



COMUNE DI GONNOSCODINA

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI
ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI PER VIA TELEMATICA**

(Art. 24, c. 3-bis, D.L. n. 90/2014)

INDICE

1. PREMESSA	3
2. RICOGNIZIONE DELLO STATO ATTUALE	6
3. OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015/2017	7
4. IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE	8
4.1 IL PROGETTO	8
4.2 RILEVAZIONE E VERIFICA DEI PROCEDIMENTI	8
4.3 REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI	8
4.4 SOGGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO	8
4.5 PROCEDURE INTERESSATE	9
5. ATTUAZIONE DE PIANO	9
5.1 ANALISI DEI PROCEDIMENTI	9
5.2 INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI	11
5.3 ACQUISIZIONE DELLE RISORSE	11
5.4 REALIZZAZIONE E CONTROLLO	11
5.5 VERIFICA E CHIUSURA	11
6. ISTANZE ON LINE	12
6.1 CARATTERISTICHE DEL PORTALE	12
6.2 SISTEMA DI AUTENTICAZIONE	12
6.2.1 SISTEMA PUBBLICO PER LA GESTIONE DELL'IDENTITA' DIGITALE DI CITTADINI E IMPRESE (SPID)	12
6.3 METODOLOGIA DI COMPILAZIONE	14
6.4 PROTOCOLLO INFORMATICO E CONSERVAZIONE DIGITALE	14
6.5 SICUREZZA DEI DATI E DEL SISTEMA	16
7. PAGAMENTI ELETTRONICI	17
8. INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE	18
8.1 INTEGRAZIONE TRA I SISTEMI	18
8.2 UTILIZZO DEI DATI CARTOGRAFICI	18
8.3 DEMATERIALIZZAZIONI	18
9. CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE	18
9.1 APPROCCIO METODOLOGICO	18
9.2 STATO DI ATTUAZIONE E PERCORSO PREVISTO	18
10. MODULISTICA STANDARD	19
10.1.1 MODULI UNIFICATI E STANDARDIZZATI DERIVATI DA ACCORDI O INTESE IN SEDE DI CONFERENZA UNIFICATA PER L'EDILIZIA E LE ATTIVITA' PRODUTTIVE	19
10.1.2 ALTRI MODULI	19
10.2 MODULISTICA ONLINE E FLUSSI DOCUMENTALI ELETTRONICI	19
11. FORMAZIONE	20

1.1 1. PREMessa

L'obbligo per gli Enti Locali di approvare un Piano di informatizzazione delle procedure, che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento, è stato introdotto dalla Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del Decreto Legge 24 giugno 2014, n. 90 "Misure urgenti per la semplificazione e trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, con l'introduzione all'art. 24 del comma 3-bis.

La suddetta norma, a 10 anni dall'entrata in vigore del Codice dell'amministrazione digitale, obbliga le Amministrazioni Comunali ad adottare uno strumento di pianificazione finalizzato a dare attuazione alla pluralità di norme create nel corso degli anni per la realizzazione di una pubblica amministrazione digitale a servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione, articolato su un triennio, viene denominato "Piano di informatizzazione".

La disposizione in argomento trova ulteriore specificazione nell'Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017 approvata il 1° dicembre 2014, la quale "contiene le linee di indirizzo condivise tra Stato, Regioni ed Enti Locali ed il crono-programma delle relative attività per assicurare l'effettiva realizzazione di obiettivi di semplificazione, indispensabili per recuperare il ritardo competitivo dell'Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e cambiare realmente la vita dei cittadini e delle imprese".

L'Agenda punta su cinque settori strategici di intervento: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa. Per ciascuno individua azioni, responsabilità, scadenze e risultati attesi. Appare chiaro come almeno tre dei settori chiave rientrino nelle competenze dei Comuni: la cittadinanza digitale, l'edilizia e l'impresa.

- In tema di *Cittadinanza digitale* l'Agenda si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione on-line di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini e delle imprese direttamente via Internet, ponendoli in una situazione di centralità nei confronti dell'azione amministrativa sulla base del diritto di cittadinanza digitale, prevedendo strumenti di garanzia per la tutela di tale diritto. La cittadinanza digitale rende disponibili strumenti in grado di semplificare il maggior numero di adempimenti realizzando il principio del cosiddetto "digital by default" secondo il quale i servizi devono essere progettati ed erogati principalmente in forma digitale prevedendo l'utilizzo della modalità tradizionale solo per casi eccezionali.
- In tema di *Edilizia* l'Agenda si pone l'obiettivo di ridurre costi e tempi delle procedure edilizie attraverso azioni quali ad esempio quelle tese ad assicurare l'operatività degli sportelli per l'edilizia e verificare e promuovere l'attivazione delle misure di semplificazione già adottate;
- In tema di *Impresa* l'obiettivo è quello di ridurre costi e tempi dell'avvio e dell'esercizio dell'attività di impresa attraverso numerose azioni quali ad esempio l'affiancamento degli operatori nella gestione delle procedure compresse, la verifica dell'operatività degli Sportelli

Unici per le Attività Produttive (SUAP) e delle procedure ambientali, il taglio dei tempi delle conferenze di servizi.

L'analisi di quanto sopra sinteticamente descritto evidenzia l'importanza strategica del ruolo delle Amministrazioni Comunali nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'Agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale le medesime sono chiamate per ridefinire la propria organizzazione ed attività per il raggiungimento di tali obiettivi.

Il Piano di informatizzazione si configura pertanto come uno strumento di programmazione di durata triennale per il raggiungimento dei risultati prefissi, con conseguente trasformazione della pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, in modalità telematica previa autenticazione di cittadini e imprese con gli strumenti del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID), è un obbligo per le amministrazioni statali, le regioni e gli enti locali esplicitamente previsto dal comma 3-bis dell'art. 24 del D. L. n. 90/2014, recante «Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari».

L'obiettivo del legislatore è favorire l'interazione tra la pubblica amministrazione e l'utenza attraverso la completa informatizzazione delle operazioni inerenti alla presentazione per via telematica di istanze, dichiarazioni, segnalazioni e altri documenti analoghi. Al riguardo, il legislatore ha precisato che il sistema, nel seguito denominato «**sistema per la gestione delle istanze on line**», deve permettere lo svolgimento on line dell'intero processo, dalla compilazione alla trasmissione per via telematica fino al tracciamento dell'istanza e all'individuazione del responsabile del procedimento con l'indicazione, ove applicabile, dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Le disposizioni di cui al citato art. 24 comma 3-bis del D.L. n. 90/2014 si collegano e integrano quelle contenute:

- del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'Amministrazione Digitale, e in particolare
 - nell'art. 4, c. 1, - La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT);
 - nell'art. 4, c. 2, - Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, se formato e inviato nel rispetto della normativa vigente;

-
- nell'art. 5-bis, c. 1, - La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese;
 - nell'art. 7 c. 1 – Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tal fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti;
 - nell'art. 15, c.1 e 2, - La riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni volta al perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 12, comma 1, avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione. Le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle vigenti regole tecniche
;
 - nell'art. 63, c. 3-bis, -A decorrere dal 1 gennaio 2014 gli enti soggetti all'attuazione del CAD, devono utilizzare **esclusivamente** i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la PEC, anche a mezzo di intermediari abilitati, per l'utilizzo dei propri servizi; la presentazione di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie; l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi; la richiesta di attestazioni e certificazioni; gli atti, le comunicazioni o i servizi resi;
 - nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, in particolare nelle previsioni relative ai *dati aperti e riutilizzo* (art. 7), agli obblighi di pubblicazione di *atti di carattere normativo e amministrativo generale* (art. 12), *provvedimenti amministrativi* (art. 23), *dati aggregati relativi all'attività amministrativa* (art. 24), *i servizi erogati* (art. 32), *i procedimenti amministrativi e i controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio dei dati* (art. 35);
 - nel DPCM del 13 novembre 2014, relativo alle regole tecniche per la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici.

2 **RICOGNIZIONE DELLO STATO ATTUALE**

Allo stato attuale questo Comune è dotato del sistema informatico per la gestione di:

SISTEMA GESTIONALE relativo alle procedure di informatizzazione dei seguenti servizi:

- Servizi amministrativi per la redazione e gestione/registrazione di delibere, determinazioni, pubblicazioni all'albo pretorio digitale;
- Servizi finanziari per la tenuta della contabilità dell'Ente e la gestione economica;
- Servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, dello stato civile, dell'elettorale e dello stradario;
- Servizio Tributi per la gestione dei tributi comunali;
- Servizio Personale per la rilevazione e gestione delle presenze, delle assenze e degli stipendi del personale.

SISTEMA DOCUMENTALE relativo alle procedure di informatizzazione dei servizi.

- Protocollo informatico;
- Pubblicazione all'albo pretorio on-line;
- Archiviazione documentale;
- Amministrazione trasparente;

SISTEMA PORTALE WEB con la gestione del sito Internet istituzionale, nella quale sono integrati i servizi di albo pretorio on-line ed e-gov (Amministrazione trasparente).

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del Comune di Gonnoscodina sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo.

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

- Interscambio dati anagrafici con l'interfaccia INA SAIA, gestito dal CNSD, a sua volta in collegamento con i database dell'Agenzia delle Entrate, dell'INPS e della Motorizzazione Civile;
- Interscambio con il servizio di Tesoreria: trasmissione dati, gestione mandato di pagamento elettronico;
- Interscambio con Ministero dell'Economia e delle Finanze e Ministero dell'Interno;
- Interscambio con INPS e Agenzia delle Entrate.

I documenti redatti o ricevuti dall'Ente sono gestiti in parte in modo digitale e in parte in modo analogico.

3 OBIETTIVI DEL TRIENNIO 2015/2017

Il presente Piano è strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell'Agenda per la semplificazione 2015/2017 approvato dal Consiglio dei Ministri il 1 dicembre 2014, in modo tale da fornire:

- l'identificazione degli obiettivi della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell'agenda per la semplificazione;
- l'individuazione degli strumenti a disposizione del Comune di Gonnoscodina, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l'attuazione degli obiettivi.

Gli obiettivi che intende perseguire nel triennio 2015-2017 si possono così sintetizzare:

- a. razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- b. informatizzazione dei procedimenti amministrativi;
- c. standardizzazione della modulistica;
- d. dematerializzazione dei documenti e dei fascicoli;
- e. integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema di front-end dell'Ente;
- f. riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati.

Il raggiungimento degli obiettivi sarà effettuato attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente al fine di consentire:

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

4. IL PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

4.1 PROGETTO

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

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate in materia di dematerializzazione dei documenti e di digitalizzazione dei procedimenti. Il progetto viene predisposto dal Servizio Tecnico Amministrativo, con il supporto esterno dei referenti addetti alla gestione della dotazione e rete informatica dell'Ente e dei gestionali in uso.

4.2 RILEVAZIONE E VERIFICA DEI PROCEDIMENTI

E' prevista la rilevazione dei procedimenti dell'Ente interessati per la gestione di istanze, richieste e segnalazioni on line del cittadino e delle imprese.

4.3 REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI

E' prevista la reingegnerizzazione dei procedimenti di cui sopra per la gestione di istanze e richieste on line del cittadino attraverso la stesura di processi gestionali che prevedano l'organizzazione delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione e l'istruttoria fino alla conclusione del procedimento con l'emissione di un provvedimento o di qualsiasi altro atto previsto.

4.4. SOGETTI COINVOLTI NELL'ATTUAZIONE DEL PIANO

Interni all'Ente: l'attuazione del piano è demandata, ciascuno per quanto di propria competenza, al segretario comunale, alle posizioni organizzative, ai responsabili di procedimento ed operatori di procedura.

Enti terzi: nell'attuazione del Piano verranno coinvolti gli Enti terzi che maggiormente partecipino, eventualmente, ai procedimenti interessati dall'informatizzazione. Questo al fine di addivenire ad una soluzione informatica inter operante o alla stipula di accordi e/o convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità possibile.

Supporto per lo sviluppo del progetto: in considerazione dell'organizzazione dell'Ente e delle risorse umane e strumentali disponibili si rende necessario externalizzare:

- la progettazione operativa dell'implementazione del sistema informatico per il perseguimento degli obiettivi del presente piano di informatizzazione;

-
- la realizzazione concreta dell'implementazione del sistema informatico mediante installazione di software gestionali appositi e integrazione delle risorse digitali in rete;
 - la formazione del personale coinvolto nell'attuazione del piano;
 - la redazione del documento programmatico di gestione documentale;

L'individuazione dei soggetti a cui esternalizzare le suddette attività sarà posta in essere con le modalità previste dal vigente codice dei contratti.

4.5 PROCEDURE INTERESSATE

All'attuazione del Piano sono interessate tutte le aree e servizi dell'Ente, ciascuno per le proprie competenze compresi gli organi di indirizzo politico (Giunta e Consiglio Comunale).

Per la corretta attuazione de Piano è necessaria una collaborazione e sinergia tra:

- lo sviluppo e il dispiegamento di nuovi sistemi informativi;
- la necessaria riorganizzazione nella gestione/competenza dei servizi

al fine di realizzare una semplificazione dei singoli procedimenti.

Molti dei procedimenti già oggi gestiti in maniera informatica o ibrida (cartacea e informatica), siano essi attivati d'ufficio o su istanza di parte, prevedono, per la loro corretta gestione, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza. Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi dovranno risultare tra loro inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazioni, al fine di evitare la formazione di copie o duplicati e incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimenti dei sistemi informatici, nonché una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

5. **ATTUAZIONE DEL PIANO**

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento delle seguenti fasi.

5.1 ANALISI DEI PROCEDIMENTI

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti seguiti da ciascun servizio, finalizzato alle successive:

- analisi in chiave di semplificazione del procedimento;
- standardizzazione della metodologia di lavoro;
- riorganizzazione del processo;
- reingegnerizzazione del procedimento;
- automazione completa del processo.

Le esperienze fatte a livello internazionale nell'ambito dei progetti di e-government hanno insegnato che per sostituire in modo efficace le tradizionali procedure basate sulla produzione del cartaceo con procedure volte alla erogazione di servizi on line, non ci si deve limitare alla scelta dell'ambiente tecnologico, ma occorre prendere in esame l'intero percorso: dalla fase della produzione documentaria fino a quella della conservazione digitale, passando attraverso la gestione informatica dei documenti e dei procedimenti amministrativi. In altri termini, le organizzazioni che intendono sostituire i tradizionali documenti cartacei con entità informatiche equivalenti non possono prescindere dall'analisi dei processi di lavoro, che anzi deve rappresentare il primo passo fondamentale verso la dematerializzazione.

I processi e i procedimenti amministrativi non sono entità statiche: una volta definiti devono essere monitorati e, se necessario, occorre intervenire per migliorarli. La maggior parte dei procedimenti attuali sono stati progettati negli anni passati quando la produzione documentaria era esclusivamente su supporto cartaceo e quindi prevedono forme di comunicazione, modelli organizzativi e schemi procedurali ormai superati. Occorre perciò procedere alla loro rilevazione e riprogettazione (reengineering) con l'intento di cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, senza cadere nell'errore di limitarsi ad utilizzare qualche strumento innovativo, come la firma digitale e la posta elettronica certificata, nell'ambito di procedure che per il resto rimangono inalterate, perché in tal caso i risultati sarebbero la dilatazione dei tempi amministrativi e l'aumento del disordine nella gestione documentaria.

Lo studio dei documenti ricevuti o prodotti nell'ambito del procedimento amministrativo, che si vogliono trasferire su base informatica (on line), è indispensabile per garantire la presenza in essi di tutti gli elementi necessari, sia sotto il profilo giuridico-amministrativo che archivistico, procedurale e tecnologico. Inoltre, permette di approfondire gli aspetti della produzione documentaria digitale che maggiormente incidono sulla gestione dei flussi di lavoro.

Pertanto è propedeutico e fondamentale attuare, **per ogni settore di attività dell'amministrazione**, le seguenti fasi:

- Rilevazione dei procedimenti amministrativi che prevedono, o potrebbero prevedere, l'interazione on line con l'utenza;

E per ogni procedimento amministrativo:

- Analisi e ridefinizione dei flussi documentali e di lavoro, con l'obiettivo della loro completa dematerializzazione;

- Disegno e implementazione sul «sistema di gestione delle istanze on line» della modulistica elettronica intelligente da utilizzare per la compilazione e la presentazione di istanze, dichiarazioni, segnalazioni e altri documenti analoghi per via telematica. In questa fase si provvederà anche alla definizione dell'insieme dei dati che l'utente dovrà valorizzare per permettere la produzione di

documenti amministrativi informatici con necessaria valenza giuridica, la loro archiviazione e conservazione digitale;

- Implementazione del modulo di aggiornamento automatico delle banche dati dell'amministrazione, a partire dal file XML prodotto dal «sistema di gestione delle istanze on line.

5.2 INDIVIDUAZIONE DEI FABBISOGNI

L'analisi di cui sopra è preliminare e fondamentale per consentire l'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo, di seguito sintetizzate:

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

5.3 ACQUISIZIONE DELLE RISORSE

Le risorse individuate nelle fasi suddette saranno acquisite con le modalità previste dal codice dei contratti e rese disponibili ai soggetti coinvolti nell'attuazione del piano. Nell'acquisizione delle risorse si terrà conto delle priorità individuate dal piano.

5.4 REALIZZAZIONE E CONTROLLO

La realizzazione e il controllo del Piano sarà attuata con periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi, revisioni e aggiornamenti.

Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, saranno svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, l'individuazione delle tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte in itinere.

5.5 VERIFICA E CHIUSURA

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

6. Istanze on line

6.1 Caratteristiche del portale

Il portale dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, fornendo una completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

6.2 Sistema di autenticazione

Per previsione di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, eventualmente mediante l'uso della Carta Nazionale dei Servizi /Tessera Sanitaria Regionale.

6.2.1 Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID)

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) è stato introdotto nell'art. 64, c. 2-bis, del CAD e istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) con l'intento di favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità. Esso è «un insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati».

Con l'istituzione di SPID le pubbliche amministrazioni dovranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi mediante la CIE o la CNS, oppure attraverso i servizi offerti da SPID; non sono previste altre modalità.

Le caratteristiche di SPID, i tempi e le modalità di adozione del sistema da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese, sono state specificate nel DPCM 24 ottobre 2014, pubblicato sulla GU del 9 dicembre 2014. In questo DPCM sono stati individuati i soggetti pubblici o privati che partecipano a SPID:

- i gestori dell'identità digitale, rappresentati dalle persone giuridiche accreditate che, in qualità di gestori di servizio pubblico, previa identificazione certa dell'utente, assegnano, rendono disponibili e gestiscono gli attributi utilizzati dal medesimo utente al fine della sua identificazione informatica. Essi forniscono i servizi necessari a gestire l'attribuzione dell'identità digitale degli utenti, la distribuzione e l'interoperabilità delle credenziali di accesso, la riservatezza delle informazioni gestite e l'autenticazione informatica degli utenti;

-
- i gestori degli attributi qualificati, rappresentati dai soggetti accreditati che hanno il potere di attestare il possesso e la validità di attributi qualificati, su richiesta dei fornitori di servizi. Su richiesta degli interessati, sono accreditati di diritto i seguenti gestori di attributi qualificati: a) il Ministero dello sviluppo economico in relazione ai dati contenuti nell'indice nazionale degli indirizzi PEC delle imprese e dei professionisti di cui all'art. 6 -bis del CAD; b) i consigli, gli ordini e i collegi delle professioni relativamente all'attestazione dell'iscrizione agli albi professionali; c) le CCIAA per l'attestazione delle cariche e degli incarichi societari iscritti nel registro delle imprese; d) l'AGID in relazione ai dati contenuti nell'indice degli indirizzi della pubblica amministrazione e dei gestori di pubblici servizi;
 - i fornitori di servizi, rappresentati dai fornitori dei servizi della società dell'informazione, o dei servizi di un'amministrazione o di un ente pubblico erogati agli utenti attraverso sistemi informativi accessibili in rete. I fornitori di servizi inoltrano le richieste di identificazione informatica dell'utente ai gestori dell'identità digitale e ne ricevono l'esito;
 - l'Agenzia per l'Italia Digitale, che svolge le seguenti attività: a) gestisce l'accreditamento dei gestori dell'identità digitale e dei gestori di attributi qualificati, stipulando con essi apposite convenzioni; b) cura l'aggiornamento del registro SPID e vigila sull'operato dei soggetti che partecipano allo SPID; c) stipula apposite convenzioni con i soggetti che attestano la validità degli attributi identificativi e consentono la verifica dei documenti di identità;
 - gli utenti, cioè le persone fisiche o giuridiche, titolari di un'identità digitale SPID, che utilizzano i servizi erogati in rete da un fornitore di servizi, previa identificazione informatica.

Tutti questi soggetti, esclusi gli utenti, costituiscono un sistema aperto e cooperante che consente loro di comunicare utilizzando i meccanismi di interazione, gli standard tecnologici e i protocolli stabiliti nelle regole tecniche definite dall'AGID.

Le identità digitali sono rilasciate, a domanda dell'interessato, dal gestore dell'identità digitale, previa verifica dell'identità del soggetto richiedente e mediante consegna in modalità sicura delle credenziali di accesso. Esse contengono obbligatoriamente il codice identificativo (codice che consente l'individuazione univoca di un'identità digitale in SPID), gli attributi identificativi (nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, ovvero ragione o denominazione sociale, sede legale, nonché il codice fiscale o la partita IVA e gli estremi del documento d'identità utilizzato ai fini dell'identificazione) e almeno un attributo secondario (telefono, email), funzionale alle comunicazioni tra il gestore dell'identità digitale e l'utente.

È prevista la possibilità per l'utente di chiedere al gestore dell'identità digitale, in qualsiasi momento e a titolo gratuito, la sospensione o revoca della propria identità digitale, ovvero la modifica dei propri attributi secondari e delle proprie credenziali di accesso. In particolare, qualora l'utente ritenga, anche a seguito della segnalazione del proprio gestore relativamente agli utilizzi registrati delle credenziali di accesso, che la propria identità digitale sia stata utilizzata abusivamente o fraudolentemente da un

terzo, può chiedere la sospensione immediata dell'identità digitale al gestore della stessa e, se conosciuto, al fornitore di servizi presso il quale essa risulta essere stata utilizzata.

Il piano di attivazione di SPID, così come indicato nel DPCM del 24 ottobre 2014, prevede la seguente tempistica:

- Entro trenta giorni dalla pubblicazione del suddetto DPCM, cioè entro il 9/1/2015, l'AGID definisce con proprio regolamento le regole tecniche e le modalità attuative per la realizzazione di SPID;
- Entro sessanta giorni dalla pubblicazione del suddetto DPCM, cioè entro il 9/2/2015, l'AGID definisce con proprio regolamento le modalità di accreditamento dei soggetti SPID;
- Entro sessanta giorni dalla pubblicazione del suddetto DPCM, cioè entro il 9/2/2015, l'AGID definisce con proprio regolamento le procedure necessarie a consentire ai gestori dell'identità digitale, tramite l'utilizzo di altri sistemi di identificazione informatica conformi ai requisiti di SPID, il rilascio dell'identità digitale;

Nel rispetto dell'art. 64, c. 2, del CAD, le pubbliche amministrazioni che erogano in rete servizi qualificati, direttamente o tramite altro fornitore di servizi, consentono l'identificazione informatica degli utenti attraverso l'uso di SPID. A tale scopo, le pubbliche amministrazioni aderiscono a SPID, secondo le modalità stabilite dall'AGID, entro i ventiquattro mesi successivi all'accREDITamento del primo gestore dell'identità digitale.

Allo stato attuale, in data 28-07-2015 l'AGID ha adottato i regolamenti SPID di cui all'art. 4 commi 2,3, e 4 del DPCM 24 ottobre 2014 recante "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". Dal 15 settembre è stato avviato dall'AGID l'accREDITamento per i gestori di identità digitale SPID, accREDITamento al quale potranno partecipare le aziende che rispondano alle caratteristiche definite dai regolamenti tecnici. Come sopra anticipato, dal momento in cui verrà ufficializzata da AGID l'iscrizione nel registro SPID del primo Identity Provider, le pubbliche amministrazioni avranno 24 mesi di tempo per adeguare i sistemi di login dei propri siti all'accesso tramite SPID.

6.3 METODOLOGIA DI COMPILAZIONE

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

6.4 PROTOCOLLO INFORMATICO E CONSERVAZIONE DIGITALE

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, sarà prevista la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno del fascicolo digitale in modo automatizzato mediante i gestionali informatici in uso agli uffici.

La conservazione dei documenti informatici dovrà avvenire nel rispetto delle regole tecniche di cui agli artt. 7 ed 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità previste nell'apposito manuale gestionale adottato dall'Ente.

Nell'ultimo biennio l'AGID ha introdotto significative innovazioni in tema di documento informatico, sistema di gestione informatica dei documenti e conservazione digitale. Nello specifico, è stato emanato:

- Il DPCM 3 dicembre 2013, pubblicato sulla GU 12 marzo 2014, recante le «regole tecniche per il protocollo informatico»;
- Il DPCM 3 dicembre 2013, pubblicato sulla GU 12 marzo 2014, recante le «regole tecniche in materia di sistema di conservazione»;
- Il DPCM 13 novembre 2014, pubblicato sulla GU 12 gennaio 2015, recante le «regole tecniche 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».

Le novità sono tante e anche rilevanti per le pubbliche amministrazioni. Nei seguenti punti sono riportate le disposizioni che interessano in questo contesto.

- Ai sensi dell'art. 3, c. 1, del DPCM 13.11.2014, un documento informatico può essere formato anche mediante la «registrazione informatica delle informazioni risultanti da transazioni o processi informatici o dalla presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari resi disponibili all'utente». Per questa tipologia di documenti, però, «le caratteristiche di immodificabilità e di integrità sono determinate dall'operazione di registrazione dell'esito della medesima operazione e dall'applicazione di misure per la protezione dell'integrità delle basi di dati e per la produzione e conservazione dei log di sistema, ovvero con la produzione di una estrazione statica dei dati e il trasferimento della stessa nel sistema di conservazione»
;

- Ai sensi dell'art. 3, c. 7, del DPCM 13.11.2014, laddove non sia presente, al documento informatico immodificabile è associato un riferimento temporale;

- Ai sensi dell'art. 3, c. 8, del DPCM 13.11.2014, l'evidenza informatica corrispondente al documento informatico immodificabile deve essere prodotta in uno dei formati specificati nell'allegato 2 (PDF – PDF/A; TIFF (da evitare le versioni proprietarie) – TIFF 6.0 di Adobe (ISO 12639 e ISO 12234); JPG - JPEG 2000 (compressione senza perdita di dati); Office Open XML (OOXML); ODT; XML; TXT;

email in formato conforme alle specifiche RFC 2822/MIME), in modo da assicurare l'indipendenza dalle piattaforme tecnologiche, l'interoperabilità tra i sistemi informatici e la durata nel tempo dei dati in termini di accesso e leggibilità;

- Ai sensi dell'art. 9, c. 3, del DPCM 13.11.2014, il documento amministrativo informatico, formato mediante la modalità di cui al punto a, deve essere identificato e trattato nel sistema di gestione informatica dei documenti, comprensivo del registro di protocollo e degli altri registri di cui all'art. 53, c. 5, del DPR n. 445/2000, dei repertori e degli archivi, nonché degli albi, degli elenchi, e di ogni raccolta di dati concernente stati, qualità personali e fatti già realizzati dalle amministrazioni su supporto informatico, in luogo dei registri cartacei, di cui all'art. 40, c. 4, del CAD;

- Ai sensi dell'art. 9, c. 4, del DPCM 13.11.2014, le istanze, le dichiarazioni e le comunicazioni di cui agli articoli 5 bis, 40 bis e 65 del CAD sono identificate e trattate come i documenti amministrativi informatici nel sistema di gestione informatica dei documenti, ovvero, se soggette a norme specifiche che prevedono la sola tenuta di estratti per riassunto, memorizzate in specifici archivi informatici dettagliatamente descritti nel manuale di gestione;

- Ai sensi dell'art. 9, c. 7, del DPCM 13.11.2014, al documento amministrativo informatico deve essere associato l'insieme minimo dei metadati di cui all'art. 53 del DPR n. 445/2000, fatti salvi i documenti soggetti a registrazione particolare che comunque possono contenere al proprio interno o avere associati l'insieme minimo dei metadati di cui all'art. 3, c. 9, come descritto nel manuale di gestione;

- Ai sensi dell'art. 3, del DPCM 3.12.2013, il sistema di conservazione deve assicurare, dalla presa in carico dal produttore fino all'eventuale scarto, la conservazione dei seguenti oggetti, garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità: i documenti informatici e i documenti amministrativi informatici con i metadati ad essi associati; i fascicoli informatici ovvero le aggregazioni documentali informatiche con i metadati ad essi associati.

Dalla lettura combinata di queste disposizioni si evince che le istanze, le dichiarazioni, le segnalazioni e qualsiasi altro documento analogo, acquisiti per via telematica con una procedura completamente informatizzata, devono essere prodotti in uno dei formati elettronici specificati nell'allegato n. 2 del DPCM 13.11.2014 e registrati nel sistema di protocollo informatico. In questo modo, per essi sarà garantita l'immodificabilità e assicurata l'identificazione con l'insieme minimo di metadati previsto dalla normativa vigente. Sul sistema di protocollo informatico, inoltre, dovranno essere costituiti i fascicoli e le aggregazioni documentali informatiche, le quali dovranno essere trasferite al sistema di conservazione digitale insieme ai documenti che le compongono e ai relativi metadati identificativi. I processi di identificazione e autenticazione, eseguiti con gli strumenti di SPID, devono essere tracciati e la documentazione che ne attesta l'esito e la regolare esecuzione deve essere archiviata insieme ai relativi documenti amministrativi informatici perché ne determinano il valore giuridico.

6.6 SICUREZZA DEI DATI E DEL SISTEMA

Dovranno essere adottate soluzioni atte a garantire l'esattezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.

Dovranno inoltre essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo azioni di prevenzione, per quanto possibile, degli incidenti informatici.

I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato e riversati in un sistema di conservazione. Saranno previste iniziative in materia di sicurezza della rete informatica attraverso l'utilizzo di credenziali d'accesso, antivirus e firewall, a cura dell'Amministratore di rete incaricato. Sarà curato un programma di back-up periodico dei dati e documenti informatici.

7. PAGAMENTI ELETTRONICI

Considerato che in molti casi la presentazione alle pubbliche amministrazioni di istanze o dichiarazioni per l'adozione di un provvedimento o la fruizione di un servizio, prevede il pagamento contestuale di un onere a qualsiasi titolo dovuto, appare indispensabile abilitare il servizio di pagamento elettronico con carte di credito, carte prepagate, moneta elettronica, mobile payment.

A questo proposito, il D.L. 18 ottobre 2012, n. 179 convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, ha introdotto importanti norme volte a favorire l'utilizzo della moneta elettronica. In particolare, il c. 1 dell'art. 15 (Pagamenti elettronici) definisce una nuova formulazione dell'articolo 5 del CAD (Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche): «i soggetti di cui all'art. 2, c. 2, del CAD e i gestori di pubblici servizi nei rapporti con l'utenza sono tenuti dal 1° giugno 2013 ad accettare i pagamenti ad essi spettanti, a qualsiasi titolo dovuti, anche con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione».

Al fine di dare attuazione all'articolo 5 del CAD, l'Agenzia per l'Italia Digitale, sentita la Banca d'Italia, ha reso disponibile il documento «Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi» che, con l'avvenuta pubblicazione in Gazzetta Ufficiale, rafforza la perentorietà degli adempimenti cui sono chiamate le pubbliche amministrazioni per realizzare un più efficiente sistema di gestione degli incassi e dei pagamenti pubblici.

Per attuare quanto previsto dal decreto Sviluppo bis (D.L. 179/2012) le pubbliche amministrazioni entro il 31 dicembre 2015 dovranno completare il percorso di adeguamento delle proprie procedure per consentire alla propria utenza di pagare anche con modalità telematiche le somme a vario titolo dovute. Le modalità operative, disciplinate dalla linee guida dell'AGID, prevedono che le pubbliche amministrazioni aderiscano predisponendo un piano puntuale delle attività da compiere anche con un'attivazione graduale dei singoli servizi offerti. Tali linee guida e i relativi allegati tecnici costituiscono inoltre uno strumento utile all'adeguamento delle procedure nazionali alle regole SEPA, in vista del completamento del processo di migrazione agli standard paneuropei.

Nella realizzazione del «sistema di gestione delle istanze on line» si farà riferimento alle linee guida e alle specifiche tecniche definite dall’Agenzia per l’Italia Digitale e si implementerà un modulo per il pagamento, con carte di credito, carte prepagate e altri dispositivi analoghi, degli importi dovuti all’atto della presentazione di istanze o dichiarazioni on line. Attraverso il sistema bancario, in automatico e per via telematica, il servizio contabile dell’amministrazione riceverà la comunicazione dell’avvenuto incasso.

8. INTEGRAZIONE TRA SISTEMA GESTIONALE E PORTALE

8.1 INTEGRAZIONE TRA SISTEMI

Al fine della completa informatizzazione del procedimento sarà indispensabile adottare una completa integrazione tra i vari sistemi informatici utilizzati, in modo che vi sia uno scambio interattivo della documentazione e delle informazioni per evitare duplicazioni dei documenti informatici e la ri-editazione delle informazioni.

8.2 UTILIZZO DEI DATI CARTOGRAFICI

I dati cartografici che saranno inseriti nel portale (piani urbanistici, dati catastali, toponomastica georiferita, ecc..) verranno utilizzati con integrazione per l’interoperabilità con le soluzioni web per facilitare la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni con procedura guidata.

8.3 DEMATERIALIZZAZION

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell’istanza o della segnalazione via web mediante procedura guidata, o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere acquisita in originale in formato cartaceo e dematerializzata mediante trasformazione su supporto elettronico. Stesso iter dovrà essere applicato, per quanto possibile, nella gestione degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dei Responsabili dei Servizi.

9. CUSTOMER SATISFACTION E VALUTAZIONE

9.1 APPROCCIO METODOLOGICO

Il livello di soddisfazione degli utenti sarà rilevato mediante un sistema di valutazione dei vari servizi offerti, che implica l’adozione di una procedura semplice ed immediata sul portale web dell’ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui sia stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo, con annotazione di eventuali motivazioni relative alla valutazione, in particolar modo per quelle negative, ed eventuali suggerimenti finalizzati al miglioramento del sistema.

9.2 STATO DI ATTUAZIONE E PERCORSO PREVISTO

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

L'esito delle indagini di customer satisfaction dovrà essere reso noto mediante pubblicazione sul sito web istituzionale.

10. MODULISTICA STANDARD

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

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

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

10.1.2 ALTRI MODULI

Nelle procedure guidate on-line nonché in quelle che restino previste in modalità cartacea tradizionale, per le quali non sia prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati direttamente dall'Ente.

10.2 MODULISTICA ONLINE E FLUSSI DOCUMENTALI ELETTRONICI

L'uso di determinati formati elettronici per la produzione dei documenti informatici non solo è funzionale alla loro conservazione nel tempo, ma permette anche di attuare soluzioni tecnologiche che semplificano la gestione documentale, agevolano la formazione dell'archivio e riducono l'impatto dell'innovazione sul contesto organizzativo e procedurale dell'ente. Se ipotizziamo di produrre l'istanza per l'avvio di un procedimento amministrativo in un formato di tipo fixed content, come ad esempio il TIFF, il BITMAP, il PDF in versione "statica", quando questa sarà trattata come se fosse un documento cartaceo, e quindi gli operatori dovranno analizzare il contenuto ed estrapolare da esso le informazioni che poi dovranno digitare sui diversi sistemi per l'aggiornamento delle basi di dati. Se, invece, utilizziamo uno schema di compilazione predefinito, un modulo elettronico appositamente studiato per quel tipo di istanza, e un formato che, oltre a rendere disponibile il documento in modalità fixed content (ad esempio, in PDF/A) permette anche di elaborare i dati in esso contenuti (ad esempio, in formato XML), allora i sistemi informatici potranno utilizzare questi dati per aggiornare automaticamente i database.

L'esigenza di governare la produzione documentaria digitale per garantire che siano soddisfatti i requisiti sui formati elettronici e archiviati documenti "intelligenti", cioè comprensivi di un insieme appropriato e completo di metadati elaborabili automaticamente con sistemi informatici, spinge all'utilizzo delle piattaforme tecnologiche che permettono di disegnare, compilare e inoltrare moduli elettronici (electronic forms). Allo stato attuale, le applicazioni per la modulistica elettronica si dividono in tre macrocategorie: moduli cartacei informatizzati, moduli elettronici classici e moduli elettronici intelligenti. Nella prima categoria rientra il modello stampa e compila (print on demand), che prevede la digitalizzazione dei moduli cartacei e la loro pubblicazione su sito web per permettere agli utenti di acquisirli per via telematica, stamparli, compilarli e presentarli agli uffici su supporto cartaceo con firma autografa. Nella seconda categoria rientrano, invece, due modelli: compila e stampa; compila e inoltra. Il primo prevede la possibilità di compilare il modulo on line con

l'ausilio di un software che controlla i dati immessi, li completa accedendo alle informazioni memorizzate su uno o più database e li convalida, rendendo disponibile il documento finale che potrà essere stampato, sottoscritto e presentato agli uffici competenti. Il secondo modello è simile al precedente eccetto per il fatto che il modulo compilato può essere sottoscritto digitalmente e trasferito automaticamente ad un sistema di back-office. La terza categoria supporta due modelli: Web User Interface (WUI) e Business Process Management (BPM). Il modello WUI permette agli utenti di compilare un modulo elettronico, firmarlo digitalmente e inoltrarlo ad un processo di back-office attraverso un'interfaccia web-based. La principale differenza con il modello compila e inoltra è la separazione dei dati dal documento: i primi sono utilizzati per l'automazione delle fasi della gestione documentale e l'aggiornamento delle banche dati, mentre il secondo viene archiviato come fixed content. Il modello PBM, infine, rappresenta la soluzione tecnologica più avanzata per la gestione dei moduli elettronici; oltre a presentare le funzionalità del modello WUI, permette anche di generare eventi che scatenano le azioni di un processo attivato su un Workflow Management System, raggiungendo così il massimo livello di automazione nella produzione documentaria.

La soluzione scelta per l'implementazione del «sistema di gestione delle istanze on line» è ovviamente quella che, in rapporto al livello di informatizzazione del procedimento amministrativo o servizio interessato, permette il maggior livello di automazione.

11. FORMAZIONE

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativ.