di semplificazione di interesse per le imprese. Il riferimento è, in particolare, all'**Agenda per la semplificazione amministrativa**, ai **moduli standard** ed al **piano di informatizzazione delle procedure**.

Inoltre, il 1 dicembre 2014, il Consiglio dei Ministri ha approvato l'**Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017**, a norma dell'articolo 24 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90.

#### 4 Principali norme di riferimento

LEGGE \ NORMA	TITOLO
L. 241/1990	<b>Legge 7 agosto 1990 n. 241</b>  Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.  (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	<b>Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445</b>  "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)."  (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	<b>Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68</b>  Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005 )
DLGS 82/2005	<b>Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82</b>  "Codice dell'amministrazione digitale"  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	<a href="#">Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159</a>

<b>LEGGE \ NORMA</b>	<b>TITOLO</b>
	<p>"Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale"</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)</p>
<b>L. 244/2007</b>	<p><a href="#"><u>Legge 24 dicembre 2007, n. 244</u></a></p> <p>Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).</p>
<b>L. 69/2009</b>	<p><a href="#"><u>Legge 18 giugno 2009, n. 69</u></a></p> <p>Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.</p> <p>(GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95 )</p> <p>(L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")</p>
<b>DL 185/2008</b>	<p><b>Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185</b></p> <p>Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263 )</p> <p>(obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)</p>
<b>DPR 160/2010</b>	<p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160</b></p> <p>Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227 )</p>
<b>DLGS 235/2010</b>	<p><b>Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235</b></p> <p>Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18</p>

<b>LEGGE \ NORMA</b>	<b>TITOLO</b>
	giugno 2009, n. 69.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8 )
<b>DPCM 22/07/2011</b>	<b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011</b>  Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)
<b>DPCM 27/09/2012</b>	<b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012</b>  Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)
<b>DL 179/2012</b>	<a href="#"><u>Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179</u></a>  Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194 )  Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).
<b>DL 83/2012</b>	<b>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83</b>  Misure urgenti per la crescita del Paese.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129 )  Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).
<b>DPCM 22/02/2013</b>	<b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</b>  Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)
<b>DLGS 33/2013</b>	<b>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</b>  Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e

<b>LEGGE \ NORMA</b>	<b>TITOLO</b>
	diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013 )
<b>DM 55/2013</b>	<b>Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55</b>  Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013 )
<b>DL 69/2013</b>	<b>Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69</b>  Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50 )
<b>DPCM 03/12/2013</b>	<b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013</b>  Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)
<b>DL 90/2014</b>	<b>Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90</b>  Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard)  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014 )  Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).
<b>DL 66/2014</b>	<b>Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66</b>  Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale.  (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014 )  (c.d. decreto Irpef, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014).
<b>DIRETTIVA 8/09</b>	<b>Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.</b>  Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	<p>miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino.</p> <p>Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A.</p> <p>26 novembre 2009</p>

## 5 SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

Il Piano è strutturato in modo da fornire l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 inerenti l'informatizzazione generale, la digitalizzazione e l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazione, in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione e con quanto previsto dall'art. 24 comma 3bis del D.L 90/2014, nonché fornire l'individuazione degli strumenti per l'attuazione degli stessi, avuto riguardo alla situazione attuale ed alle risorse disponibili.

### **Obiettivi**

- Razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- Standardizzazione della modulistica
- Dematerializzazione dei documenti
- Conservazione digitale della documentazione e del fascicolo informatico
- Integrazione fra il sistema gestionale, documentale e sistema front-end, sistema *software* che gestisce l'interazione con l'utente o con sistemi esterni che producono dati di ingresso, interfaccia utente con un form.
- Riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati
- Formazione del personale

Tali obiettivi verranno realizzati attraverso lo sviluppo e l'integrazione del sistema informativo esistente ai fini della presentazione delle istanze, dichiarazioni, segnalazioni da parte di cittadini ed imprese, direttamente on-line mediante 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, dove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha il diritto ad ottenere una risposta.



### 4.1 Analisi del contesto

**Questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione integrata del portale web e del sistema gestionale che comprende le procedure di informatizzazione dei:**

- servizi amministrativi per la redazione e conservazione delle delibere, determine, ordinanze, pubblicazioni all'Albo Pretorio on line, protocollo informatico
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, stato civile, elettorale, toponomastica
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU TASI TARI)
- Servizi per la gestione del personale
- Servizi di Polizia Municipale convenzionati

#### **Sistema documentale:**

- Utilizzo parziale del protocollo informatico
- Utilizzo della PEC nelle comunicazioni con altre Amministrazioni Pubbliche, e con le Imprese
- La Pec del Comune è pubblicata nell'Indice della Pubblica Amministrazione
- Archiviazione documentale per i servizi gestiti con procedure informatizzate
- Amministrazione trasparente
- Documenti firmati digitalmente ( risulta mancante un sistema di conservazione digitale )

#### **Portale web del Comune**

- Sito istituzionale del Comune
- Albo Pretorio on line
- Sezione Amministrazione Trasparente. Si assicura l'integrità dei documenti pubblicati, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la loro conformità ai documenti originali.

I dati, le informazioni e i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria, sono **pubblicati per un periodo di 5 anni**, decorrenti dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello da cui decorre l'obbligo di pubblicazione, e comunque fino a che gli atti pubblicati producono i loro effetti.

I documenti e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, devono essere disponibili, anche a seguito di richieste di accesso civico, in "**formato di tipo aperto**" ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale in quanto potenzialmente riutilizzabili.

Andrebbero altresì rese disponibili tutte le informazioni utili, nei casi in cui il Comune si avvallesse di prestatori di servizi di pagamento, per consentire ai privati di effettuare i pagamenti attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito, prepagate ovvero di altri strumenti di pagamento elettronico disponibili, nonché i codici identificativi del pagamento da indicare obbligatoriamente per il versamento.

- Procedimenti ( attualmente i procedimenti amministrativi del Comune sono gestiti in parte con procedure informatiche ed in parte in modo cartaceo).

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

- ❖ Interscambio dati anagrafici con Ina Saia Cnsd
- ❖ Interscambio dati contabili
- ❖ Interscambio dati Mef
- ❖ Interscambio con Agenzia delle Entrate - Siatel
- ❖ Interscambio con Agenzia del Territorio
- ❖ Interscambio con sistema Istatel
- ❖ Interscambio dati con Sportello Unico per le Attività Produttive - SUAP

## 4.2 I risultati dell'analisi: cosa fare e tempi di attuazione

### ❖ ICT

Il comma 28 dell'art. 14 del D.L. 31.05.2010 n. 78 sancisce l'obbligo per i Comuni con popolazione fino ai 5.000 abitanti della gestione associata di tutte le attività legate all'utilizzo di ICT "Tecnologie dell'informazione e della comunicazione."

Queste ultime, possono essere identificate nella gestione di infrastrutture tecnologiche e di sistemi informativi, nell'allineamento e aggiornamento di banche dati, nell'approvvigionamento di applicativi e licenze software, nella formazione informatica, nella gestione delle consulenze esterne e, soprattutto, in tema di informatizzazione di istanze e procedure, alla unificazione dei software di back office e dei servizi di front office.

**Si provvederà in merito entro il termine, ora stabilito al 31.12.2015, per l'attivazione.**

### ❖ Protocollo Informatico

Il processo di dematerializzazione nella PA, inteso quale progressivo incremento della gestione documentale informatizzata e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali in favore del documento informatico (a cui la normativa vigente riconosce pieno valore giuridico), rappresenta uno dei temi cardine del Codice dell'Amministrazione Digitale e una delle linee di azione più significative per la riduzione della spesa pubblica, in termini di risparmi diretti e indiretti. Infatti, il protocollo informatico e, più in generale, la gestione elettronica dei flussi documentali persegue, tra l'altro, un miglioramento dell'efficienza interna della PA, attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la riduzione degli uffici di protocollo e la razionalizzazione dei flussi documentali.

Ai sensi dell'**art. 40 bis del D.Lgs. 82/2005**, sono altresì oggetto di registrazione di protocollo, l'invio o la ricezione di documenti via posta elettronica tra pubbliche amministrazioni, le comunicazioni tra le medesime amministrazioni ed i propri dipendenti, nonché tutte le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica da cittadini ed imprese.

Ai sensi dell'art. 47 del D.Lgs. 82/2005, inoltre, le PA provvedono ad istituire e pubblicare nell'Indice PA almeno una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo.

Con DPCM 13 novembre 2014, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2015, sono state definite le nuove regole per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici sia per i privati che per le pubbliche amministrazioni. Il Decreto stabilisce tutte le modalità con le quali produrre un file digitale che abbia pieno valore legale, che si tratti di un certificato o di qualsiasi altro atto amministrativo.

### **Entro il 11.08.2016 si provvederà alla attivazione completa del Protocollo informatico**

#### ❖ Gestione documenti firmati digitalmente

Il CAD prevede diverse tipologie di firma, con altrettanti gradi di validità dei documenti informatici firmati digitalmente (firma elettronica, firma elettronica avanzata, firma elettronica qualificata, firma digitale). La firma digitale consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale. Possono dotarsi di firma digitale cittadini, amministratori e dipendenti di società e pubbliche amministrazioni.

**L'art. 21 del D.Lgs. 82/2005** sancisce che il documento informatico cui è apposta una firma elettronica, sul piano probatorio è liberamente valutabile in giudizio, tenuto conto delle sue caratteristiche oggettive di qualità, sicurezza, integrità e immodificabilità. In caso di apposizione di firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, l'efficacia del documento informatico si estende ai casi di cui l'art. 2702 del Codice Civile, vale a dire che il documento medesimo è *ricosciuto valido a tutti gli effetti di legge e soddisfa il requisito della forma scritta*.

Tale assetto trova specificazione nel **DPCM 22 febbraio 2013**, che fissa le nuove regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali.

La **Legge 7 agosto 1990 n. 241**, recante norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, prevede, all'art. 15, che gli accordi tra pubbliche amministrazioni volti a disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune (convenzioni, protocolli d'intesa, accordi di programma etc.) sono sottoscritti, a far data dal 30 giugno 2014, con firma digitale, con firma elettronica avanzata ovvero con altra firma elettronica qualificata, pena la nullità degli stessi.

Ai fini della presentazione di istanze e procedimenti on-line, si consideri che **l'art. 65 del D.Lgs. 82/2005** prevede, tra le modalità valide di trasmissione alla PA e ai gestori di servizi pubblici da parte di cittadini e imprese, quella sottoscritta mediante firma digitale o firma elettronica qualificata e che tali istanze sono da considerarsi equivalenti a quelle sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto. Il mancato avvio del procedimento da parte del titolare dell'ufficio competente, a seguito di istanza o dichiarazione, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare dello stesso.

#### Conservazione digitale

**L'art. 44 del D.Lgs 82/2005** prevede che la conservazione dei documenti informatici deve assicurare l'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento e dell'amministrazione o dell'area organizzativa di riferimento, l'integrità del documento, la leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative, inclusi i dati di registrazione e di classificazione originari, il rispetto delle misure di sicurezza.

Il **DPCM 3 dicembre 2013**, recante le regole tecniche in materia di conservazione, introduce il concetto "sistema di conservazione", deputato ad assicurare la conservazione a norma dei documenti elettronici e la disponibilità dei fascicoli informatici, stabilendo le regole, le procedure, le tecnologie e i modelli organizzativi da adottare per la gestione di tali processi.

In attuazione del citato art. 44, è richiesto di garantire le caratteristiche di **autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità** dei documenti informatici e dei documenti amministrativi informatici nonché dei fascicoli informatici ovvero le aggregazioni documentali informatiche, con i metadati ad essi associati, contenenti i riferimenti che univocamente identificano i singoli oggetti documentali che appartengono al fascicolo o all'aggregazione documentale.

In tema di conservazione è prevista, tra l'altro:

1. la nomina di un **"Responsabile della Conservazione"**, il quale, operando d'intesa con i Responsabili del trattamento dei dati personali, della sicurezza, dei sistemi informativi e della gestione documentale, svolge, tra l'altro, le funzioni di definizione delle caratteristiche e dei requisiti del sistema, di gestione del processo di conservazione garantendo nel tempo la conformità alla normativa vigente, di monitoraggio e di verifica periodica, con cadenza non superiore ai cinque anni, dell'integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi.
2. l'adozione di un **"Manuale di conservazione"**, che illustri dettagliatamente l'organizzazione, i soggetti coinvolti e i ruoli svolti dagli stessi, il modello di funzionamento, la descrizione del processo di conservazione, la descrizione delle architetture e delle infrastrutture utilizzate, le misure di sicurezza adottate e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del funzionamento, nel tempo, del sistema di conservazione.

Il sistema di conservazione opera secondo modelli organizzativi esplicitamente definiti che garantiscono la sua distinzione logica dal sistema di gestione documentale. La conservazione può essere svolta:

- all'interno della struttura organizzativa;
- affidandola, in modo totale o parziale, ad altri soggetti, pubblici o privati, che offrono idonee garanzie organizzative e tecnologiche, anche accreditati come conservatori presso l'Agenzia per l'Italia digitale.

Con DPCM 13 novembre 2014, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 8 del 12 gennaio 2015, sono state definite le nuove regole per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici sia per i privati che per le pubbliche amministrazioni. Il Decreto stabilisce tutte le modalità con le quali produrre un file digitale che abbia pieno valore legale, che si tratti di un certificato o di qualsiasi altro atto amministrativo.

**Entro il 31.12.2015 si provvederà alla nomina del Responsabile della conservazione, alla adozione del Manuale di conservazione, ed all'affidamento delle attività di conservazione ad un soggetto, pubblico o privato, che offra garanzie organizzative e tecnologiche, anche accreditato come conservatore presso l'Agenzia per l'Italia digitale.**

❖ **Adozione di misure di Sicurezza informatica**

I Comuni, nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali, raccolgono, producono ed archiviano una quantità ingente di dati e documenti che – in base alle norme vigenti – devono essere resi disponibili in modalità digitale. Trattasi, quindi, di un patrimonio che deve essere tutelato.

A tal scopo, l'**art. 50 bis del D.Lgs. 82/2005** prevede che in relazione ai nuovi scenari di rischio, alla crescente complessità dell'attività istituzionale caratterizzata da un intenso utilizzo della tecnologia dell'informazione, le pubbliche amministrazioni predispongono i piani di emergenza in grado di assicurare la continuità delle operazioni indispensabili per il servizio e il ritorno alla normale operatività.

La **continuità operativa** può essere intesa come l'insieme di attività volte a minimizzare gli effetti distruttivi di un evento che ha colpito una organizzazione, o parte di esso, con l'obiettivo di garantire la continuità delle

attività e dei servizi erogati. Componente fondamentale della continuità operativa è poi il **disaster recovery**, inteso come insieme di attività volte a ripristinare lo stato del sistema informatico, o parte di esso, con l'obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti ad un evento disastroso. Pertanto, le citate attività si riferiscono sia agli aspetti strettamente organizzativi, logistici e comunicativi che permettono la prosecuzione delle funzionalità di un'organizzazione, sia alla continuità tecnologica, che nel contesto delle pubbliche amministrazioni riguarda l'infrastruttura informatica e telecomunicativa (ICT).

**Entro il 31.12.2017 si provvederà:**

- alla predisposizione di un **piano di continuità operativa**, che fissi gli obiettivi e i principi da perseguire, descrivendo le procedure per la gestione della continuità operativa, anche affidandole a soggetti esterni. Il piano dovrà tenere conto delle potenziali criticità relative a risorse umane, strutturali, tecnologiche e contenere idonee misure preventive. La verifica della funzionalità del piano di continuità operativa dovrà avvenire con cadenza biennale;
- alla stesura di un **piano di disaster recovery**, che costituirà parte integrante di quello di continuità operativa e dovrà stabilire le misure tecniche e organizzative per garantire il funzionamento dei centri di elaborazione dati e delle procedure informatiche rilevanti in siti alternativi a quelli di produzione. E' prevista la verifica annuale in merito all'aggiornamento del piano di disaster recovery.

## **5. INFORMATIZZAZIONE ISTANZE E SERVIZI DIGITALI**

L'art. 63 del D.Lgs. 82/2005 prevede che le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, garantendo la **completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente**. A tal fine, Il Comune è tenuto ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti.

E' altresì richiesto che le pubbliche amministrazioni collaborino per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di **agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese** e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

Allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi in rete, **le pubbliche amministrazioni sono tenute ad utilizzare esclusivamente i canali e i servizi telematici**, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni. Le pubbliche amministrazioni, inoltre, devono pubblicare nel proprio sito web istituzionale i termini, le modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici (compresa la posta elettronica certificata) nonché i relativi provvedimenti che disciplinano, per l'appunto, l'utilizzo di servizi in rete.

Per quanto attiene le modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni, l'art. 64 del D.Lgs 82/2005 individua nella **carta d'identità elettronica (CIE)** e nella **carta nazionale dei servizi (CNS)** i principali strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete per i quali sia necessaria l'identificazione informatica. E' possibile utilizzare anche strumenti diversi, purché gli stessi consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio.

Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, è istituito, a cura dell'Agazia per l'Italia digitale, il **sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID)**. Tale sistema, in corso di attuazione, è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accredi-

tamento 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. Con il **DPCM 24 ottobre 2014** sono state definite le caratteristiche del sistema e le modalità di attuazione. I passaggi successivi sono rappresentati dall'adozione, da parte dell'AGID, dei regolamenti recanti le regole tecniche, le modalità di accreditamento, le procedure di rilascio delle identità digitali.

In base all'**art. 65 del D.Lgs. 82/2005**, le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni e ai gestori di servizi pubblici in via telematica sono valide quando:

1. sono sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata, il cui certificato è rilasciato da un certificatore accreditato;
2. l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;
3. l'autore è identificato dal sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'**art. 38, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000 n. 445**;
4. sono trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare.

Restando salve le norme che prevedono l'uso di sistemi specifici di trasmissione telematica nel settore tributario, le richieste pervenute alla Pubblica Amministrazione, nel rispetto delle su citate modalità, sono considerate equivalenti alle istanze e alle dichiarazioni sottoscritte con firma autografa dal richiedente, in presenza del dipendente addetto al procedimento.

Il mancato avvio del procedimento da parte del titolare dell'ufficio competente comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare dello stesso.

**L'art. 45 del D.Lgs. 82/2005** precisa che i documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con mezzi telematici o informatici idonei ad accertarne la fonte di provenienza soddisfano il requisito della forma scritta e, pertanto, non è necessario produrre, successivamente, il documento originale.

**L'art. 24 del DL. 90/2014** stabilisce, tra l'altro, che:

- le amministrazioni statali adottino, con decreto del Ministro competente, di concerto con il Ministro delegato per la semplificazione e la pubblica amministrazione, **moduli unificati e standardizzati su tutto il territorio nazionale** per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte dei cittadini e delle imprese;
- Il Governo, le regioni e gli enti locali concludono, in sede di Conferenza unificata, accordi per adottare, tenendo conto delle specifiche normative regionali, una modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive (SUE e SUAP),
- le amministrazioni pubbliche approvino, entro il 16 febbraio 2015, 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 (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. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.

## 5.1 ATTUAZIONE

L'approvazione del Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, di cui all'art. **24 comma 3-bis del DL. 90/2014**, richiede una pianificazione condivisa all'interno dell'amministrazione.

In via generale, tale pianificazione deve accogliere:

1. le norme che richiedono l'utilizzo esclusivo dei canali telematici, da parte delle pubbliche amministrazioni, nell'erogazione di servizi (art. 63 del CAD);
2. le norme che richiedono la completa informatizzazione delle istanze, in riferimento alle fasi di presentazione, gestione, tracciamento e chiusura delle stesse (art. 65 del CAD e art. 24 DL 90/2014);
3. la fotografia dello stato dell'arte in materia di informatizzazione dei propri servizi e procedimenti;
4. le dipendenze inter-funzionali all'interno dell'amministrazione, le diverse competenze e responsabilità di settori e uffici comunali;
5. gli assetti organizzativi e regolamentari, in caso di gestione associata di servizi e funzioni comunali;
6. le norme e gli strumenti di settore (SUAP e SUE solo ad esempio);
7. la mappatura dei procedimenti e sub-procedimenti oggetto di informatizzazione;
8. l'assolvimento degli obblighi in materia di trasparenza amministrativa, in riferimento alla pubblicazione di tutti i riferimenti utili per l'accesso a servizi on-line;
9. la definizione delle modalità di accesso ai servizi in rete e di trasmissione di istanze, ferme restando le modalità consentite dalla legislazione vigente;
  1. la definizione di una modalità di gestione interna delle istanze trasmesse da cittadini e imprese (sistema di back-office);
  2. la definizione delle modalità di interlocuzione con l'utenza, nelle diverse fasi di inoltro, gestione, tracciamento e chiusura delle istanze (sistema di front-office);
  3. le attività di formazione necessarie all'attuazione del piano e al perseguimento degli obiettivi in esso definiti;
  4. le attività di comunicazione (interna all'amministrazione ed esterna verso l'utenza);
  5. le modalità e delle fasi di attuazione e monitoraggio del piano di informatizzazione.

Il citato Piano di informatizzazione, e la pianificazione che ne sottende l'approvazione, rappresenta una concreta opportunità per ridisegnare in modo organico i processi amministrativi ed organizzativi, conseguendo in tal modo la **riduzione degli adempimenti, dei tempi procedurali e degli oneri per l'amministrazione, per i cittadini e le imprese.**

Diversi punti sono già stati ampiamente esaminati nella premessa del presente Piano.

La governance del piano coinvolge diverse tipologie di attori e organi all'interno dell'ente che agiscono a differenti livelli della programmazione e con ruoli distinti.

Per la corretta gestione del piano è necessario distinguere fra gli interventi previsti in modo mandatorio dalla normativa vigente (nomina del Responsabile dei Sistemi Informativi, Responsabile di Protocollo, Responsabile della Gestione Documentale, Responsabile dell'Archivio, Responsabile della Conservazione Documentale) e quelli identificati dall'Ente e declinati sulla base della propria organizzazione interna.

Settori ed uffici comunali: competenze e responsabilità

Settore 1° Amministrativo-Contabile-Demografico (Segreteria – Sociale – Tributi Contabilità e Finanza -)				
N	PROFILO	CONDIZIONE	CATEGORIA	POS. ECON.

1	<b>Responsabile coordinatore Servizio</b>		D	D1
2	Istruttore amministrativo		C	C5
3	Istruttore amministrativo		C	C4
4	Istruttore amministrativo		C	C4
<b>Settore 2° Tecnico (servizi tecnico-manutentivi)</b>				
N	PROFILO	CONDIZIONE	CATEGORIA	POS. ECON.
5	<b>Responsabile coordinatore Servizio</b>		D	D4
6	Agente di polizia locale	(1)	C	C4
7	Operaio specializzato - manutentore		B	B4
8	Operaio specializzato - manutentore		B	B3

**(1) in convenzione con altro Ente;**



### Soggetti coinvolti nella attuazione del Piano:

- Il Segretario Comunale
- Il Responsabile ICT
- I Responsabili dei Servizi
- I Responsabili di procedimento

Non vengono qui individuate strutture di coordinamento e monitoraggio trasversali all'attuazione, data la semplice struttura di questo Comune.

## 5.2 GLI INTERVENTI PROPEDEUTICI ALL'ATTUAZIONE DELL'INFORMATIZZAZIONE

Primo intervento è il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, per ognuno dei 2 Settori, finalizzato all'analisi in chiave di semplificazione del procedimento, standardizzazione della metodologia di lavoro ed, infine, automazione completa del processo.

Seguono gli interventi di individuazione dei fabbisogni e di acquisizione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo

**TABELLA INTERVENTI PROPEDEUTICI**

<b>Tipo intervento</b>	<b>Denominazione intervento</b>	<b>Descrizione sintetica</b>	<b>Data fine prevista</b>	<b>Responsabilità</b>
P	Censimento dei procedimenti	Ricognizione di tutti i procedimenti dei 2 Settori del Comune	30.09.2015	Responsabili dei Servizi dei 2 Settori
P	Individuazione fabbisogni	Analisi dei procedimenti e del loro stato di informatizzazione per individuare le necessità di implementazione o di acquisizione di software gestionali	31.12.2015	Responsabile ICT
P	Acquisizione risorse	Attraverso modalità consentite in materia di affidamenti	31.03.2016	Responsabile del servizio

### 5.3 Gli interventi evolutivi

Comprendono gli interventi di realizzazione dell'informatizzazione da concludersi, come stabilito dal DPCM 13.11.2014, pubblicato sulla G.U. n° 8 del 12.08.2015, entro 18 mesi.

TABELLA INTERVENTI EVOLUTIVI			Data prevista
Tipo intervento	Denominazione intervento	Descrizione sintetica	
E	Adeguamento delle risorse digitali in rete	il lavoro verrà svolto da esperti in tecnologie dell'informazione e della comunicazione, non essendoci all'interno dell'Ente le necessarie professionalità	30.06.2016
E	Informatizzazione di tutti i procedimenti, istanze	completa informatizzazione delle istanze, in riferimento alle fasi di presentazione, gestione, tracciamento e chiusura delle stesse, attraverso procedure guidate (form)	11.08.2016 L'informatizzazione delle procedure attivabili su istanza di parte e la dematerializzazione di documenti e processi deve concludersi e entro l'11 agosto 2016, fatte salve eventuali proroghe concesse dal legislatore.
E	Dematerializzazione	Dematerializzazione delle istanze, denunce, segnalazioni presentate in formato cartaceo	11.08.2016

## 6 AZIONI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione istituzionale è strumento essenziale per favorire e diffondere la semplificazione amministrativa, in tutte le sue forme e contenuti. E' altresì mezzo primario per informare tutti gli interessati, siano essi interni all'amministrazione che stakeholders, dello stato di attuazione del piano nonché per ottenere riscontro sulle modalità e sugli strumenti adottati.

Il Comune attuerà una campagna di informazione rivolta sia verso le proprie strutture interne che all'esterno nei confronti di tutti gli stakeholders

## **7 PIANIFICAZIONE GENERALE DEGLI INTERVENTI**

Si riporta, secondo lo schema di seguito riportato, il cronoprogramma generale degli interventi costruito unificando l'insieme delle pianificazioni specifiche già definite per ogni intervento.

**CRONOPROGRAMMA GENERALE DEGLI INTERVENTI**

		ARCO TEMPORALE ENTRO IL QUALE PROCEDERE									
		T0= 01.01.2015									
INTERVENTO	ELENCO MA-CROATTIVITA'	T0	30.9.2015	31.12.2015	31.03.2016	30.6.2016	11.08.2016	31.12.2017			
GESTIONE ASSO-CIATA ICT	Tecnologie In-formazione e comunicazione			X							
NOMINA RESPON-SABILE CONSERVAZIONE E AFFI-DAMENTO ATTIVITÀ DI CONSERVAZIONE	GESTIONE DOCU-MENTI DIGITALI			X							
APPROVAZIONE MANUALE DI CON-SERVAZIONE	GESTIONE DOCU-MENTI DIGITALI			X							
Utilizzo integrale del Protocollo Informatico	Protocollo In-formatico						X				
Approvazione Piano Continuità operative e Pia-no disaster re-covery	Disaster reco-very							X			
Censimento dei procedi-menti	Informatizzazio-ne procedure per presentazione istanze		X								
Individuazione fabbisogni per implementa-zione software gestionali	Informatizza-zione procedu-re per presen-tazione istanze			X							
Acquisizione risorse	Informatizza-zione procedu-re per presen-tazione istanze				X						

<b>Adeguamento risorse digitali</b>	<b>Informatizzazione procedure per presentazione istanze</b>					<b>X</b>						
<b>Informatizzazione di tutti i procedimenti E dematerializzazione</b>	<b>Informatizzazione procedure per presentazione istanze</b>						<b>X</b>					

## 8 MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano, viene adottata la seguente metodologia di monitoraggio e controllo dello stato di avanzamento e realizzazione dei singoli interventi pianificati:

- Viene anzitutto Identificata in **Segreteria** la struttura organizzativa preposta al monitoraggio delle attività del Piano.
- La periodicità del monitoraggio è di sei mesi.
- Viene prodotto semestralmente un report generale sullo stato di avanzamento del Piano con evidenza di eventuali scostamenti ed azioni correttive, da sottoporre, per presa d'atto, alla Giunta Comunale al termine di ogni anno.
- Al 31.12.2017 valutazione dei risultati intermedi e finali raggiunti, da sottoporre, per presa d'atto, alla Giunta Comunale al termine.

In questa appendice sono riportati i principali termini, definizioni ed acronimi utilizzati nel documento ed inerenti le tematiche dell'informatizzazione.

<b>TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI</b>	
<b>TERMINE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
PEC - Posta Elettronica Certificata	Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.
CEC-PAC	La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino) è una modalità di posta elettronica che permette al cittadino di comunicare esclusivamente con gli enti della Pubblica Amministrazione
Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico)	È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato.
Sistema di protocollo informatico	Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.
Sistema di conservazione digitale	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, cos' come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 44.
Sistema di gestione dei flussi documentali	Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti
Sistema di gestione informatica dei documenti	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico.
Sistema pubblico di connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73];
Interoperabilità	Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];
Attività amministrativa	Ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 1];
Quadro informativo	Insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento



**TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI**

<b>TERMINE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
	informatico strutturato;
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1];
Documento informatico strutturato	Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;
Istanza	Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;
Tipologia procedimenti	Classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;
Procedimento amministrativo	L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica
Endo-procedimento	Per <i>endoprocedimento</i> si intende parte di un procedimento che ha come scopo la predisposizione di un provvedimento interno all'Ente Locale (endo) e parziale necessario per il completamento dell'intero procedimento stesso.
Adempimenti necessari	Insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3];
Provvedimento / provvedimento amministrativo	"l'atto con cui l'autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all'interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati" [M.S. Giannini];
Oneri amministrativi	Tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;
Responsabile del procedimento	Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;
Processo (anche: macro-processo)	Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;
Responsabile di processo (anche: process owner)	Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Utente	Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;
Servizio pubblico	(es. "SUAP") – l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIViT n.88/2010];
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
	[d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Anagrafe nazionale della popolazione residente	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'Anpr, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID),	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.
Domicilio digitale	Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. <a href="#">Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179</a>

TABELLA ACRONIMI	
Acronimo	Definizione
AOO	Area Organizzativa Omogenea
CAD	Codice Amministrazione Digitale
PEC	Posta Elettronica Certificata
IPA	Indice delle Pubbliche Amministrazioni
CEC- PAC	Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino
EE LL	Enti Locali
PA	Pubblica Amministrazione
UTC	Universal Time Coordinateed (Tempo Coordinato Universale)
ANPR	Anagrafe nazionale della popolazione residente -
SPID	Sistema pubblico di identità digitale