



## ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA SARDEGNA

### 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.**

Ai sensi del D.L. 90/2014, art. 24 coordinato con la legge di conversione 11 agosto 2014, n. 114  
(Approvato con DCI n. 26 del 28 dicembre 2015)

#### Sommario

1. Premessa
2. Definizioni/Glossario
3. Riferimenti Normativi
4. Obiettivi
5. Attuazione del piano

#### 1.PREMESSA

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, recante: *“misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari”*, ha introdotto, all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

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

Il Piano fissa le regole per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni in modo da permettere la compilazione di moduli on line attraverso procedure guidate accessibili previa autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID). Il sistema dovrà permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con l'individuazione del Responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Il completamento dell'informatizzazione dovrà avvenire il 2017.

Alla luce di quanto sopra esposto il documento costituisce pertanto il Piano di informatizzazione dell'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna secondo l'art. 24 del DL 90/2014.

#### 2.DEFINIZIONI /GLOSSARIO

Ai fini del presente piano si intende per:

- **carta nazionale dei servizi**, il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni;
- **dichiarazione**, l'atto giuridico con il quale un privato attesta alle pubbliche amministrazioni determinati stati, fatti o qualità che assumono rilevanza nell'ambito del procedimento amministrativo;
- **documento amministrativo**, ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa;
- **documento informatico**, la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- **documento analogico**, la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti;
- **ente**, la pubblica amministrazione che redige ed approva il presente piano di informatizzazione;
- **istanza**, l'atto giuridico con il quale un privato chiede alla pubblica amministrazione di avviare un procedimento amministrativo;
- **piano**, il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ente in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del D.L. 24 giugno 2014 n. 90, convertito, con modifiche, in L. 11 agosto 2014 n. 114;
- **posta elettronica certificata**, il 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;
- **procedimento amministrativo**, una sequenza di atti e attività posta in essere da una Pubblica Amministrazione e finalizzata all'emanazione di un provvedimento amministrativo;
- **segnalazione**, un atto giuridico con il quale un privato porta a conoscenza delle pubbliche amministrazioni determinate situazioni che possono avere rilevanza nell'ambito di un procedimento amministrativo;
- **SPID**, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale dei cittadini e delle imprese, mediante il quale le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi.

### 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- CAD, *Codice dell'amministrazione digitale*, di cui al Decreto legislativo 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. 98, e dalla Legge 27 dicembre 2013 n. 147;
- *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, etc.;
- *D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33*, cd. "*Testo Unico trasparenza*", contenente 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 pubbliche 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;
- *Legge 11 agosto 2014 n. 114* di conversione con modificazioni del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, recante: "misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" che ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure;
- *Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 3 aprile 2013, n. 55*, emanato di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e semplificazione, che reca il "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 in G.U. n. 118 del 22 maggio 2013;
- D.P.C.M. 3 dicembre 2013 contenente regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40 bis, 41, 47, 57 bis e 71 del CAD;

- DPCM 3 dicembre 2013 contenente regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5 bis, 23 ter comma 4, 43 commi 1 e 3, 44, 44 bis e 71 comma 1 del CAD;
- *D.P.C.M. 24 ottobre 2014* che, dando attuazione all'articolo 64 del Codice dell'amministrazione digitale, individua le regole di riferimento dello SPID, il quale, in alternativa all'utilizzo della carta di identità elettronica e della carta nazionale dei servizi, permette agli utenti di accedere ai servizi in rete messi a disposizione dalla pubblica amministrazione;
- *DPCM 13 novembre 2014* che 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". Tale decreto rappresenta l'ultimo tassello per avviare il processo di dematerializzazione delle procedure e dell'intera gestione documentale delle P.A., imponendo la dematerializzazione di documenti e processi entro 18 mesi dall'entrata in vigore, quindi entro l'11 agosto 2016;
- *l'Agenda per la semplificazione amministrativa per il triennio 2015-2017*, adottata il 1 dicembre 2014 dal Consiglio dei Ministri, a norma dell'articolo 24 del decreto legge 24 giugno 2014 n. 90.

#### 4. OBIETTIVI

Scopo del presente documento, in piena conformità con la normativa richiamata, è la definizione organica dell'iter attuativo del processo di informatizzazione dell'Ente, volto alla messa in atto degli obblighi prescritti dal comma 3 bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n.114.

Il piano si riferisce all'attuazione delle procedure di gestione per la fruibilità dei servizi on line da parte di cittadini, Comuni e imprese, relativi alla presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.

L'attuazione dello stesso deve prevedere la completa informatizzazione degli adempimenti, sia dal punto di vista dei servizi di front-office utilizzabili dal portale dell'Ente sia delle procedure di back-office ad uso interno degli uffici per la presa in carico, gestione e definizione delle intere attività amministrative.

Durante l'attuazione del piano si andrà a creare una vera e propria "Banca dati dei procedimenti amministrativi" che costituisce l'elemento fondamentale del piano stesso. Ogni struttura che ha in capo il singolo procedimento amministrativo parteciperà alla definizione dei procedimenti di propria competenza, identificando i relativi riferimenti normativi, il termine di conclusione del procedimento, le strutture competenti e il responsabile del procedimento medesimo.

Il processo di verifica e di digitalizzazione dei procedimenti sarà occasione di razionalizzazione, ottimizzazione e uniformazione, nei limiti del possibile, della modulistica, degli standard e degli iter adottati, il tutto perseguendo azioni di semplificazione dei rapporti con i propri utenti nonché semplificando i processi interni.

L'informatizzazione di tutti i procedimenti e le attività di seguito descritte avranno luogo nel corso del biennio 2016-2017.

Presupposto per operare la completa informatizzazione delle procedure per l'inoltro di istanze è la definizione e il censimento dei procedimenti amministrativi dell'Ente. Allo stato attuale i procedimenti amministrativi dell'Ente sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche mediante l'utilizzo della PEC come strumento di comunicazione e di scambio tra P.A. e tra P.A. e cittadini e parzialmente con ricorso alla documentazione cartacea.

Tenuto conto dell'ambito del presente Piano e degli obiettivi sopra riportati, si evidenzia quanto già fatto ed attivato da questa amministrazione.

A tal proposito si ricorda che l'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna è una forma associativa obbligatoria tra i Comuni della Sardegna che ha quale finalità quella di provvedere ad organizzare il Servizio Idrico Integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi esclusivamente civili, nonché di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Rientrano tra le competenze dell'Ente la programmazione, l'organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato.

Nessuna iniziativa di digitalizzazione documentale può avere una buona riuscita se non iniziando dal protocollo, essendo esso il vero pilastro della gestione dei flussi documentali. A tal proposito si rileva che questa amministrazione, già dotata di un protocollo informatico, che costituisce l'infrastruttura di base tecnico-funzionale su cui avviare il processo di ammodernamento e di trasparenza dell'attività amministrativa, ha provveduto nell'anno in corso a dare attuazione a quanto previsto dal D.P.C.M. 03 dicembre 2013 "Regole Tecniche sul Protocollo Informatico", affidando il servizio di "Conservazione del Registro giornaliero di protocollo" società A.P.System srl.

Il processo di informatizzazione dovrà essere perfezionato con l'adozione del manuale di gestione dei documenti e del protocollo informatico. Il manuale fornirà le istruzioni complete per eseguire correttamente le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti, rivolgendosi non solo agli operatori di protocollo ma, in generale, a tutti i dipendenti e ai soggetti esterni che si relazionano con l'amministrazione.

La Legge 18 giugno 2009, n.69 ha fissato al primo gennaio 2010 (poi prorogato al primo gennaio 2011) la data in cui 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" e, a decorrere dalla stessa data, "le pubblicazioni effettuate in forma cartacea non hanno effetto di pubblicità legale" l'Ente d'ambito, in ottemperanza a tale normativa, ha dedicato un'apposita sezione nel sito istituzionale all'Albo dell'Ente.

Per le comunicazioni che avvengono tra gli uffici interni all'Ente, si utilizza la posta elettronica istituzionale in luogo della corrispondenza cartacea. È stato così eliminato il supporto cartaceo, ove non necessario. Per quanto riguarda la comunicazione esterna con le P.A e con i cittadini la PEC ha sostituito quasi totalmente la raccomandata con ricevuta di ritorno e il Fax.

La firma elettronica viene utilizzata attualmente in sostituzione della firma autografa nei contratti di affidamento di lavori, servizi e forniture.

Con la finalità di assicurare un sistema da esercitare sul Gestore in modo strutturato e regolare e per rispondere ad una esigenza di trasparenza e verifica non più rinviabile è stata predisposta dall'Ente una piattaforma informatica per il "Controllo analogo", condivisa tra Ente d'ambito, Gestore del SII S.p.A. e Comitato Tecnico di controllo (organo cessato il 28 maggio 2015), attraverso la quale gli atti adottati dal Gestore del SII vengono processati e sottoposti a verifiche da cui esitano autorizzazioni, richieste di integrazioni, modifiche o in alcuni casi sospensioni di validità. La piattaforma viene costantemente aggiornata.

Le finalità che l'Ente si prefigge di realizzare con l'adozione del presente Piano si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini comuni e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti;
- attivazione della conservazione documentale a norma delle regole tecniche vigenti;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

## 5.ATTUAZIONE DEL PIANO

Il Piano di informatizzazione 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.

Di seguito sono dettagliate le attività che fanno parte del piano e che l'Ente si prefigge di realizzare nel corso del biennio 2016-2017.

**Censimento dei procedimenti amministrativi.** Scelta dei procedimenti da informatizzare, individuazione dei punti critici relativi agli stessi procedimenti e priorità d'intervento.

**Verifica e analisi strutture responsabili.** La realizzazione del piano comporterà un riesame dell'organizzazione delle strutture responsabili dei vari procedimenti ed anche un'assegnazione di responsabilità rispetto ai singoli obiettivi del piano di informatizzazione.

**Revisione dei regolamenti.** L'adeguamento o la revisione dei regolamenti è essenziale per dare il segnale all'interno dell'Ente ed ai cittadini che le regole sono diverse e che si sta transitando verso l'amministrazione digitale. Si dovrà intervenire innanzitutto sul regolamento dell'ordinamento degli uffici e dei servizi che dovrà introdurre principi e criteri per la formazione, la gestione, la conservazione, la fruizione dei dati/documenti, la sicurezza informatica, nonché modificare ogni altro regolamento concernente la gestione dei flussi documentali.

**Archiviazione e conservazione sostitutiva.** Sarà indispensabile procedere all'adozione di un adeguato sistema di gestione per l'archiviazione e la memorizzazione dei contenuti digitali dell'istanza pervenuta e di ogni atto contenuto nel corrispondente fascicolo che verrà formato; il sistema di archiviazione e conservazione dovrà garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici, come previsto dal CAD (art.44).

**Introduzione modulistica procedimenti.** Si tratta di una funzione cruciale che dovrà individuare la modulistica da adottare semplificandola e integrandola con le informazioni che l'amministrazione già possiede.

**Analisi sistema di front-office.** Per cittadini, i comuni e imprese il livello della modulistica online costituirà un elemento chiave diventando il modo privilegiato con il quale rapportarsi all'Ente sia in fase di presentazione d'istanze, sia durante il loro iter per avere informazioni sullo stato dei procedimenti.

**Informazione all'utenza.** Previsione di azioni informative specifiche destinate all'utenza esterna sia per i cittadini sia per i Comuni relative all'utilizzo delle nuove modalità di dialogo con l'Ente. In tale attività potranno essere chiamate a intervenire quelle organizzazioni che, spesso, costituiscono un tramite tra la P.A. e l'utenza come, a titolo di esempio le associazioni dei consumatori.

**Formazione e affiancamento del personale.** Per il successo del Piano è fondamentale lo sviluppo di un piano formativo che informi e aggiorni i dipendenti dell'Ente ponendo l'accento sugli obiettivi condivisi e rinforzando la base di conoscenze digitali per un utilizzo più cosciente ed evoluto della tecnologia.

Nell'organizzazione del presente Piano, in considerazione della struttura interna dell'Ente di Governo dell'Ambito della Sardegna articolata in:

- Ufficio di Direzione
- Area Amministrazione e Finanza
  - i) Servizio Amministrazione
  - ii) Servizio Finanze
- Area Pianificazione, Programmazione e Controllo del Gestore
  - i) Servizio Piani e Programmi
  - ii) Servizio Controllo del Gestore

e sulla base delle attività previste, si ipotizza, in via di approssimazione l'individuazione dei seguenti procedimenti amministrativi da informatizzare di pertinenza delle aree di coordinamento, censiti sinteticamente nel seguente elenco:

Elenco istanze, dichiarazioni, segnalazioni coinvolte	
Area Amministrazione e Finanze	Fatturazione elettronica
	Richiesta di accesso agli atti e ai documenti amministrativi
	Accesso Civico
	Istanza, dichiarazione, segnalazione, reclamo, suggerimento o apprezzamento dal cittadino alla PA
	Segnalazioni criticità nel rapporto contrattuale con il Gestore.
	Informazioni su quote consortili e dati Enti partecipanti
	Rimborsi agli amministratori
Area Pianificazione, Programmazione e Controllo del Gestore	Tariffe del servizio idrico integrato
	Piano d'Ambito (opere previste nel piano d'ambito)
	Quadro riepilogativo dei progetti presentati dal gestore e dei relativi provvedimenti emessi dall'Ente (art. 11 regolamento progetti)

L'elenco dei procedimenti potrà essere variato alla luce di nuove competenze o eventuali involontarie omissioni senza necessità di modificare il presente piano. In materia di documenti informatici, il sistema di gestione delle istanze on line dovrà essere integrato con il sistema di conservazione documentale, in modo da garantire integrità e leggibilità nel tempo degli stessi documenti elettronici.

Per assicurare una completa informatizzazione diventa fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi ancora da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali ed alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

Il presente Piano potrà essere soggetto a revisione, a titolo di esempio nel caso di nuove norme legislative in materia o di nuove esigenze attuative che dovessero emergere in relazione agli strumenti di programmazione annuale e pluriennale.