PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini ed imprese

(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)

	Unità Organizzativa, Servizio/Ufficio Responsabile del Piano	*Nominativo*	*Data*
Redatto	Servizi Informativi e Ced	Ing. Emiliano Sanna	

Approvato con deliberazione G.C. n . 206 del 10/11/2016

Sommario

Premessa 3

Quadro normativo di riferimento 7

Obiettivi del triennio 2016-2018 15

Ricognizione della situazione esistente 16

- **Analisi del contesto** 16
  - **Il sistema gestionale - documentale** 17
  - **Il sistema territoriale** 17
  - **Il portale web del comune** 17
- **Stato di fatto e azioni** 17

Il Piano di informatizzazione 24

- **Progetto** 24
  - **Attività propedeutiche: rilevazione e verifica dei procedimenti** 24
  - **Attività evolutive: reingegnerizzazione dei procedimenti** 24
  - **Individuazione dei fabbisogni** 25
  - **Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano** 25
  - **Realizzazione e controllo** 26
  - **Portale web per istanze on line** 27
  - **Conservazione dei documenti informatici** 27
  - **Sicurezza dei dati e del sistema** 27
  - **Dematerializzazione** 28
  - **Verifica e chiusura** 28
  - **Comunicazione e valutazione** 28
- **Formazione** 28
- **Cronoprogramma di attuazione delle macro attività** 29

Appendice: glossario termini e definizioni. 31

Premessa

La legge 11 agosto 2014 n. 114, di conversione 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, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

Le procedure, oltre a consentire il completamento dell'iter, dovranno prevedere il tracciamento dell'istanza e individuare chiaramente il responsabile del procedimento e l'indicazione dei tempi entro i quali il richiedente ha diritto di ottenere una risposta, secondo quanto previsto dall'art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale ("servizi di rete") – decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

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

Emerge quindi la necessità di riorganizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte di cittadini e imprese, in conformità alle prescrizioni tecnologiche.

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (CAD - DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.
Le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, hanno poi avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata. Il CAD raccoglie, in maniera organica e sistematica, le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella pubblica amministrazione. In particolare mette l'accento sulla capacità delle nuove tecnologie di porsi come strumento privilegiato di dialogo con i cittadini. Il CAD, inoltre, contiene importanti norme che si rivolgono anche ai privati soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.
Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- Il **decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159**, che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione, di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei

rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) e la Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni.

- Il **decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha completamente riformulato il Codice, con l'aggiunta di 9 nuovi articoli e la rivisitazione di 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.
- Il **decreto legislativo 18 ottobre 2012, n. 179**, convertito nella 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.
- Il **decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179**, che prevede modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.

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

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

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

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

Il **DPCM 24 ottobre 2014**, che all'art. 4 disciplina l'introduzione dei regolamenti sul sistema SPID (Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale).

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

Con il Codice dell'Amministrazione Digitale per la prima volta le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione che dia attuazione a tutta una serie di norme venutesi 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.**
La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la semplificazione** per il triennio 2015-2017 adottata dal Consiglio dei Ministri (n.40) il 1 dicembre 2014.

L'agenda per la semplificazione, relativa al triennio 2015/2017, individua un obiettivo generale nella *"restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".*

I **settori chiave** d'intervento dell'Agenda della semplificazione sono: **cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia, impresa.**

Nelle competenze dei comuni rientrano, con incidenze diverse, tutti e cinque i settori, con i seguenti obiettivi, come indicato nell'agenda della semplificazione:

- **Cittadinanza digitale:** *cambia il rapporto tra cittadini e amministrazione partendo dal principio che i cittadini sono al centro dell'azione amministrativa, che essi godono di diritti di cittadinanza digitale e che a tutela e garanzia del loro godimento sono previsti strumenti adeguati. L'obiettivo è assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con personal computer, tablet o smartphone.*

- **Welfare:** *facilità delle istanze, tempi di risposta, tracciabilità e trasparenza, accesso alle risorse per l'assistenza sociale, difesa e controllo dell'ambiente*.

- **Fisco:** *semplificare i pagamenti con procedure di internet banking, fornire strumenti di verifica e controllo, favorire la riconciliazione tributaria*.

- **Edilizia:** *l'obiettivo è ridurre tempi e costi delle procedure edilizie e assicurare la certezza degli adempimenti per cittadini e imprese.*

- **Impresa:** *l'obiettivo è ridurre tempi e costi per l'avvio e l'esercizio delle attività di impresa e assicurare la certezza degli adempimenti.*

L'analisi di quanto sopra sinteticamente esposto evidenzia l'importanza strategica del ruolo dei comuni nell'attuazione degli obiettivi individuati nell'agenda digitale da parte del Governo e sulla conseguente rilevante responsabilità alla quale i medesimi sono chiamati nel delineare la propria organizzazione ed attività per il perseguimento di tali obiettivi.

Il Piano di Informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione, con durata triennale (2016/2018), per raggiungere tale ambizioso risultato, trasformando la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

Quadro normativo di riferimento

LEGGE/NORMA	TITOLO
L. 241/1990	**Legge 7 agosto 1990 n. 241** Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	**Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445** "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 – Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	**Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68** Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005)
DLGS 82/2005	**Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 – Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	**Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159** "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 – Supplemento Ordinario n. 105)
L. 244/2007	**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).
L. 69/2009	**Legge 18 giugno 2009, n. 69** Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile. (GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")

DL 185/2008	**Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185** Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)
DPR 160/2010	**Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160** Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)
DLGS 235/2010	**Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235** Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)
DPCM 22/07/2011	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011** Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)
DPCM 27/09/2012	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012** Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)
DL 179/2012	**Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179** Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).
DL 83/2012	**Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83** Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl.

	Ordinario n. 129) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).
DPCM 22/02/2013	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013** Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)
DLGS 33/2013	**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. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013)
DM 55/2013	**Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55** Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013)
DL 69/2013	**Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69** Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50)
DPCM 03/12/2013	**Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013** Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)
DL 90/2014	**Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90** Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).
DL 66/2014	**Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66** Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014) (c.d. decreto Irpef, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane

	l'obbligo al 6/06/2014).
DPCM 13/11/2014	**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 artt. 20, 22, 23 bis, 23 ter, 40, comma 1, 41 e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale.
DLGS 179/2016	**Decreto Legislativo 26 agosto 2016, n. 179** Modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche.
DIRETTIVA 8/09	**Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.** Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino. Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A. 26 novembre 2009.
LR n. 24 del 20/10/2016	**Norme sulla qualità della regolazione e di semplificazione dei procedimenti amministrativi.** Recentissima legge regionale che disciplina la semplificazione dei procedimenti amministrativi a favore dei cittadini e delle imprese. Tra le altre novità introdotte dalla legge, di particolare rilievo l'istituzione dello Sportello Unico delle Attività Produttive e dell'Edilizia (SUAPE)

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modifiche 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, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di Conferenza Unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Ad esse si uniscono le norme di cui al **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, il quale prevede:

- all'art. 7, che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'art. 12, l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normattiva» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 23, che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'art. 24 comma 1, che le pubbliche amministrazioni che organizzano, 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;
- all'art. 24 comma 2, che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedimentali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2, che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;
- all'art. 35, l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
    - ✓ breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
    - ✓ l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
    - ✓ il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta

elettronica istituzionale;

- ✓ per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
- ✓ le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardino;
- ✓ il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
- ✓ i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
- ✓ il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
- ✓ i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
- ✓ le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del **Codice dell'Amministrazione Digitale,** di cui al **decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82** da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal **decreto legislativo 21 giugno 2013, n. 69**, convertito, con modificazioni, dalla **legge 9 agosto 2013, n. 98,** dalla **legge 27 dicembre 2013, n. 147**, dal **decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179** il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1, che le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale 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;

- all'art. 12 comma 1, che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al presente Codice in conformità agli obiettivi indicati nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione di cui all'articolo 14-bis, comma 2, lettera b;

- all'art. 12 comma 2, che le pubbliche amministrazioni utilizzano, nei rapporti interni, in quelli con altre amministrazioni e con i privati, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71;
- all'art. 12 comma 3, che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 3 bis, che le pubbliche amministrazioni favoriscono l'uso da parte dei lavoratori di dispositivi elettronici personali o, se di proprietà dei predetti soggetti, personalizzabili, al fine di ottimizzare la prestazione lavorativa, nel rispetto delle condizioni di sicurezza nell'utilizzo;
- all'art. 13 comma 1, che Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'àmbito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 13 comma 1 bis, le politiche di formazione di cui al comma 1 sono altresì volte allo sviluppo delle competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali dei dirigenti, per la transizione alla modalità operativa digitale.
- all'art. 15 comma 1, che 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, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50, che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati, alle condizioni fissate dall'ordinamento;

L'impianto normativo sopra richiamato si fonda in realtà sulla definizione del **documento informatico** ("rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti") in contrapposizione al **documento analogico** ("rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti") e lo inquadra come elemento centrale di quel processo di innovazione della Pubblica Amministrazione finalizzato alla completa digitalizzazione delle pratiche amministrative.
Successivamente alla pubblicazione del CAD, che inquadra il documento informatico nel contesto normativo italiano, e all'entrata in vigore delle regole tecniche predisposte da AgID riguardanti il

protocollo informatico (DPCM 3/11/2013), i sistemi di conservazione (DPCM 3/11/2013), e il documento informatico stesso (DPCM 13/11/2014), le Pubbliche Amministrazioni entrano in possesso di tutti gli strumenti normativi utili per gestire l'intero ciclo di vita del documento amministrativo informatico dalla formazione, alla validazione, alla trasmissione e conservazione.

Obiettivi del triennio 2016-2018

Il Piano intende mettere in atto le misure per l'applicazione concreta dell'Agenda Digitale Italiana.
Ci si allineerà pertanto con le azioni per la crescita digitale definite dall'Agenzia per l'Italia digitale nel documento "Strategia per la crescita digitale 2014-2020", ed in particolare:

- Creazione di un **Sistema Pubblico di Connettività a banda Ultra Larga** in grado di prevedere numerosi e diffusi hot spot WIFI, soprattutto nei luoghi pubblici di maggiore frequentazione;
- Realizzazione del **Digital Security per la PA** per aumentare il livello di sicurezza delle informazioni e delle comunicazioni digitali per consentire nuovi livelli di servizi per i cittadini e le imprese;
- **Razionalizzazione del patrimonio ICT** attraverso il consolidamento dei data center e il cloud computing;
- Creazione di un **Servizio Pubblico d'Identità Digitale (SPID)** per dotare ogni cittadino italiano di una identità digitale certificata che permetta l'utilizzo in sicurezza dei servizi pubblici sulla rete;
- Realizzazione dell'**Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR)** che intende superare la frammentazione delle banche dati anagrafiche attraverso una banca dati centralizzata che subentrerà alle Anagrafi comunali e all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE);
- **Sistema dei Pagamenti elettronici** "Pago PA" per dare la possibilità a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento in modalità elettronica verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità, con la stessa metodologia praticata attraverso i siti di e-commerce;
- **Fatturazione elettronica**;
- Stimolo alla pubblicazione di **Open Data;**
- Creazione di una **Scuola Digitale** con l'obiettivo di fornire connettività e dispositivi tecnologici a tutte le scuole e in tutte le aule, puntando altresì sul rendere sempre più digitalizzato il rapporto famiglie - scuola;
- **Crescita delle competenze digitali**, che nei prossimi anni saranno sempre più richieste, la vera sfida per la modernizzazione del paese e la sua capacità di competere;
- Azioni di **Smart City & communities** con lo scopo di costruire un nuovo genere di bene comune, una grande infrastruttura tecnologica ed immateriale che faccia dialogare persone ed oggetti, integrando informazioni e generando intelligenza, producendo inclusione e migliorando la vita del cittadino ed il business per le imprese, anche attraverso azioni di promozione dell'innovazione sociale.

L'impegno sarà quello di dare attuazione localmente a queste linee strategiche di carattere nazionale, attraverso specifiche azioni dettagliate nel seguito di questo Piano.
L'obiettivo da perseguire sarà lo **sviluppo del sistema informativo esistente** per:

- la **presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni** da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- **l'informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni**, in cui si possano raccogliere le informazioni relative al singolo procedimento in un unico fascicolo

informativo - informatico, inter-operante fra i vari settori dell'Ente, con la tracciabilità di tutte le fasi di vita dal momento della sua presentazione/formazione alla sua archiviazione e conservazione;
- **l'accesso telematico** a dati, documenti e procedimenti, resi disponibili in formato aperto secondo le prescrizioni normative, per la fruizione e riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- **la digitalizzazione dei documenti** relativi ai procedimenti;
- **la conservazione dei documenti informatici,** a norma delle regole tecniche vigenti;
- **l'adozione e la pubblicazione** del documento programmatico **"Manuale di gestione dei flussi documentali"** ad integrazione del regolamento sull'ordinamento degli uffici e servizi;
- **la formazione del personale** coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti.

Ricognizione della situazione esistente

Analisi del contesto

Relativamente agli adempimenti previsti dall'art. 24 del D.L. 90/2014, va rilevato che ogni comunicazione tra il Comune di Oristano e l'utenza esterna (cittadini, altri Enti locali, soggetti imprenditoriali, ecc.) avviene attraverso il protocollo informatico, che integrato con la posta elettronica certificata permette la ricezione e la trasmissione di messaggi in modalità esclusivamente telematica.
In tal senso, il processo di dematerializzazione nella PA, inteso quale progressivo incremento della gestione documentale informatizzata e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali in favore del documento informatico (a cui la normativa vigente riconosce pieno valore giuridico), rappresenta uno dei temi cardine del Codice dell'Amministrazione Digitale e una delle linee di azione più significative per la riduzione della spesa pubblica, in termini di risparmi diretti e indiretti.

Infatti, il protocollo informatico e, più in generale, la gestione digitale dei flussi documentali persegue, tra l'altro, un miglioramento dell'efficienza interna della PA, attraverso l'eliminazione dei registri cartacei, la riduzione degli uffici di protocollo e la razionalizzazione dei flussi documentali.
Con DPCM 3 dicembre 2013, sono state definite le "Regole tecniche per il protocollo informatico", con il fine di individuare, tra l'altro, i criteri e le specifiche delle informazioni previste nelle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo nonché per la relativa conservazione. Il citato DPCM, riprendendo le norme del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa", prevede che ogni ente pubblico svolga tutta una serie di attività fondamentali ai fini di una corretta gestione elettronica documentale.

Il Comune di Oristano è dotato di un sistema informatico per la gestione integrata di diversi ambiti funzionali che si possono così raggruppare:

- Sistema gestionale e documentale;
- Sistema territoriale;
- Portale web.

Il sistema gestionale - documentale

Comprende le procedure di informatizzazione dei seguenti servizi:

- **servizi amministrativi** per la redazione di delibere, determinazioni, altri atti, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, gestione dei documenti informatici attraverso flussi tra uffici;
- **servizi demografici** per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, leva, stradario;
- **servizi economico-finanziari** per contabilità, economato, patrimonio;
- **servizi tributi** per la gestione dei tributi comunali;
- **servizi al personale** per la rilevazione presenze/assenze e gestione stipendi del personale;
- **servizi di Polizia Locale** per la gestione delle violazioni al Codice della Strada;

Il sistema territoriale

Comprende le procedure di informatizzazione:

- **servizi urbanistici** per gestione della cartografia digitale del territorio, Piano Urbanistico Comunale e delle sue varianti, piani attuativi e di lottizzazione;
- **servizi Suap e Sue** per la gestione delle pratiche su attività produttive e pratiche edilizie, e che utilizzano i portali regionali;
- cartografia catastale e GIT;
- toponomastica;
- collegamento con anagrafe, tributi e interventi edilizi.

Il portale web del comune

Comprende:

- sito istituzionale del comune contenente la sezione "amministrazione trasparente";
- albo pretorio on line;
- Portale dei servizi di E-Gov al cittadino;

Stato di fatto e azioni

Allo stato attuale i procedimenti amministrativi del Comune di Oristano sono gestiti parzialmente in modo digitale con procedure informatiche e parzialmente in modo cartaceo, nello specifico le fasi di presentazione e richiesta di un'istanza sono per la maggior parte cartacee, le fasi di istruttoria e realizzazione degli atti sono tutte digitalizzate mentre, per alcuni atti, rimane cartacea la fase di consegna dei documenti al cittadino.

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

- Interscambio dati anagrafici con Ina - Saia, CNSD;
- Interscambio con altri comuni per anagrafe e elettorale;
- Interscambio di dati contabili con Ministero Interno;
- Interscambio con MEF (fatturazione elettronica);
- Interscambio con Tesoreria (mandato informatico);
- Interscambio con agenzia Entrate (ENTRATEL);

- Interscambio con agenzia del Territorio (SISTER);
- Interscambio con sistema Siatel (PUNTOFISCO) per contratti digitali, dati utenze, locazioni, successioni, ecc.;
- Interscambio con sistema Istatel;

L'infrastruttura informatica del Comune di Oristano, relativamente all'informatizzazione dei servizi, mette in evidenza la seguente situazione:
nella tabella seguente, per ciascun parametro di valutazione è indicato lo stato di fatto, le azioni/interventi da intraprendere, un campo note a memoria di quanto prevedono le normative vigenti.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	**Stato di fatto Comune di Oristano**	**Interventi**	**Note**
Protocollazione informatica	Utilizzata in tutti gli uffici comunali	Già a regime	Anche le istanze e le dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica devono essere oggetto del registro di protocollo
Utilizzo della posta elettronica certificata (PEC)	Livello di utilizzo Alto	Stimolo all'utilizzo sempre maggiore della PEC come principale strumento di comunicazione, dando precise regole sulla tipologia e la dimensione degli allegati accettati.	La PEC è la modalità telematica preferenziale mediante la quale cittadini e imprese possono presentare istanze e dichiarazioni alla Pubblica amministrazione.
Strumenti informatici per la gestione di documenti firmati digitalmente	Utilizzati in tutti gli Uffici comunali	Già a regime	L'istanza presentata da cittadini ed imprese alla PA è pienamente valida se firmata digitalmente. Tutti gli accordi sottoscritti tra pubbliche amministrazioni devono essere firmati digitalmente, pena la nullità degli stessi.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	**Stato di fatto Comune di Oristano**	**Interventi**	**Note**
Sistema di conservazione digitale	Livello di centralizzazione medio	Favorire la conservazione dei documenti su aree condivise in linea con i principi di disaster recovery e business continuity. E' in corso l'identificazione di un gestore esterno al quale affidare il servizio di conservazione dei documenti informatici, come previsto dalla normativa vigente.	Anche in riferimento a istanze e dichiarazioni presentate alla PA mediante canali telematici, il sistema di conservazione dovrà garantire nel tempo l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità non solo dell'istanza stessa ma di tutta l'aggregazione documentale (fascicolo informatico) ad essa relativa.
Adozione piani di continuità operativa e di disaster recovery, ai fini della sicurezza informatica	Il Comune ha in previsione l'adozione di un piano di CO e DR, previa acquisizione del parere da parte di AGID. Al momento sono adottate strategie di backup adeguate.	Produzione di un documento riassuntivo che metta in linea i principi adottati	Le Pubbliche amministrazioni devono assicurare la continuità delle proprie funzioni istituzionali, la costante disponibilità di accesso ai servizi erogati in rete.
Utilizzo di programmi informatici sviluppati da altre amministrazioni e/o appartenenti alla categoria del software libero	Livello di utilizzo Basso		L'acquisto di programmi informatici da parte di pubbliche amministrazioni, è consentito solo nei casi di motivata impossibilità di utilizzo di soluzioni libere o a codici sorgente aperto
Nomina del "Responsabile per la trasparenza"	Il Comune ha provveduto alla nomina ed incaricato il responsabile della trasparenza	Già a regime	Al Responsabile della trasparenza spetta il compito di assicurare la completezza, chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web istituzionale e di garantire il c.d. accesso civico.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	**Stato di fatto Comune di Oristano**	**Interventi**	**Note**
Adozione del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità	Si, il Piano è stato adottato	Già a regime	L'adozione del Programma è obbligatoria e lo stesso deve descrivere le modalità, le risorse dedicate e gli strumenti di verifica per l'attuazione degli obblighi di pubblicazione
Rispetto degli obblighi di pubblicità legale (contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, bandi di concorso etc.)	Si, in riferimento a tutti i procedimenti, mediante la sezione del sito Web denominata "Amministrazione Trasparente"	Già a regime	Dal 1° gennaio 2013, tutti gli obblighi di pubblicità legale sono assolti esclusivamente mediante la pubblicazione on-line sul sito istituzionale delle pubbliche amministrazioni
Il sito web istituzionale del Comune, accoglie la sezione "Amministrazione trasparente"	SI, la sezione è stata implementata	Già a regime	La collocazione delle Sezione «Amministrazione trasparente» nella home page è obbligatoria. Dovranno inoltre essere garantiti, tra l'altro, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività e la semplicità di consultazione dei contenuti
Informazioni sui pagamenti informatici, pubblicate in "Amministrazione trasparente"	SI, le informazioni richieste sono presenti	Già a regime	La pubblicazione è obbligatoria e deve avvenire in formato tabellare aperto in modo da consentire l'elaborazione di report e statistiche da parte dell'utenza

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	**Stato di fatto Comune di Oristano**	**Interventi**	**Note**
Gestione della fatturazione elettronica	Il Comune è registrato nel sistema di interscambio ed è già in atto dal 31 marzo 2015 la gestione della fatturazione elettronica	Già a regime	Per i Comuni, e gli enti locali in generale, gli obblighi in materia di fatturazione elettronica scattavano dal 31 marzo 2015. Non è più possibile ricevere e pagare fatture in modalità cartacea. (a meno di casi specifici previsti dalla norma)
Sistemi di pagamento on-line	Al momento nessun servizio attivo	Il Comune ha aderito entro il 31/12/2015 alla piattaforma PagoPA, individuando nella Regione Sardegna il proprio intermediario tecnologico. Rimangono in carico a quest'ultima la presentazione del piano di attivazione presso Agid e tutte le attività di configurazione, entro il 31/12/2016, per rendere disponibili i servizi di pagamento online.	E' obbligo delle PA rendere disponibili i pagamenti tramite bonifici on-line, carte di debito, carte di credito o prepagate e ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile.
Erogazione di servizi in modalità on-line	Si, limitatamente ad alcuni servizi o procedimenti	E' necessaria la revisione dei procedimenti amministrativi e delle modulistiche, la configurazione dei sistemi informatici per consentire il raggiungimento di tale obiettivo.	Dal 1° gennaio 2014, le pubbliche amministrazioni sono tenute ad utilizzare esclusivamente i canali telematici per l'erogazione di servizi e per la presentazione, da parte degli interessati di istanze e atti.
Accettazione istanze e dichiarazioni presentate in via telematica	Limitatamente ad alcuni servizi o procedimenti	E' necessaria la revisione dei procedimenti amministrativi e delle modulistiche, la configurazione dei sistemi informatici per consentire il raggiungimento di tale obiettivo.	Il mancato avvio di procedimenti, a seguito di valide istanze trasmesse alla PA da parte di cittadini e imprese, comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare.

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	**Stato di fatto Comune di Oristano**	**Interventi**	**Note**
Gestione documentale delle istanze telematiche	SI, limitatamente ad alcuni servizi.	Il Comune dispone di un sistema documentale per la gestione dei flussi relativi ad atti amministrativi di varia tipologia. Va adeguato il sistema informatico per l'interfacciamento del back-office con la parte di portale verso i cittadini.	
Accesso civico Procedimenti amministrativi di competenza comunale, pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente"	Garantito, in riferimento a tutti gli ambiti di operatività comunale. Informazioni pubblicate: denominazione e oggetto del provvedimento; struttura organizzativa competente; responsabile del servizio; responsabile del provvedimento finale; termine di conclusione; eventuale operatività del silenzio/assenso; soggetti esterni e/o strutture interne coinvolte; mezzi e modalità di comunicazione dell'esito del procedimento; strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, in favore dell'utenza; 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.	Già a regime	La richiesta di accesso civico non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita e va presentata al Responsabile della trasparenza. La pubblicazione di tutte le citate informazioni è obbligatoria e deve consentire la puntuale identificazione dei procedimenti di competenza, degli uffici e dei responsabili interessati nonché delle modalità di accesso ai servizi in rete da parte dell'utenza.
Alimentazione automatica delle pagine della sezione "Amministrazione trasparente"	Realizzata per provvedimenti degli organi di indirizzo politico e dirigenziali, e per la pubblicazione della concessione dei sussidi e vantaggi economici, contratti e forniture.	Da integrare ulteriormente estendendo gli automatismi ad altre tipologie di pubblicazione	

INFORMATIZZAZIONE DEI SERVIZI			
Parametro di valutazione	**Stato di fatto Comune di Oristano**	**Interventi**	**Note**
I dati "di tipo aperto" pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente";	In gran parte SI	Maggiore sensibilizzazione verso gli uffici affinché vengano prodotti documenti in formato aperto; Maggiore sensibilizzazione verso gli uffici affinché i dati siano prodotti con qualità e con continuità superiore; Sensibilizzazione degli utenti esterni al riuso dei dati della PA;	Tutti i contenuti pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" devono essere in formato di tipo aperto, poiché deve essere garantito il loro riutilizzo.
Pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente", del catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in suo possesso.	Pubblicato		Tutti i contenuti pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" devono essere in formato di tipo aperto, poiché deve essere garantito il loro riutilizzo.
Adesione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) entro 24 mesi dall'accreditamento del primo gestore di identità digitali;	Non definito	Verifica delle caratteristiche e delle modalità di adesione. Attualmente il portale web del Comune gestisce l'autenticazione con utenza e password e con TS-CNS.	Non sono ancora chiare le modalità di adesione al sistema. Si prevede diffusione massiva entro aprile 2017.

Il Piano di informatizzazione

Progetto

Il Progetto, tramite lo sviluppo e/o il dispiegamento di nuovi sistemi informativi, è lo strumento che delinea il processo che si dovrà adottare per ottenere, al termine del triennio di attuazione, l'*informatizzazione dei procedimenti,* dalle comunicazioni interne, agli atti prodotti d'ufficio e alle certificazioni in genere, partendo dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale. Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.

Attività propedeutiche: rilevazione e verifica dei procedimenti

Nel corso del 2015 sono state effettuate una serie di attività propedeutiche alla realizzazione del Piano, che possiamo riassumere nelle seguenti due macro attività:

- Mappatura dei procedimenti e dei processi, che ha portato all'individuazione certa di tutti i procedimenti dell'Ente, i diversi attori, le fasi, i responsabili, la classificazione e la rilevanza esterna o interna, ottenendo risultati in chiave di semplificazione del procedimento e riorganizzazione dei processi;
- Digitalizzazione delle varie tipologie di atti amministrativi con il caricamento, la produzione e la validazione (firma digitale) da gestionale dedicato, la repertoriazione su appositi registri informatici, quindi l'automazione completa della procedura in tutte le fasi del ciclo di vita.

Quest'ultimo processo è ancora in corso, di pari passo con la revisione di quei procedimenti dell'Ente, che sono interessati alla gestione di istanze, richieste, segnalazioni on line da parte di cittadini ed imprese.

Attività evolutive: 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 specifici flussi documentali che prevedano la gestione dei passi e delle attività da eseguirsi in modo digitale a partire dall'istanza on line, con la protocollazione e successiva istruttoria, fino alla conclusione del procedimento con l'emissione dell'atto previsto. L'utente, una volta autenticato sul portale dell'Ente, verrà guidato nella procedura di compilazione delle istanze inserendo i dati richiesti in sezioni preimpostate, seguendo quindi un percorso predefinito che faciliterà e velocizzerà lo stesso processo, riducendo al minimo la possibilità di errore.
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 o, conclusione dell'iter procedimentale, il coinvolgimento di più procedure informatiche e più aree di competenza.
Laddove possibile, tutti i sistemi informatici e informativi, dovranno fra loro risultare inter-operanti per lo scambio di informazioni o documentazione, al fine di evitare la formazione di copie e duplicati per non incorrere nella ridondanza di informazioni e appesantimento dei sistemi informatici, nonché

una inutile conservazione di più documenti informatici dello stesso tipo.

Individuazione dei fabbisogni

L'analisi di cui sopra consente di contribuire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo, le cui fasi possono essere così sintetizzate:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'Ente e delle singole postazioni di lavoro;
- implementazione sui software gestionali che rispondano alle esigenze individuate con l'analisi precedente, sia mediante configurazione e modifica di quelli attualmente in uso sia mediante acquisizione di nuovi applicativi gestionali;
- adeguamento delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la ottimale fruizione dei processi resi interamente digitali;
- svolgimento di attività di informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano;
- attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse;

Per consentire l'attuazione del Piano è indispensabile garantire da parte dell'Ente un adeguato livello di attenzione verso l'utenza finale, per consentire l'uso delle procedure informatiche messe a disposizione anche a soggetti che sono privi di propri strumenti di connessione alla rete internet.

A tal proposito è necessario garantire che ciascun'area/settore/servizio dell'Ente fornisca agli utenti un adeguato supporto informativo/formativo anche a mezzo telefono/mail per consentire l'utilizzo autonomo delle procedure, limitando per quanto possibile, di sostituirsi all'utente nella gestione delle procedure a cui deve accedere.

A tal fine è possibile attivare specifiche postazioni informatiche presso la sede municipale oppure presso altre sedi di pubblico accesso (biblioteche, centri anziani, etc.) dotate degli strumenti necessari per l'accesso alla rete internet. E' altresì possibile promuovere l'organizzazione di corsi e altri momenti formativi/informativi, anche in collaborazione con le realtà associative del terzo settore, per la diffusione delle competenze digitali dell'utenza.

Soggetti coinvolti nell'attuazione del piano

a) Soggetti interni all'Ente

L'attuazione del piano è demandata, ciascuno per la propria competenza, a:

- il Segretario comunale, quale responsabile della trasparenza;
- i Dirigenti;
- il responsabile dei Sistemi Informativi e ced;
- il responsabile del Protocollo;
- il responsabile della conservazione documentale;
- i responsabili di procedimento;
- gli operatori di procedura;

sulla base degli indirizzi approvati dalla Giunta Comunale.

b) Soggetti o enti terzi

Nell'attuazione del Piano potrebbero essere coinvolti enti terzi che maggiormente partecipano ai procedimenti, per la ricerca di una soluzione informatica inter operante o la stipula di accordi/convenzioni per la trasmissione informatica della documentazione e delle comunicazioni per il conseguimento della migliore interoperabilità.

c) Supporto per lo sviluppo del progetto

Per il raggiungimento della completa informatizzazione delle procedure l'Ente potrà avvalersi di ogni e qualsiasi soluzione tecnologica ritenuta più adatta all'obiettivo, nel rispetto dei seguenti fattori:

- rispondenza normativa della soluzione individuata;
- maggior facilità d'uso per l'utente;
- miglior rapporto qualità dell'offerta/entità del costo di acquisto e dei costi annuali di manutenzione delle soluzioni adottate;
- maggior integrazione possibile ai software gestionali già in uso;

prediligendo soluzioni messe a "riuso" da altra P.A., oppure messe a disposizione da organismi specificatamente preposti, e comunque prediligendo soluzioni di più ampia diffusione ed utilizzo, rispetto a soluzioni specificatamente commissionate, fatti salvi i casi di procedure per le quali non risulti disponibile alcuna soluzione a riuso né di mercato, o qualora la soluzione specificatamente commissionata permetta l'integrazione ai software gestionali già in uso per la gestione di procedure particolarmente richieste dall'utenza e che comportano una notevole quantità di dati da gestire, tali da non giustificare il riversamento manuale degli stessi, prediligendo riversamenti automatici, mediante la realizzazione di soluzioni informatizzate ad hoc.
L'individuazione delle soluzioni informatiche da adottare è demandata prioritariamente al Responsabile del CED, sentiti i singoli Responsabili di servizio per quanto di propria competenza.
Qualora necessario, l'individuazione del soggetto cui esternalizzare le sopra menzionate attività sarà perseguita con le modalità vigenti come previste dal codice dei contratti.

Realizzazione e controllo

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo e programmazione, accompagnate da monitoraggi, test di funzionamento e analisi statistiche.
Queste attività che coinvolgono i soggetti di cui al precedente capitolo, sono per lo più svolte attraverso incontri mirati alla raccolta periodica delle informazioni per la necessaria progettazione e successiva verifica dello stato di avanzamento degli interventi, le tempistiche di completamento delle varie attività previste, la risoluzione di eventuali problematiche insorte.
Il Piano è comunque soggetto a revisione in caso di:

- completamento/aggiornamento delle rilevazioni indicate nel Piano stesso;
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del Piano, tali da modificarne l'impianto.

Portale web per istanze on line

Il portale dedicato alla presentazione delle istanze on line dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità dì consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale e dovrà essere realizzato con una tecnologia che ne permetta l'aggiornamento o integrazione con gestionali o dati esterni.
Per previsione di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire sia mediante credenziali informatiche quali utente e password comunicate su canali sicuri, che tramite un'autenticazione di tipo forte quale la TS-CNS, per poi essere compatibile con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID).

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.

Per i procedimenti che perverranno direttamente dal web tramite procedura guidata, dovrà avvenire in maniera automatica la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale. Il numero di protocollo sarà il codice univoco che permetterà al cittadino di seguire e tracciare la propria pratica durante tutto l'iter di lavorazione.

Conservazione dei documenti informatici

La conservazione dei documenti informatici avverrà secondo quanto disposto dall'art. 44 del CAD, tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014, e secondo quanto stabilito da apposito "Manuale della conservazione" che dovrà essere adottato dall'Ente.

Sicurezza dei dati e del sistema

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire la correttezza, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati, la stabilità del sistema e delle infrastrutture.
Dovranno essere previste procedure per la continuità operativa e messe in campo iniziative di prevenzione per evitare, per quanto possibile, il verificarsi di incidenti informatici.
I documenti informatici dovranno essere custoditi con modalità tali da ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato o non consentito e riversati nel sistema di conservazione.

Dematerializzazione

Nel caso in cui, per alcuni procedimenti, non fosse possibile la presentazione dell'istanza, denuncia o segnalazione via web mediante procedura guidata o pervenisse documentazione in formato cartaceo, la stessa dovrà essere dematerializzata.

Per consentire la gestione delle pratiche e degli atti di competenza degli organi di indirizzo politico-amministrativo e dai Responsabili dei Servizi, dovranno essere dematerializzati gli atti con l'acquisizione di originali in formato cartaceo e trasformazione su supporto elettronico.

Verifica e chiusura

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

Comunicazione e valutazione

La comunicazione istituzionale è strumento essenziale per favorire e diffondere la semplificazione amministrativa, in tutte le sue forme e contenuti. E' altresì mezzo primario per informare tutti gli interessati, siano essi interni all'amministrazione che esterni, dello stato di attuazione del piano nonché per ottenere riscontro sulle modalità e sugli strumenti adottati.
Il canale informativo principale sarà il sito Web Comunale. Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che implica una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'Ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in forma anonima e aggregati, in modo tale da poter ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

I dati raccolti di soddisfazione verranno utilizzati per identificare 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.
Gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* verranno resi noti sul sito web dell'Ente.

Formazione

E' fondamentale per la realizzazione del processo di cambiamento orientato alla semplificazione definire un programma di informazione e formazione rivolta alle strutture amministrative coinvolte.

La programmazione della formazione del personale dovrà contenere degli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziare necessarie a renderlo attuativo, per cui si rimanda ad interventi della Giunta Comunale per il reperimento sul bilancio comunale dei finanziamenti necessari.

Cronoprogramma di attuazione delle macro attività

INTERVENTO	**MACROATTIVITA'**	**I trim. 2016**	**II trim. 2016**	**III trim. 2016**	**IV trim. 2016**	**I trim. 2017**	**II trim. 2017**	**III trim. 2017**	**IV trim. 2017**	**I trim. 2018**	**II trim. 2018**	**III trim. 2018**	**IV trim. 2018**
Procedimenti amministrativi	Completamento mappatura, semplificazione, standardizzazione della metodologia di lavoro												
Servizi on-line	Completamento del percorso di adeguamento delle piattaforme applicative al fine di renderle compatibili con l'erogazione dei servizi on-line												
Accettazione istanze e dichiarazioni presentate in via telematica	Definizione più puntuale di canali di comunicazione e modulistica semplificata/unificata												
Gestione documentale delle istanze telematiche	Creazione nel sistema documentale dei workflow dei vari processi di gestione delle pratiche												
Sezione "Amministrazione trasparente"	Alimentazione automatica delle pagine della sezione "Amministrazione trasparente"												
Open Data	Implementazione dell'attuale portale, collegamento dello stesso con quello regionale e con la sezione "Amministrazione trasparente" del sito Istituzionale												

INTERVENTO	**MACROATTIVITA'**	**I trim. 2016**	**II trim. 2016**	**III trim. 2016**	**IV trim. 2016**	**I trim. 2017**	**II trim. 2017**	**III trim. 2017**	**IV trim. 2017**	**I trim. 2018**	**II trim. 2018**	**III trim. 2018**	**IV trim. 2018**
Adeguamento dei sistemi informatici per garantire la completa gestione informatica di documenti e fascicoli	Verifica della caratteristiche e delle modalità realizzative												
Sicurezza informatica	Adozione piani di continuità operativa e di disaster-recovery, ai fini della sicurezza informatica												
Pagamenti on-line	Sviluppo ed estensione dei sistemi di pagamento on-line al maggior numero di servizi												
Adesione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)	Verifica della caratteristiche e delle modalità di adesione												
Formazione informatica del personale													

Appendice: glossario termini e definizioni.

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

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa (d.P.R. 28 dicembre 2000 , n. 445, articolo 1);
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1);
Istanza	Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;
Tipologia procedimenti	Classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;
Procedimento amministrativo	L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica.
Endo-procedimento	Per *endoprocedimento* si intende parte di un procedimento che ha come scopo la predisposizione di un provvedimento interno all'Ente Locale (endo) e parziale necessario per il completamento dell'intero procedimento stesso.
Provvedimento /provvedimento amministrativo	"l'atto con cui l'autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all'interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati" [M.S. Giannini];
Responsabile del procedimento	Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;
Processo (anche: macroprocesso)	Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;
Responsabile di processo (anche: process owner)	Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Utente	Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;
Servizio pubblico	L'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti (CIViT n.88/2010);
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet (d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1);
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza (Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54);
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11, secondo comma, lettera m), della Costituzione (d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11);

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	**DEFINIZIONE**
Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR)	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'ANPR, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID)	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.
Domicilio digitale	Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179