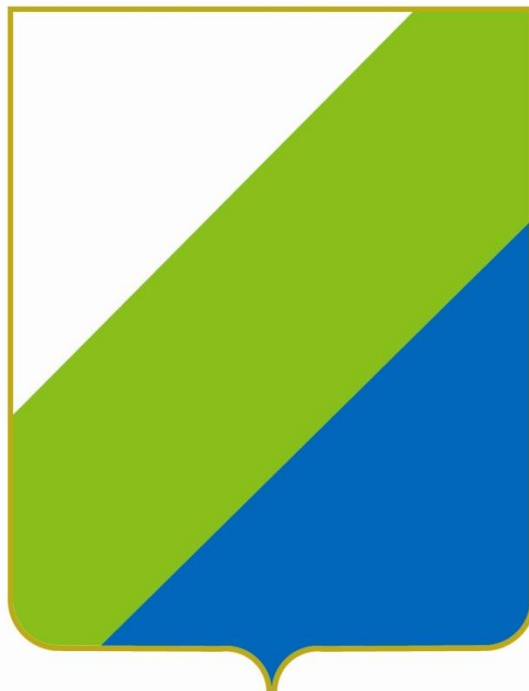


REGIONE ABRUZZO



**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE
AI SENSI DI DELL'ART. 24 c.3bis del
DL90/2014 convertito nella legge 144/2014
DELLA
REGIONE ABRUZZO**

Data di redazione: 16.02.2015

STORICO DELLE REVISIONI APPORTATE AL DOCUMENTO

| Revisione | Data | Natura della revisione | Redazione | Verifica |
|------------------|---------------------|-------------------------------|------------------|-----------------|
| .04 | 16 FEBBARIO 2015 | Bozza | | |

SOMMARIO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA | 4 |
| 1.1 | CONTESTUALIZZAZIONE DEL PIANO..... | 4 |
| 1.2 | METODO DI LAVORO | 4 |
| 1.3 | EXECUTIVE SUMMARY | 4 |
| 2 | REQUISITI | 6 |
| 2.1 | REQUISITI LEGISLATIVI | 6 |
| 2.2 | ULTERIORI RIFERIMENTI | 7 |
| 2.3 | ESIGENZE | 9 |
| 3 | PIANO DI INFORMATIZZAZIONE | 10 |
| 3.1 | FASE 1: CENSIMENTO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | 10 |
| 3.1.1 | <i>Le informazioni da censire</i> | 10 |
| 3.1.1.1 | Dati aggregati attività amministrativa | 11 |
| 3.1.1.2 | Tipologie di Procedimento | 11 |
| 3.1.1.3 | Monitoraggio dei tempi procedurali..... | 13 |
| 3.1.1.4 | Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati..... | 13 |
| 3.1.1.5 | Ulteriori informazioni | 13 |
| 3.1.2 | <i>Approcci operativi</i> | 14 |
| 3.1.2.1 | Censimento dei Procedimenti Amministrativi Interni alle strutture dell'Ente Regione | 14 |
| 3.1.2.2 | Censimento dei Procedimenti Amministrativi degli enti sul territorio abruzzese | 15 |
| 3.2 | FASE 2: ANALISI E VALUTAZIONE DEI DATI DI CENSIMENTO..... | 16 |
| 3.3 | FASE 3: DEFINIZIONE DEL CATALOGO SERVIZI | 16 |
| 3.4 | FASE 4: COMUNICAZIONE DEI RISULTATI..... | 16 |
| 3.5 | FASE 5: STIPULA DELLE CONVENZIONI | 17 |
| 3.6 | FASE 6: SVILUPPO/ADEGUAMENTO DEI SERVIZI DA PARTE DELLA REGIONE | 17 |
| 3.7 | ULTERIORI FASI | 18 |
| 4 | VANTAGGI | 19 |
| 5 | FABBISOGNI E ASPETTI ECONOMICI E FINANZIARI | 19 |
| 6 | SINTESI DEL CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE | 20 |
| 7 | EVENTUALI ITER AMMINISTRATIVI DI RILIEVO | 20 |
| 8 | ALLEGATI | 20 |

1 PREMESSA

Il presente Piano di Informatizzazione si inserisce in un contesto già creato di razionalizzazione delle infrastrutture informatiche presenti sul territorio regionale abruzzese con particolare riferimento al Piano di Razionalizzazione e Consolidamento dei CED della Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'articolo 33- septies del decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179 convertito nella Legge n. 221/2012, come modificato dall'art. 16 del decreto legge del 21 giugno 2013 n. 69.

In attuazione della citata norma tale piano, basato sulle specifiche linee guida dell'Agenzia per l'Italia digitale, detta l'approccio per i servizi informatici da erogare sul territorio regionale abruzzese da parte delle Pubbliche Amministrazioni: in base a quanto indicato dal Piano di razionalizzazione della Regione Abruzzo, tenendo in considerazione l'obiettivo di razionalizzazione applicativa con un orizzonte temporale previsto dal 2016 al 2020, avendo l'esigenza inoltre di rispondere a quanto previsto dal DL90/2014 art. 24 comma 3-bis che richiede la redazione e la pubblicazione del presente piano di informatizzazione, si intende redigere il presente documento con l'obiettivo di farne un piano di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni presenti sul territorio regionale abruzzese.

In coerenza con il dettato normativo, il Piano è finalizzato a migliorare l'efficienza, la sicurezza e la rapidità nell'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese mediante la diffusione di standard comuni di interoperabilità. La necessità di una strategia unitaria e capace di promuovere opportune sinergie fra Amministrazioni è, pertanto, fondamentale e in tale ottica il Piano è il prodotto di un'intensa collaborazione fra Amministrazioni, sia a livello regionale sia a livello locale.

1.1 Contestualizzazione del Piano

Con DGR n°471 del 15 luglio 2015, la Giunta Regionale d'Abruzzo, ha approvato l'AGENDA DIGITALE 2014-2020 avviando progetti finalizzati alla gestione "comune" dei servizi all'interno del territorio regionale. Questi percorsi attuativi trovano infatti concretezza nei centri tecnici regionali ed in tutte le iniziative che l'organizzazione ICT della Regione Abruzzo sta ponendo in essere.

1.2 Metodo di Lavoro

Il metodo di lavoro prescelto si basa su un approccio collaborativo che individua fasi di lavoro distinte in un piano di natura generale: tali fasi, le cui esecuzioni potranno essere parallele o in successione, saranno preliminarmente valutate nel progetto di insieme e successivamente dettagliate come singoli sotto-progetti.

Il dettaglio delle fasi operative verrà esposto nell'ambito del cronoprogramma al fine di dare evidenza dell'impostazione e della classificazione del lavoro prescelta.

1.3 Executive Summary

Nell'ambito del panorama regionale abruzzese sono presenti complessivamente 305 comuni di varia dimensione, di 27 oltre i 10.000 abitanti, oltre all'ente Regione, 4 Aziende Sanitarie Locali e 4 Province. A questo numero sono da aggiungere anche aziende partecipate, università, agenzie regionali e alcune altre tipologie di ente.

Finora la gestione delle problematiche ICT è stata esclusivo appannaggio delle singole amministrazioni, salvo per quel che riguarda i progetti di respiro regionale che sono stati portati avanti su iniziativa dell'ente Regione.

Il presente Piano di Informatizzazione costituisce un progetto che consentirà di poter erogare servizi di natura amministrativa alle singole amministrazioni in maniera centralizzata, sgravandole dell'onere di gestione delle infrastrutture informatiche di supporto e dei relativi costi di gestione.

Tale Piano consentirà inoltre la standardizzazione delle procedure a livello regionale, per tipologie omogenee di amministrazione, permettendo di poter gestire gli eventuali aggiornamenti in maniera coordinata e omogenea.

Le singole amministrazioni che decideranno di aderire al presente progetto potranno redigere il proprio piano, come indicato dall'art. 24 comma 3-bis del DL 90/2014 convertito nella legge 114/2014, facendo un semplice riferimento ai contenuti del presente documento.

L'orizzonte temporale previsto dal presente piano è di circa 18 mesi (30/06/2016), tenendo in considerazione che le procedure da informatizzare costituiscono documenti informatici ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 82/2005 e come tali soggetti alla regolamentazione dettata dalle linee guida dettate dal DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 13 novembre 2014 *“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 ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”*, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n.8 del 12/01/2015.

2 REQUISITI

2.1 Requisiti legislativi

Il requisito legislativo di riferimento per il presente piano di informatizzazione è indicato dall'art. 24 comma 3-bis del DL 90/2014 convertito nella legge 114/2014 pubblicata sulla G.U. 144/2014:

*3-bis. Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le amministrazioni di cui ai commi 2 e 3 approvano un **piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese**. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.*

Come menzionato nell'introduzione, le procedure da informatizzare costituiscono documenti informatici ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 82/2005 e come tali soggetti alla regolamentazione dettata dalle linee guida (Regole Tecniche) dettate dal DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 13 novembre 2014 "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 ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005", pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n.8 del 12/01/2015.

Tale linea guida indica le modalità di formazione e gestione del documento informatico (art. 20 del D.Lgs. 82/2005) e del documento amministrativo informatico (art. 23-ter del D.Lgs. 82/2005) regolamentandone le modalità di formazione, copia, duplicazione, estrazione, trasferimento nel sistema di conservazione e sicurezza.

I documenti informatici sono inoltre regolamentati da ulteriori due linee guida (o regole tecniche come indicato nell'art. 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale):

- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 12/03/2014 n. 59 – suppl. ord. n. 20) – **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 Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. Linee guida per la gestione del protocollo informatico
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 3 dicembre 2013 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 12/03/2014 n. 59 – suppl. ord. n. 20) – **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

Come menzionato nel dettato normativo, verrà inoltre analizzata l'interazione con il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), secondo quanto indicato dal DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 24 ottobre 2014 – *Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID), nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle pubbliche amministrazioni e delle imprese* pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.285 del 9 dicembre 2014.

Di conseguenza, la gestione delle procedure richieste nell'ambito di quanto previsto dal presente piano di informatizzazione sono soggette a tali regole tecniche ed ai relativi adempimenti con particolare riferimento alla fornitura di adeguate garanzie di riservatezza, integrità e disponibilità in linea con le normative internazionali ISO, oggetto di requisito obbligatorio da parte dell'AgID, in caso di erogazione di servizi per conto di terzi.

2.2 Ulteriori riferimenti

Il presente piano di informatizzazione prende spunto dalla rilevazione dei procedimenti amministrativi rilevati in *base a quanto richiesto dagli articoli 24 e 35 del DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.* (GU n.80 del 5-4-2013): che si riportano qui per completezza:

Art. 24

Obblighi di pubblicazione dei dati aggregati relativi all'attività amministrativa

1. Le pubbliche amministrazioni che organizzano, a 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.

2. Le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190.

Art. 35

Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi e ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio dei dati.

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Per ciascuna tipologia di procedimento sono pubblicate le seguenti informazioni:

a) una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;

b) l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;

c) il nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, nonché, ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio, unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;

d) per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, anche se la produzione a corredo dell'istanza è prevista da norme di legge, regolamenti o atti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale, nonché 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;

e) le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardino;

f) 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;

g) i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;

h) gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli;

i) il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;

l) le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36;

m) il nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale;

n) i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.

2. Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari. L'amministrazione non può respingere l'istanza adducendo il mancato utilizzo dei moduli o formulari o la mancata produzione di tali atti o documenti, e deve invitare l'istante a integrare la documentazione in un termine congruo.

3. Le pubbliche amministrazioni pubblicano nel sito istituzionale:

a) i recapiti telefonici e la casella di posta elettronica istituzionale dell'ufficio responsabile per le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni procedenti ai sensi degli articoli 43, 71 e 72 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;

b) le convenzioni-quadro volte a disciplinare le modalità di accesso ai dati di cui all'articolo 58 del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;

c) le ulteriori modalità per la tempestiva acquisizione d'ufficio dei dati nonché per lo svolgimento dei controlli sulle dichiarazioni sostitutive da parte delle amministrazioni procedenti.

Da considerare che tale piano di informatizzazione prenderà in considerazione anche le eventuali interazioni previste con il previsto Sistema di Gestione dei Procedimenti Amministrativi previsti dal

programma Italia Login previsto dal Piano Strategico di Crescita Digitale la cui consultazione pubblica è terminata il 20 dicembre 2014.

2.3 Esigenze

Mantenendo una coerenza con il Piano di Razionalizzazione della Regione Abruzzo, il presente Piano di Informatizzazione verrà redatto tenendo in considerazione le esigenze sia dell'Ente Regione che degli enti pubblici presenti sul territorio regionale abruzzese.

3 PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

La redazione del presente piano di informatizzazione ha come obiettivo la definizione di un percorso di attuazione dell'indicazione proveniente dal requisito legislativo che consenta di poter definire gli interlocutori partecipi del progetto, le informazioni e le procedure da pubblicare e le modalità attuative da ,

Il presente piano di informatizzazione è strutturato secondo le seguenti macro fasi operative:

- Fase 1: Censimento dei procedimenti amministrativi presenti presso le amministrazioni
- Fase 2: Analisi dei dati di censimento
- Fase 3: Definizione del Catalogo Servizi
- Fase 4: Comunicazione dei risultati agli enti aderenti a tale progetto
- Fase 5: Stipula delle Convenzioni con le amministrazioni
- Fase 6: Sviluppo/Adeguamento dei Servizi da parte della Regione

3.1 Fase 1: Censimento dei procedimenti amministrativi

Il censimento dei procedimenti amministrativi, come indicato nel requisito indicato nel capitolo 2 del presente documento, prevede l'identificazione **delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni alla Pubblica Amministrazione 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.**

3.1.1 Le informazioni da censire

Come appare evidente dal requisito normativo, oltre ad istanze, dichiarazioni e segnalazioni regolamentate da varie indicazioni normative, parte delle informazioni da censire, in particolare riferite all'ambito amministrativo, sono costituite da una parte di quelle già censite per la *Trasparenza Amministrativa* (D.Lgs. 33/2013) per la sezione "Attività e Procedimenti" che, secondo quanto previsto dall'allegato 1 al D.Lgs. 33/2013, deve elencare le seguenti informazioni:

| Tipologia di dati | Riferimento D.Lgs. 33/2013 |
|---|----------------------------|
| Dati aggregati attività amministrativa | Art. 24 c1 |
| Tipologie di Procedimento | Art. 35 c. 1,2 |
| Monitoraggio dei tempi procedimentali | Art. 24 c.2 |
| Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati | Art. 35 c.3 |

Come ulteriormente specificato dalla circolare dell'ANAC (ex CIVIT) n.50/2013, le informazioni di dettaglio da raccogliere, da parte delle amministrazioni, per i suddetti punti norma, sono le seguenti:

3.1.1.1 Dati aggregati attività amministrativa

| Riferimento Legislativo | Denominazione del Singolo Obbligo | Contenuti dell'Obbligo |
|----------------------------------|--|--|
| Art. 24, c. 1, D.Lgs. n. 33/2013 | Dati aggregati attività amministrativa | Dati relativi alla attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti |

3.1.1.2 Tipologie di Procedimento

| Riferimento Legislativo | Denominazione del Singolo Obbligo | Contenuti dell'Obbligo |
|---|-----------------------------------|---|
| | | Per ciascuna tipologia di procedimento: |
| Art. 35, c. 1, lett. a), D.Lgs. n. 33/2013 | Tipologie di procedimento | 1) breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili |
| Art. 35, c. 1, lett. b), D.Lgs. n. 33/2013 | | 2) unità organizzative responsabili dell'istruttoria |
| Art. 35, c. 1, lett. c), D. Lgs. n. 33/2013 | | 3) nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale |
| Art. 35, c. 1, lett. c), D.Lgs. n. 33/2013 | | 4) ove diverso, l'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, con l'indicazione del nome del responsabile dell'ufficio unitamente ai rispettivi recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale |
| Art. 35, c. 1, lett. e), D.Lgs. n. 33/2013 | | 5) modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano |
| Art. 35, c. 1, lett. f), D.Lgs. n. 33/2013 | | 6) 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 |
| Art. 35, c. 1, lett. g), D.Lgs. n. 33/2013 | | 7) procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio-assenso dell'amministrazione |
| Art. 35, c. 1, lett. h), D.Lgs. n. 33/2013 | | 8) strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento nei confronti del provvedimento finale ovvero nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la sua conclusione e i modi per attivarli |
| Art. 35, c. 1, lett. i), D.Lgs. n. 33/2013 | | 9) link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o tempi previsti per la sua attivazione |

| Riferimento Legislativo | Denominazione del Singolo Obbligo | Contenuti dell'Obbligo |
|---|--|--|
| Art. 35, c. 1, lett. l), D.Lgs. n. 33/2013 | | 10) modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con i codici IBAN identificativi del conto di pagamento, ovvero di imputazione del versamento in Tesoreria, tramite i quali i soggetti versanti possono effettuare i pagamenti mediante bonifico bancario o postale, ovvero gli identificativi del conto corrente postale sul quale i soggetti versanti possono effettuare i pagamenti mediante bollettino postale, nonché i codici identificativi del pagamento da indicare obbligatoriamente per il versamento |
| Art. 35, c. 1, lett. m), D.Lgs. n. 33/2013 | | 11) nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché modalità per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale |
| Art. 35, c. 1, lett. n), D.Lgs. n. 33/2013 | | 12) risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, con il relativo andamento |
| | | Per i procedimenti ad istanza di parte: |
| Art. 35, c. 1, lett. d), D.Lgs. n. 33/2013 | | 1) atti e documenti da allegare all'istanza e modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni |
| Art. 35, c. 1, lett. d), D.Lgs. n. 33/2013 | | 2) uffici ai quali rivolgersi per informazioni, orari e modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, recapiti telefonici e caselle di posta elettronica istituzionale a cui presentare le istanze |
| | Singoli procedimenti di autorizzazione e concessione (da pubblicare in tabelle) | Per ciascun procedimento di autorizzazione o concessione: |
| Art. 23, D.Lgs. n. 33/2013 Art. 1, cc. 15 e 16, l. n. 190/2012 | | 1) contenuto |
| Art. 23, D.Lgs. n. 33/2013 Art. 1, cc. 15 e 16, l. n. 190/2012 | | 2) oggetto |
| Art. 23, D.Lgs. n. 33/2013 Art. 1, cc. 15 e 16, l. n. 190/2012 | | 3) eventuale spesa prevista |
| Art. 23, D.Lgs. n. 33/2013 Art. 1, cc. 15 e 16, l. n. 190/2012 | | 4) estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento con indicazione del responsabile del procedimento |
| Art. 2, c. 9-bis, l. n. 241/1990 | | Per ciascun procedimento nome del soggetto a cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo per la conclusione del procedimento |

| Riferimento Legislativo | Denominazione del Singolo Obbligo | Contenuti dell'Obbligo |
|-------------------------------|-----------------------------------|---|
| Art. 1, c. 29, l. n. 190/2012 | | Indirizzo di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa trasmettere istanze e ricevere informazioni circa i provvedimenti e i procedimenti amministrativi che lo riguardano |

3.1.1.3 Monitoraggio dei tempi procedurali

| Riferimento Legislativo | Denominazione del Singolo Obbligo | Contenuti dell'Obbligo |
|---|-----------------------------------|--|
| Art. 24, c. 2, D.Lgs. n. 33/2013 Art. 1, c. 28, l. n. 190/2012 | Monitoraggio tempi procedurali | Risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali |

3.1.1.4 Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati

| Riferimento Legislativo | Denominazione del Singolo Obbligo | Contenuti dell'Obbligo |
|----------------------------------|--|---|
| Art. 35, c. 3, D.Lgs. n. 33/2013 | Recapiti dell'ufficio responsabile | Recapiti telefonici e casella di posta elettronica istituzionale dell'ufficio responsabile per le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto degli stessi da parte delle amministrazioni procedenti all'acquisizione d'ufficio dei dati e allo svolgimento dei controlli sulle dichiarazioni sostitutive |
| | Convenzioni-quadro | Convenzioni-quadro volte a disciplinare le modalità di accesso ai dati da parte delle amministrazioni procedenti all'acquisizione d'ufficio dei dati e allo svolgimento dei controlli sulle dichiarazioni sostitutive |
| | Modalità per l'acquisizione d'ufficio dei dati | Ulteriori modalità per la tempestiva acquisizione d'ufficio dei dati |
| | Modalità per lo svolgimento dei controlli | Ulteriori modalità per lo svolgimento dei controlli sulle dichiarazioni sostitutive da parte delle amministrazioni procedenti |

3.1.1.5 Ulteriori informazioni

Come visto nella sezione normativa, non vengono esplicitate le tipologie di istanze, segnalazioni o dichiarazioni che quindi, in termini generali, sono riferibili a varie indicazioni legislative quali, ad esempio, il D.Lgs. 196/03 per l'istanza di accesso ai propri dati personali, l'istanza di accesso civico prevista dal D.Lgs. 33/2013, l'istanza di accesso ad atti amministrativi, prevista, ad esempio, dal codice degli appalti (D.Lgs. 163/2006). Di conseguenza è necessario un censimento puntuale che consenta di poter esplicitare le tipologie di procedimenti gestite dalle singole tipologie di

amministrazione al fine di poter definire delle categorie procedimentali a cui riferire le specifiche "istanze" di ogni amministrazione.

3.1.2 Approcci operativi

Il censimento verrà effettuato in due fasi distinte:

- 1° fase: censimento dei procedimenti appartenenti alle singole entità (servizi interni della Regione Abruzzo ed amministrazioni aderenti al progetto)
- 2° fase: approfondimento delle informazioni censite mediante ulteriori richieste di modalità operative finora adottate ed eventuali specifiche esigenze.

Nell'ambito della prima fase del censimento verrà raccolto un sottoinsieme delle informazioni richieste in ambito trasparenza amministrativa con particolare riferimento almeno a:

- Nome e Descrizione del Procedimento
- Organo competente all'adozione del provvedimento finale
- Fonte Normativa del Procedimento
- Durata del Procedimento
- Modulistica
- Link di pubblicazione della Modulistica (se pubblicata)
- Procedimento già informatizzato

Nel caso in cui il processo fosse informatizzato verranno richieste le ulteriori seguenti informazioni (riferite allo specifico procedimento):

- Informatizzazione/Pubblicazione dell'Acquisizione dell'Istanza
- Informatizzazione dell'Intero Iter di gestione della pratica – back-office
- Informatizzazione dello stato della pratica (procedura di tracciamento)
- Procedura di autenticazione per accesso all'inserimento/consultazione della pratica
- Eventuale link di accesso alla procedura
- Nome sistema informatico

La rilevazione avverrà mediante due distinti approcci:

- Censimento dei procedimenti amministrativi esistenti all'interno alle strutture dell'ente Regione
- Censimento dei procedimenti amministrativi esistenti presso gli enti pubblici presenti sul territorio regionale abruzzese (aderenti al progetto).

Nel seguito del presente paragrafo verranno illustrate entrambe le modalità previste per la rilevazione.

3.1.2.1 *Censimento dei Procedimenti Amministrativi Interni alle strutture dell'Ente Regione*

Il censimento dei procedimenti amministrativi interni all'Ente Regione, verrà effettuato mediante opportuni modelli che verranno inviati via e-mail ai singoli responsabili (dirigenti) dei servizi: in tale modello, oltre alle informazioni richieste, dovranno essere indicati gli estremi di un referente nominato (il dirigente o suo delegato) al fine di poter avere un interlocutore che possa rispondere in caso di richiesta di chiarimenti da parte dei coordinatori del progetto.

3.1.2.2 *Censimento dei Procedimenti Amministrativi degli enti sul territorio abruzzese*

Il censimento dei procedimenti amministrativi appartenenti agli enti presenti sul territorio abruzzese verrà gestito con metodologie ed approcci di natura diversa rispetto all'identificazione e gestione dei procedimenti relativi ai servizi erogati dalla Regione Abruzzo: in particolare verranno identificate e classificate le di tipologie di amministrazioni tra loro omogenee che verranno suddivise in classi di appartenenza come, ad esempio:

- Comuni
- Province
- Aziende Sanitarie Locali

Ulteriore eventuale categoria potrà essere identificata per le società partecipate da enti pubblici, anch'esse soggette alla redazione del piano di informatizzazione dei procedimenti.

Il censimento dei procedimenti avverrà secondo una modalità già percorsa nell'ambito del censimento relativo al piano di razionalizzazione delle infrastrutture informatiche delle PA abruzzesi: verranno interpellati i referenti già accreditati da ogni ente presente sul territorio e verrà proposto un questionario da compilarsi mediante procedura on-line (la medesima già utilizzata nell'ambito del censimento infrastrutturale dei CED presenti in regione) al fine di poter garantire l'utilizzo di una modalità di censimento che consenta di poter rendere i dati fruibili in maniera tabellare senza dover trascrivere le informazioni raccolte per ogni ente.

Come nel caso del censimento dei procedimenti amministrativi interni alla Regione Abruzzo, verrà suggerito di partire dal censimento dei procedimenti effettuato in ambito trasparenza amministrativa, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 33/2013, al fine di poter cogliere l'opportunità per una revisione di tali procedimenti nell'ambito di un confronto con amministrazioni appartenenti alla medesima categoria.

3.2 Fase 2: Analisi e Valutazione dei dati di censimento

A valle della prima fase di censimento, le informazioni verranno analizzate per categorie di procedimento e suddivise in base alle tipologie di amministrazioni: facendo tali distinzioni sarà possibile fare dei confronti e delle valutazioni tra amministrazioni della medesima tipologia, al fine di poterne verificare le esigenze e stilare dei profili in base ai quali verificare la completezza dell'insieme dei procedimenti richiesto dalle funzioni proprie del profilo istituzionale della tipologia di ente.

Nel corso dell'analisi, potranno essere richiesti dei chiarimenti alle singole amministrazioni (o servizi interni alla regione), in base alle informazioni da esse comunicate, al fine di poter verificare in dettaglio le modalità operative vigenti e le relative specifiche esigenze.

Verranno inoltre analizzati eventuali sistemi informatici già esistenti e la relativa copertura funzionale in maniera da poterne valutare la completezza in base alle richieste normative.

Nell'ambito di tale fase di analisi verranno inoltre valutate le opportunità di accorpamento dei singoli iter procedimentali e verranno stabilite le procedure da realizzare: in particolare, in base al budget disponibile, verranno informatizzate le procedure selezionate mediante opportuni criteri di valutazione al fine di poter garantire una copertura funzionale più ampia possibile a disposizione degli enti fruitori dei servizi.

L'obiettivo finale di tale fase è costituito dal "consolidamento" delle procedure esecutive, al fine di poter standardizzare gli approcci per le medesime tipologie di procedimento (o per tipologie tra loro assimilabili) proprie di ogni categoria di amministrazioni.

3.3 Fase 3: Definizione del Catalogo Servizi

A valle della fase di "consolidamento" delle procedure, verrà creato un Catalogo dei Servizi erogati dall'ente Regione che consentirà di poter determinare quali siano i procedimenti che verranno informatizzati: le voci dei servizi di informatizzazione dei procedimenti appartenenti al catalogo verranno richiamate nelle Convenzioni stipulate con le singole amministrazioni secondo gli standard normativi ISO.

Tale catalogo servizi costituirà, di fatto, l'elenco dei procedimenti di cui la Regione Abruzzo potrà erogare i servizi informatici, come richiesto dal requisito di legge (cap. 2): di conseguenza le amministrazioni che aderiranno al progetto, mediante opportuna convenzione, potranno selezionare i servizi di proprio interesse delegando alle strutture regionali, in tutto o in parte, senza oneri, tale processo di informatizzazione dei procedimenti.

3.4 Fase 4: Comunicazione dei risultati

Una volta definito, il Catalogo dei Servizi verrà comunicato a tutte le amministrazioni che hanno manifestato interesse comunicando l'elenco dei propri procedimenti: tale comunicazione comprendendo tutti i procedimenti che saranno oggetto di informatizzazione e quelli che per esigenze di budget non potranno essere informatizzati, consentirà alle amministrazioni destinatarie di poter adottare opportune azioni finalizzate alla informatizzazione delle procedure residue.

Chiaramente si cercherà di ridurre al minimo l'insieme dei procedimenti che non sarà possibile informatizzare.

In una seconda fase, il catalogo servizi verrà comunicato, in maniera puntuale e mediante opportuna pubblicazione sul sito istituzionale della Regione Abruzzo, a tutti gli altri enti appartenenti al territorio regionale abruzzese, al fine di poter rendere disponibili i servizi realizzati.

3.5 Fase 5: Stipula delle Convenzioni

A valle della manifestazione di interesse da parte delle singole amministrazioni, ottenuta mediante risposta alla lettera di invito alla comunicazione dei propri procedimenti amministrativi oggetto del presente censimento, verranno stipulate opportune convenzioni tra l'Ente Regione e le singole amministrazioni al fine di poter ratificare gli accordi finalizzati alla fruizione dei servizi erogati dalla Regione Abruzzo da parte degli enti aderenti al progetto.

Nell'ambito di tali convenzioni, strutturate secondo una modalità che verrà standardizzata in previsione di ulteriori servizi da erogare nell'ambito del più ampio progetto di razionalizzazione delle infrastrutture informatiche, saranno presenti informazioni quali:

- Livelli di servizio
- Reciproche Responsabilità
- Contatti tecnici ente erogante
- Contatti amministrativi ente erogante
- Contatti ente fruitore
- Servizi di base a disposizione
- Modalità operative di utilizzo dei sistemi
- Scadenze
- Tempistica di rinnovo
- Altre informazioni da definire

Il quadro informativo indicato non è esaustivo ma potrà essere rivisto in funzione delle esigenze e/o revisioni che potranno essere effettuate in sede di esecuzione progettuale.

3.6 Fase 6: Sviluppo/Adeguamento dei Servizi da parte della Regione

La fase di realizzazione prevede la definizione di alcune attività che necessariamente dovranno rendere possibili opportune valutazioni con particolare riferimento a:

- Valutazione dei procedimenti già informatizzati per ogni amministrazione
- Valutazione dei framework disponibili in riuso o di cui può eventualmente essere prevista la realizzazione, l'acquisto o l'estensione che consenta di poter informatizzare le procedure richieste, sia compatibile (o sia possibile renderlo compatibile) con il sistema SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e consenta la gestione del back-office delle pratiche
- Verifica della compatibilità, degli attuali sistemi gestionali delle PA, con i sistemi di cooperazione applicativa, al fine di poter gestire le necessarie interazioni con il costituendo sistema di gestione dei procedimenti
- Verifica delle eventuali integrazioni da dover effettuare nel parco dei software gestionali al fine di poter garantire una completa informatizzazione dei procedimenti gestiti in maniera superficiale
- Realizzazione di piani di dettaglio per colmare le eventuali lacune menzionate
- Valutazione delle interazioni con i sistemi di Protocollo, Gestione dei Flussi documentali e Conservazione dei documenti informatici
- Valutazione delle esigenze di capacità di risorse in particolare in termini di Hardware e di Connettività

- Valutazione delle esigenze in termini di Sicurezza Informatica e di Continuità Operativa
- Valutazione dell'impatto del Change pianificato sui servizi attualmente erogati
- Previsione di eventuali sessioni formative e/o predisposizione di materiale formativo al fine di poter garantire un corretto processo di sensibilizzazione e formazione sia per gli operatori che per l'utenza
- Valutazione dei costi

3.7 Ulteriori fasi

Ulteriori fasi/attività verranno decise in funzione delle esigenze rilevate in fase di analisi e prosecuzione del progetto.

4 VANTAGGI

Il presente progetto di informatizzazione dei procedimenti richiesti dal DL90, secondo le modalità di attuazione descritte in precedenza, consente di poter avere, per tutte le amministrazioni del territorio abruzzese, vantaggi organizzativi, economico-finanziari e di standardizzazione procedurale.

In particolare, il primo aspetto da evidenziare, è legato alla standardizzazione di approccio che consentirà di poter uniformare le procedure tra amministrazioni appartenenti alle medesime categorie: nell'ambito della fase di consolidamento procedurale, come descritto, si cercherà di standardizzare le modalità operative in uso tra le varie amministrazioni al fine di poter garantire sia omogeneità procedurale, con conseguenti vantaggi dal punto di vista della formazione degli operatori e degli utenti, che facilità nella manutenzione e nell'aggiornamento delle procedure stesse in caso di modifiche normative.

La gestione "centralizzata" dei sistemi informatici, consentirà inoltre di poter evitare inutili duplicazioni di servizi, consentendo quindi ai singoli enti di poter risparmiare risorse da poter investire su altri settori: tale approccio alla gestione dei servizi informatici, oltre ad essere in linea con quanto già previsto dal Piano di Razionalizzazione dei CED delle PA presenti sul territorio regionale abruzzese, consentirà di poter gestire e delegare i servizi di gestione documentale (protocollo, gestione flussi documentali e conservazione), sottostanti al presente sistema di gestione dei procedimenti, direttamente alle strutture della Regione Abruzzo senza ulteriori oneri a carico delle singole amministrazioni.

Infine, come già indicato in precedenza, le amministrazioni che manifesteranno il proprio interesse ad aderire al presente progetto, potranno redigere e pubblicare i propri piani di informatizzazione facendo semplice riferimento al presente piano: tale modalità consentirà di poter semplificare anche gli oneri organizzativi a carico delle singole amministrazioni.

5 FABBISOGNI E ASPETTI ECONOMICI E FINANZIARI

La valutazione dei fabbisogni economico-finanziari verrà effettuata in maniera dettagliata una volta dimensionato l'insieme dei procedimenti da informatizzare e del numero di amministrazioni da supportare.

Oltre ai costi di sviluppo, un ulteriore step è costituito dalla definizione dei costi di esercizio: essi verranno gestiti mediante l'elaborazione di standard di riferimento per tipologia e per dimensione delle amministrazioni in base ai servizi che verranno gestiti. Tale aspetto è di fondamentale importanza per poter garantire la sostenibilità delle infrastrutture e dei servizi nel lungo termine.

6 SINTESI DEL CRONOPROGRAMMA DI ATTUAZIONE

Le macro-fasi di attuazione del processo di informatizzazione consistono, essenzialmente nei seguenti punti:

- Fase 1: Censimento dei procedimenti amministrativi presenti presso le amministrazioni
- Fase 2: Analisi dei dati di censimento
- Fase 3: Definizione del Catalogo Servizi
- Fase 4: Comunicazione dei risultati agli enti aderenti a tale progetto
- Fase 5: Stipula delle Convenzioni con le amministrazioni
- Fase 6: Sviluppo/Adeguamento dei Servizi da parte della Regione

7 EVENTUALI ITER AMMINISTRATIVI DI RILIEVO

Al fine di poter dare attuazione al presente piano, verrà effettuata una proposta di adesione al piano di informatizzazione a tutte le amministrazioni presenti sul territorio regionale abruzzese: in caso di adesione da parte delle singole amministrazioni, esse potranno assolvere l'adempimento previsto dall'art.24 comma 3-bis del DL90 convertito nella legge 114/2014, semplicemente predisponendo un piano di informatizzazione che faccia riferimento al presente piano regionale in termini di obiettivi, contenuti e modalità esecutive.

Come descritto nell'iter progettuale, una volta effettuato il censimento, l'analisi e la valutazione dei procedimenti, il consolidamento delle modalità operative ed esecutive di procedimenti appartenenti alle stesse categorie e la valutazione dell'informatizzazione delle relative procedure, verrà decisa dall'ente Regione la percentuale finanziabile di realizzazione dell'informatizzazione da parte della Regione stessa. Per ciò che concerne la parte residua verrà dato libero mandato alle singole amministrazioni di poter provvedere in maniera autonoma.

8 ALLEGATI

Il presente documento prevede i seguenti allegati:

- Lettera di comunicazione alle amministrazioni presenti sul territorio regionale abruzzese
- Modulo di censimento delle informazioni.