



COMUNE DI PISA

ORIGINALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Delibera n. 4 Del 14 Gennaio 2014

OGGETTO: LINEE DI INDIRIZZO PER LA GESTIONE DOCUMENTALE DEL COMUNE DI PISA.

L'anno 2014 il giorno quattordici del mese di Gennaio presso la Sede Comunale, si è riunita la Giunta Comunale.

Risultano presenti i Signori :

		Presente/Assente
1. FILIPPESCHI MARCO	Sindaco	A
2. GHEZZI PAOLO	Vice Sindaco	P
3. CAPUZZI SANDRA	Assessora	P
4. CHIOFALO MARIA LUISA	Assessora	P
5. DANTI DARIO	Assessore	P
6. ELIGI FEDERICO	Assessore	P
7. GAY DAVID	Assessore	P
8. SANZO SALVATORE	Assessore	P
9. SERFOGLI ANDREA	Assessore	P
10. ZAMBITO YLENIA	Assessora	P

Partecipa alla riunione il Segretario Generale: NOBILE ANGELA

Presiede il Vice Sindaco: GHEZZI PAOLO.

Oggetto: Linee di indirizzo per la gestione documentale del Comune di Pisa.

LA GIUNTA COMUNALE

Considerata la normativa comunale vigente per la gestione dei documenti:

-“Disciplinare per la gestione, tenuta e tutela dei documenti amministrativi” approvato con provvedimento del Segretario Generale/Direttore Generale n. 1483 del 5.12.2003. Con questo Disciplinare è stata introdotta la Gestione del protocollo informatico dal 12.12.2003 in ottemperanza del DPR 28.12.2000, n. 445 ed all’art. 5 del DPCM 31.10.2000, contenente le “Regole tecniche sul protocollo informatico”

-“Manuale di gestione dei documenti” approvato con determina dirigenziale n. 1435 del 22.12.2004. Il manuale integra gli aspetti normativi del “Disciplinare per la gestione, tenuta e tutela dei documenti amministrativi ” con quelli gestionali/informatici necessari per l’operatività degli uffici, così come previsto dal citato DPCM 31.10.2000 e dall’art. 49 del Disciplinare;

Richiamato il Codice dell'amministrazione digitale (CAD) - Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

sia per le finalità indicate (comma 1 dell’art.2)

- 1. Lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.*

sia per quanto riguarda alcuni aspetti innovativi relativi alla gestione documentale:

- Validità dei documenti informatici (art. 22, 23, 23-bis, 23-ter): il CAD fornisce indicazioni sulla validità delle copie informatiche di documenti con riferimento preciso circa le diverse possibilità (copia digitale del documento cartaceo, duplicazione digitale, ecc.);
- Conservazione digitale dei documenti (artt. 43-44 bis): è prevista la gestione della conservazione dei documenti e del relativo processo da parte di un Responsabile della conservazione che si può avvalere di soggetti pubblici o privati che offrono idonee garanzie;
- Posta elettronica certificata (artt. 6 e 65): la PEC diventa il mezzo più veloce, sicuro e valido per comunicare con le P.A. I cittadini possono utilizzare la PEC anche come strumento di identificazione, evitando l'uso della firma digitale;
- Comunicazioni tra imprese e amministrazioni (art. 5 bis): la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti tra imprese e P.A. (e viceversa) avviene solo utilizzando tecnologie ICT;
- Accesso ai servizi in rete (artt. 64 e 65): per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle P.A. è possibile utilizzare strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, previa individuazione del soggetto che ne richiede il servizio;
- Protocollo informatico, fascicolo elettronico e tracciabilità (artt. 40-bis e 41): è previsto che ogni comunicazione inviata tramite PEC tra le P.A. e tra queste e i cittadini o le imprese sia protocollata in via informatica. L'amministrazione titolare del procedimento raccoglierà gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo in un fascicolo elettronico, dotato di un apposito identificativo.

Tenuto conto che il CAD all'art.63 "Organizzazione e finalità dei servizi in rete" stabilisce

3-bis. A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

3-ter. A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

3-quinquies. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni, da emanare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, sono stabilite le deroghe e le eventuali limitazioni al principio di esclusività indicato dal comma 3-bis, anche al fine di escludere l'insorgenza di nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

ed al momento non risulta emesso il DPCM di cui al comma 3-quinquies;

Richiamato, altresì, il "Regolamento comunale sul procedimento amministrativo" approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 57 del 13.12.2012 che prevede in articolare:

all'art.4 "Uso della telematica"

1. Per la gestione dei procedimenti amministrativi, nei rapporti interni, con le altre pubbliche amministrazioni e con i privati coinvolti nel procedimento amministrativo, il Comune utilizza, ove possibile e compatibilmente con le risorse, anche tecnologiche, a sua disposizione, le modalità elettroniche, informatiche e telematiche, rese disponibili dall'evoluzione tecnologica.

e all'art. 18 " Modalità di presentazione degli atti di iniziativa"

1. Salva diversa disposizione normativa o del dirigente, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, gli atti di iniziativa, completi degli eventuali allegati, devono essere presentati seguendo una delle seguenti modalità:

a. in via telematica, nelle forme e con le modalità previste dall'articolo 65 del codice dell'amministrazione digitale e dall'articolo 16, comma 9, del decreto legge 29 novembre 2008 n. 185;

b. direttamente all'ufficio protocollo del Comune;

c. per posta, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento;

d. per fax, a condizione che sia immediatamente e facilmente individuabile la fonte di provenienza

Visto il "Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015" approvato con deliberazione del Consiglio Regionale 4.12.2012, n. 104;

Ritenuto, pertanto, di fornire adeguate linee di indirizzo agli uffici comunali affinché la gestione documentale ed i rapporti con l'utenza si basino sull'uso di documenti digitali e canali telematici;

Viste le proposte in merito e relativa relazione accompagnatoria (in allegato "1" e "2" al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale) avanzate dalla Direzione Comunicazione, Sportello al Cittadino e Sistema Informativo;

Visto il parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi degli art. 49, comma 1 e 147-bis, comma 1 del T.U. sull'Ordinamento degli Enti Locali (D.lgs. 267 del 18.8.2000) allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale (All. "A");

Ritenuto di dare al presente atto l'immediata esecutività vista l'urgenza di attivare gli interventi derivanti dalle linee di indirizzo;

A voti unanimi e legalmente resi

DELIBERA

Per i motivi espressi in premessa e tutti richiamati

1. di approvare le linee di indirizzo per la gestione documentale del Comune di Pisa in allegato "1" al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale;

2. di trasmettere il presente atto a tutte le Direzioni Comunali, dando mandato alla Direzione Sistema Informativo di coordinare gli interventi derivanti dalle linee di indirizzo di cui al punto 1.,

3. di dare mandato alla Direzione Sistema Informativo di procedere all'adozione di un nuovo "Manuale di gestione dei documenti" così come previsto dal DPCM 31.10.2000 e che tenga conto delle linee di indirizzo di cui al punto 1.

Una volta adottato detto "Manuale di gestione dei documenti", lo stesso sostituirà in toto il "Disciplinare per la gestione, tenuta e tutela dei documenti amministrativi" approvato con provvedimento del Segretario Generale/Direttore Generale n. 1483 del 5.12.2003 e il "Manuale di gestione dei documenti" approvato con determina dirigenziale n. 1435 del 22.12.2004;

4. di dare mandato alla Dirigente dei Servizi Istituzionali di procedere con una riorganizzazione delle segreterie degli assessori al fine di garantire la gestione documentale di ciascun assessorato in tutti i giorni lavorativi;

5. - all'unanimità di voti dei presenti, delibera di dare al presente atto l'immediata esecuzione ai sensi di legge.



COMUNE DI PISA

OGGETTO DELLA PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

della Giunta Comunale
 del Consiglio Comunale

Linee di indirizzo per la gestionale documentale del Comune di Pisa.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del D.Lgs. 267/2000, si esprime parere favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, sulla proposta di deliberazione in oggetto.

Si attesta altresì che la deliberazione:

comporta
 non comporta

riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'Ente.

Pisa, 17 dicembre 2013

IL DIRIGENTE DELLA DIREZIONE
Comunicazione, Sportello al Cittadino e Sistema Informativo
Dr. Luigi PAOLI.

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del D.Lgs. 267/2000 e per quanto previsto dell'art. 15 del Regolamento di contabilità, si esprime parere favorevole di regolarità contabile sulla proposta di deliberazione in oggetto.

Accertamento n°

Prenotazione di impegno n°

Pisa,

IL RAGIONIERE CAPO
Dr. Claudio Sassetti

Allegato "1" -

Linee di indirizzo per la gestione documentale del Comune di Pisa

Il Comune di Pisa dà corso ad una gestione totalmente digitale della propria documentazione amministrativa.

Questo significa che:

- i documenti cartacei in arrivo saranno digitalizzati e nella gestione del flusso documentale verrà immesso il solo documento digitale
- i documenti originali saranno prodotti esclusivamente in formato digitale
- la gestione dell'archivio corrente è esclusivamente digitale: il/la fascicolo/pratica è composto da documenti digitali ed è gestito nell'ambito del software di gestione documentale
- il/la fascicolo/pratica digitale è conservato/a secondo i sistemi di conservazione previsti dalla normativa e presso conservatori accreditati; l'archivio di deposito cartaceo sarà mantenuto solo per le pratiche pre-esistenti alla gestione totalmente in digitale e per le quali sia obbligatoria una conservazione secondo le regole definite dalla Soprintendenza Archivistica della Toscana
- le comunicazioni verso l'utenza esterna saranno telematiche, mantenendo l'invio cartaceo solo nel caso non sia possibile l'invio telematico
- deve essere sempre presente un canale telematico per l'invio delle comunicazioni/istanze da parte dell'utenza esterna per tutti i tipi di comunicazione/istanza gestiti. Là dove le norme lo permettono il canale telematico sarà l'unico canale di comunicazione previsto con l'utenza
- le comunicazioni e l'invio di documenti tra le strutture comunali sono realizzati utilizzando solo canali telematici
- le comunicazioni ed invio documenti dagli uffici comunali ai dipendenti comunali sono effettuate tramite canali telematici, mantenendo l'invio cartaceo solo nei casi residuali.

Per canali telematici di comunicazione si intende l'uso di portali web, posta elettronica certificata, sistemi di interoperabilità, posta elettronica ordinaria e mailing list.

Ognuno degli ambiti sopra menzionati può essere supportato da diversi canali telematici tra quelli segnalati.

Il Comune di Pisa usa gli ambiti dei social network nel rapporto con i suoi dipendenti e l'utenza esterna, ma questi ambiti non possono costituire strumenti per la gestione della documentazione amministrativa interna/esterna.

Particolari ambiti di intervento per il 2014

Il fax non viene più utilizzato in alcun ambito gestionale fatta eccezione per la presentazione di istanze ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Ricezione istanze SUAP

Le istanze dello Sportello unico attività produttive sono ricevute esclusivamente tramite il portale web dedicato alle imprese.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati seguendo lo schema predisposto a seconda del tipo di istanza.

Una volta confermato l'inserimento, la pratica telematica sarà disponibile presso l'ufficio SUAP che provvederà alla protocollazione con il sistema di gestione documentale; l'utente otterrà di conseguenza il numero di protocollo della pratica.

Tramite lo stesso portale, l'utente potrà seguire l'avanzamento dell'iter della sua istanza.

Le Direzioni Sviluppo Attività economiche e SUAP e Servizi Informativi provvederanno a completare la realizzazione di quanto sopra riportato.

Ricezione istanze in campo edilizio-urbanistico

Le istanze in campo edilizio-urbanistico sono ricevute esclusivamente tramite il portale web dedicato alle imprese.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati seguendo uno schema predisposto a seconda del tipo di istanza.

Una volta confermato l'inserimento, l'istanza sarà protocollata con il sistema di gestione documentale, l'utente otterrà un file quale ricevuta dell'invio dell'istanza e i dati saranno inseriti automaticamente nell'applicativo di gestione delle pratiche.

Tramite lo stesso portale, l'utente potrà seguire l'avanzamento dell'iter della sua istanza.

Le Direzioni Edilizia Privata – Urbanistica e Servizi Informativi predisporranno quanto necessario per la realizzazione di quanto sopra riportato.

Presentazione istanze da parte dei cittadini

Deve essere garantita la possibilità di utilizzare il portale web del cittadino, mantenendo la possibilità di presentazione cartacea.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati seguendo lo schema predisposto a seconda del tipo di istanza.

Una volta confermato l'inserimento, l'istanza sarà protocollata con il sistema di gestione documentale, l'utente otterrà un file quale ricevuta dell'invio dell'istanza e i dati saranno inseriti automaticamente nell'applicativo di gestione delle pratiche (là dove sia esistente). Tramite lo stesso portale, l'utente potrà seguire l'avanzamento dell'iter della sua istanza.

Le richieste di accesso ai documenti e la presentazione di reclami devono essere possibili attraverso il portale web del cittadino.

Nell'ambito del processo di reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi, ogni Direzione competente segnalerà alla Direzione Servizi Informativi le possibili pratiche da gestire via web.

Rapporti amministrazione –dipendenti comunali

Deve essere attivato il portale web già predisposto per i rapporti con i dipendenti in tema di richiesta ferie e gestione dei cartellini di fine mese.

Il portale web deve essere sfruttato al massimo per gestire le richieste del dipendente verso l'amministrazione.

Iter deliberazioni

L'iter delle delibere comunali ed i relativi documenti amministrativi siano trattati esclusivamente in digitale.

Successivi interventi da affrontare nell'ambito del processo di reingegnerizzazione dei procedimenti

Gare per lavori, servizi e forniture

Le gare, anche quelle ufficiose, devono essere svolte su apposita infrastruttura telematica che permetta di:

- gestire le fasi di gara
- gestire la ricezione di offerte composte esclusivamente di documenti digitali
- gestire le comunicazioni coi partecipanti in via telematica

Concorsi per assunzioni

I concorsi per assunzioni del personale devono essere gestiti tramite il portale web del cittadino.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con in relativi allegati.

Una volta confermato l'inserimento l'istanza sarà protocollata con il protocollo generale del comune, l'utente otterrà un file quale ricevuta dell'invio dell'istanza e i dati saranno inseriti automaticamente nell'applicativo di gestione documentale.

Altri concorsi

Anche qualsiasi altro tipo di concorso o similare dovrà essere svolto esclusivamente via portale web.

La direzione competente contatterà con congruo anticipo la Direzione Servizi Informativi per la predisposizione della sezione di portale web adibita all'invio delle domande

Fatture e liquidazioni

I responsabili del procedimento devono invitare le ditte con cui hanno rapporto ad inviare le fatturazioni in modalità telematica all'indirizzo di PEC comunale.

La fattura viene così protocollata ed inserita nella procedura informatica di gestione documentale ed inviata alla Direzione Finanze. La Direzione Finanze inserisce la fattura digitale/digitalizzata nel proprio applicativo procedendo alla particolare protocollazione interna progressiva se necessaria. Vanno integrati i due ambienti software dedicati alla gestione contabile-finanziaria (CF4) e alla gestione documentale (IRIDE) in modo tale che l'iter della liquidazione della spesa ed i relativi documenti amministrativi siano trattati esclusivamente in digitale.



COMUNE DI PISA

Direzione Comunicazione, Sportello al
Cittadino e Sistema Informativo

Tel: 050 910440
Fax: 050 910581
e-mail: l.paoli@comune.pisa.it

OGGETTO: Procedimenti amministrativi e gestione dei documenti.

All'Assessore ai Sistemi Informativi
Al Segretario Generale

In merito all'oggetto è stato fatto il seguente percorso.

1.- Con relazione del 25.9.2013 alle S.V. ho proposto una revisione della normativa comunale vigente per la gestione documentale¹.

Le motivazioni sono le seguenti

Dopo dieci anni dall'attivazione del protocollo informatico e del sistema di gestione documentale informatico, possiamo affermare che si è ormai consolidato un nuovo modo di operare tra gli uffici (si pensi che le determinazioni dirigenziali oggi seguono un iter totalmente informatico e il relativo documento informatico è il documento "originale").

Dopo dieci anni va, altresì, rilevato che:

-nuovi strumenti si sono affermati (firma digitale, PEC, interoperabilità di protocollo, l'uso dei portali web, la conservazione sostitutiva) anche in termine di validità legale così come sono supportati dalla normativa nazionale

-la gestione dei documenti al Comune di Pisa è ancora mista (in arrivo sempre documenti cartacei e non tutti sono inseriti in IRIDE, in uscita sono prodotti documenti informatici ma in effetti vengono quasi sempre spedite le copie cartacee e sempre sono archiviati i documenti cartacei)

-la firma digitale e l'uso della PEC o dell'interoperabilità di protocollo è fatta solo quando è proprio necessaria.

La proposta è quindi di rivedere gli strumenti normativi interni per:

-i necessari aggiornamenti su ciò che è datato o oggi non più esistente

-i necessari aggiornamenti sulla gestione dei nuovi strumenti informatici

-ma, soprattutto, dare una forte accelerazione verso la gestione documentale totalmente informatica.

In allegato alla relazione la proposta del "nucleo" di quello che dovrebbe essere la nuova gestione documentale con l'analisi delle novità rispetto alla normativa comunale e le modalità gestionali odierne, nonché l'analisi dei costi, benefici e punti di debolezza.

2.- Il Segretario Generale con nota del 10.10.2013, ricorda che

E' indispensabile, infatti, porsi nell'ottica del procedimento amministrativo non come "sequenza preordinata di atti, tra loro collegati, finalizzata all'adozione di un provvedimento finale" (concezione tradizionale del procedimento amministrativo), bensì nell'ottica del procedimento come processo produttivo, nel senso di "una serie organizzata di attività tra loro collegate e coordinate, finalizzate alla creazione di un determinato prodotto finale".

Pertanto "quello di cui ha bisogno il Comune non è la gestione del flusso documentale, pura e semplice; le strutture del Comune hanno bisogno di un "gestore del procedimento", progettato ed elaborato nella prospettiva, sopra indicata, del processo produttivo."

3.- Con nota del 18.10.2013 riconoscevo che la reingegnerizzazione dei processi (d'ora in poi BPR²) è qualcosa di più ampio e complesso della gestione del flusso documentale (d'ora in poi WFMS³) e anche dello stesso processo di informatizzazione⁴.

¹ -"Disciplinare per la gestione, tenuta e tutela dei documenti amministrativi" approvato con provvedimento del Segretario Generale/Direttore Generale n. 1483 del 5.12.2003. Con questo Disciplinare è stata introdotta la Gestione del protocollo informatico dal 12.12.2003 in ottemperanza del DPR 28.12.2000, n. 445 ed all'art. 5 del DPCM 31.10.2000, contenente le "Regole tecniche sul protocollo informatico".

-"Manuale di gestione dei documenti" approvato con determina dirigenziale n. 1435 del 22.12.2004. Il manuale integra gli aspetti normativi del "Disciplinare per la gestione, tenuta e tutela dei documenti amministrativi" con quelli gestionali/informatici necessari per l'operatività degli uffici, così come previsto dal citato DPCM 31.10.2000 e dall'art. 49 del Disciplinare.

² Abbreviazione di "Business Process Reengineering", così come è comunemente identificato

³ Abbreviazione di "WorkFlow Management System" così come è comunemente identificato

⁴ Un documento della AIPA (poi DigitPA) afferma sul BPR

La reingegnerizzazione dei processi infatti si propone di ridisegnare complessivamente i processi, partendo dalla missione e dalle strategie ed agendo contestualmente su tutte le componenti dei processi stessi (flusso, organizzazione, personale, logistica, informazioni trattate...). In questo modo si tende garantire la congruenza tra i vari tipi di intervento, eliminando la possibilità di automatizzare processi lavorativi male organizzati e superando la vecchia impostazione di guardare a queste problematiche solo come valutazione dell' "impatto organizzativo" di soluzioni informatiche nate principalmente da opzioni tecnologiche.

Il WFMS è una componente del BPR, cioè in ambito di progettazione del BPR va considerata la gestione del flusso documentale e le soluzioni derivate dal BPR possono incidere sulla modalità gestionali del flusso documentale.

In effetti la proposta da me avanzata tratta solo della gestione dei documenti: lo scopo è tracciare un percorso di abbandono del documento cartaceo a favore del documento digitale. Questo senza entrare nella problematica di BPR.

Ricordavo che *"che il passaggio da una gestione dei documenti mista (digitale/cartacea) ad una totalmente digitale possa essere intrapresa autonomamente rispetto ad un processo di BPR.*

In effetti molte delle proposte avanzate sono indipendenti sia dalla problematica di WFMS che dal BPR (l'uso della pec, l'eliminazione dei fax, l'archivio corrente e di deposito solo digitale, l'uso avanzato dei portali).

E, comunque, nessuna delle misure proposte contrasta con l'obiettivo di attivare un processo di BPR per i procedimenti, anzi la digitalizzazione dei documenti costituisce il presupposto per una ottimizzazione del procedimento amministrativo.

D'altra parte, quanto proposto, è nell'ambito dell'attuazione concreta di quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e porta elementi reali di riduzione della spesa corrente."

4.- Quella che abbiamo concordato è stato, pertanto, di coinvolgere dirigenti e posizioni organizzative sulla proposta avanzata di nuova gestione documentale per poi schedare gli interventi dividendoli in due gruppi:

-quelli che possono essere attuati indipendentemente dalla revisione/ottimizzazione del procedimento amministrativo, con avvio degli interventi da gennaio 2014

-quelli che, invece, vanno integrati nella progettazione del "gestore del procedimento" a seguito della mappatura ed ottimizzazione dei procedimenti amministrativi, con avvio della progettazione come sarà stabilito del PEG 2014.

5.- in data 4.11.2013 ho inviato la nota sulla proposta di revisione della gestione documentale a tutti i Dirigenti e le Posizioni Organizzative chiedendo di farmi arrivare le loro osservazioni entro il 20 novembre 2013. Sono arrivate alcune osservazioni di cui bisognerà tenere conto in fase operativa, ma che non contrastano con quanto proposto.

Alla fine di questo percorso di condivisione si propone quanto segue:

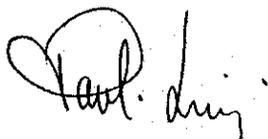
-la Giunta Comunale approva un atto di indirizzo sulla gestione documentale e relativo processo di dematerializzazione. In particolare su questo ultimo punto approva l'allegato "1". Da questo atto deriveranno opportuni obiettivi per ogni singola Direzione nel Piano della Performance 2014 che, là dove opportuno, si innesteranno nei processi di BPR che interesseranno l'Amministrazione sempre nel 2014,

-all'atto di indirizzo della G.C. seguirà il nuovo Manuale di Gestione documentale (ai sensi del DPCM 31.10.2000 "Regole tecniche sul protocollo informatico") approvato dal sottoscritto, le cui scelte fondamentali sono riportate in allegato "2"⁵. Il nuovo Manuale sostituirà la normativa comunale vigente (vedi precedente nota 1).

Ricordiamo che questi obiettivi dovranno essere però supportati dalla possibilità di fare quei minimi investimenti hardware/software legati a dette automazioni e di garantire la formazione all'uso del software di gestione documentale a tutti i dipendenti comunali (ma anche agli amministratori) impegnati nel suo utilizzo.

Pisa, 12.12.2013

IL DIRIGENTE
Dr. Luigi PAOLI



⁵ Rispetto alle indicazioni di cui all'allegato "2", in fase di stesura del manuale di gestione documentale, potranno essere introdotte modifiche operative per ottemperare al meglio alla normativa e/o utilizzare al meglio le tecnologie telematiche disponibili.

Allegato "1" - Indirizzi generali

Il Comune di Pisa dà corso ad una gestione totalmente digitale della propria documentazione amministrativa.

Questo significa che:

- i documenti cartacei in arrivo saranno digitalizzati e nella gestione del flusso documentale verrà immesso il solo documento digitale
- i documenti originali saranno prodotti esclusivamente in formato digitale.
- la gestione dell'archivio corrente è esclusivamente digitale: il/la fascicolo/pratica è composto da documenti digitali ed è gestito nell'ambito del software di gestione documentale
- il/la fascicolo/pratica digitale è conservato/a secondo i sistemi di conservazione previsti dalla normativa e presso conservatori accreditati; l'archivio di deposito cartaceo sarà mantenuto solo per le pratiche pre-esistenti alla gestione totalmente in digitale e per le quali sia obbligatoria una conservazione secondo le regole definite dalla Soprintendenza Archivistica della Toscana
- le comunicazioni verso l'utenza esterna saranno telematiche, mantenendo l'invio cartaceo solo nel caso non sia possibile l'invio telematico
- deve essere sempre presente un canale telematico per l'invio delle comunicazioni/istanze da parte dell'utenza esterna per tutti i tipi di comunicazione/istanza gestiti. Là dove le norme lo permettono il canale telematico sarà l'unico canale di comunicazione previsto con l'utenza
- le comunicazioni e l'invio di documenti tra le strutture comunali sono realizzati utilizzando solo canali telematici
- le comunicazioni ed invio documenti dagli uffici comunali ai dipendenti comunali sono effettuate tramite canali telematici, mantenendo l'invio cartaceo solo nei casi residuali.

Per canali telematici di comunicazione si intende l'uso di portali web, posta elettronica certificata, sistemi di interoperabilità, posta elettronica ordinaria e mailing list.

Ognuno degli ambiti sopra menzionati può essere supportato da diversi canali telematici tra quelli segnalati.

Il Comune di Pisa usa gli ambiti del social network nel rapporto con i suoi dipendenti e l'utenza esterna, ma questi ambiti non possono costituire strumenti per la gestione della documentazione amministrativa interna/esterna.

Particolari ambiti di intervento per il 2014

Il fax non viene più utilizzato in alcun ambito gestionale fatta eccezione per la presentazione di istanze ai sensi del D.P.R. 445/2000.

Ricezione istanze SUAP

Le istanze dello Sportello unico attività produttive sono ricevute esclusivamente tramite il portale web dedicato alle imprese.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati seguendo lo schema predisposto a seconda del tipo di istanza.

Una volta confermato l'inserimento, la pratica telematica sarà disponibile presso l'ufficio SUAP che provvederà alla protocollazione con il sistema di gestione documentale; l'utente otterrà di conseguenza il numero di protocollo della pratica.

Tramite lo stesso portale, l'utente potrà seguire l'avanzamento dell'iter della sua istanza.

Le Direzioni Sviluppo Attività economiche e SUAP e Servizi Informativi provvederanno a completare la realizzazione di quanto sopra riportato.

Ricezione istanze in campo edilizio-urbanistico

Le istanze in campo edilizio-urbanistico sono ricevute esclusivamente tramite il portale web dedicato alle imprese.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati seguendo uno schema predisposto a seconda del tipo di istanza.

Una volta confermato l'inserimento, l'istanza sarà protocollata con il sistema di gestione documentale, l'utente otterrà un file quale ricevuta dell'invio dell'istanza e i dati saranno inseriti automaticamente nell'applicativo di gestione delle pratiche.

Tramite lo stesso portale, l'utente potrà seguire l'avanzamento dell'iter della sua istanza.

Le Direzioni Edilizia Privata – Urbanistica e Servizi Informativi predisporranno quanto necessario per la realizzazione di quanto sopra riportato.

Presentazione istanze da parte dei cittadini

Deve essere garantita la possibilità di utilizzare il portale web del cittadino, mantenendo la possibilità di presentazione cartacea.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati seguendo lo schema predisposto a seconda del tipo di istanza.

Una volta confermato l'inserimento, l'istanza sarà protocollata con il sistema di gestione documentale, l'utente otterrà un file quale ricevuta dell'invio dell'istanza e i dati saranno inseriti automaticamente nell'applicativo di gestione delle pratiche (là dove sia esistente). Tramite lo stesso portale, l'utente potrà seguire l'avanzamento dell'iter della sua istanza.

Le richieste di accesso ai documenti e la presentazione di reclami devono essere possibili attraverso il portale web del cittadino.

Nell'ambito del processo di reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi, ogni Direzione competente segnalerà alla Direzione Servizi Informativi le possibili pratiche da gestire via web.

Rapporti amministrazione – dipendenti comunali

Deve essere attivato il portale web già predisposto per i rapporti con i dipendenti in tema di richiesta ferie e gestione dei cartellini di fine mese.

Il portale web deve essere sfruttato al massimo per gestire le richieste del dipendente verso l'amministrazione.

Iter deliberazioni

L'iter delle delibere comunali ed i relativi documenti amministrativi siano trattati esclusivamente in digitale.

Successivi interventi da affrontare nell'ambito del processo di reingegnerizzazione dei procedimenti

Gare per lavori, servizi e forniture

Le gare, anche quelle ufficiose, devono essere svolte su apposita infrastruttura telematica che permetta di:

- gestire le fasi di gara
- gestire la ricezione di offerte composte esclusivamente di documenti digitali
- gestire le comunicazioni coi partecipanti in via telematica

Concorsi per assunzioni

I concorsi per assunzioni del personale devono essere gestiti tramite il portale web del cittadino.

Sul portale web l'utente sarà identificato e inserirà la propria istanza con i relativi allegati.

Una volta confermato l'inserimento l'istanza sarà protocollata con il protocollo generale del comune, l'utente otterrà un file quale ricevuta dell'invio dell'istanza e i dati saranno inseriti automaticamente nell'applicativo di gestione documentale.

Altri concorsi

Anche qualsiasi altro tipo di concorso o similare dovrà essere svolto esclusivamente via portale web.

La direzione competente contatterà con congruo anticipo la Direzione Servizi Informativi per la predisposizione della sezione di portale web adibita all'invio delle domande

Fatture e liquidazioni

I responsabili del procedimento devono invitare le ditte con cui hanno rapporto ad inviare le fatturazioni in modalità telematica all'indirizzo di PEC comunale.

La fattura viene così protocollata ed inserita nella procedura informatica di gestione documentale ed inviata alla Direzione Finanze. La Direzione Finanze inserisce la fattura digitale/digitalizzata nel proprio applicativo procedendo alla particolare protocollazione interna progressiva se necessaria. Vanno integrati i due ambienti software dedicati alla gestione contabile-finanziaria (CF4) e alla gestione documentale (IRIDE) in modo tale che l'iter della liquidazione della spesa ed i relativi documenti amministrativi siano trattati esclusivamente in digitale.

NOTE esplicative sull'allegato "1"

Normativa di riferimento attuale

L'elemento cardine è il **Codice dell'amministrazione digitale (CAD) - Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82⁶**.

Ricordiamo prima di tutto le finalità del CAD (comma 1 dell'art.2)

1. Lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

e poi alcuni dei principali cambiamenti introdotti dalla riforma del CAD per quanto riguarda, in particolare, la gestione documentale:

- **Validità dei documenti informatici** (art. 22, 23, 23-bis, 23-ter): il nuovo CAD fornisce indicazioni sulla validità delle copie informatiche di documenti con riferimento preciso circa le diverse possibilità (copia digitale del documento cartaceo, duplicazione digitale, ecc.);
- **Conservazione digitale dei documenti** (artt. 43-44 bis): è prevista la gestione della conservazione dei documenti e del relativo processo da parte di un Responsabile della conservazione che si può avvalere di soggetti pubblici o privati che offrono idonee garanzie;
- **Posta elettronica certificata** (artt. 6 e 65): la PEC diventa il mezzo più veloce, sicuro e valido per comunicare con le PA. I cittadini possono utilizzare la PEC anche come strumento di identificazione, evitando l'uso della firma digitale;
- **Trasmissione delle informazioni via web** (art. 58): le PA non possono richiedere informazioni di cui già dispongono. Per evitare che il cittadino debba fornire più volte gli stessi dati, le amministrazioni titolari di banche dati predisporranno apposite convenzioni aperte per assicurare l'accessibilità delle informazioni in proprio possesso da parte delle altre amministrazioni;
- **Comunicazioni tra imprese e amministrazioni** (art. 5 bis): la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti (anche a fini statistici) tra imprese e PA (e viceversa) avviene solo utilizzando tecnologie ICT;
- **Accesso ai servizi in rete** (artt. 64 e 65): per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni è possibile utilizzare strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, previa individuazione del soggetto che ne richiede il servizio;
- **Firme** (artt. 1, comma 1, lett. q-bis, e 28, comma 3-bis): si introduce il concetto di firma elettronica avanzata, con cui è possibile sottoscrivere un documento informatico con piena validità legale.
- **Protocollo informatico, fascicolo elettronico e tracciabilità** (artt. 40-bis e 41): è previsto che ogni comunicazione inviata tramite PEC tra le PA e tra queste e i cittadini o le imprese sia protocollata in via informatica. L'amministrazione titolare del procedimento raccoglierà gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo in un fascicolo elettronico, dotato di un apposito identificativo.

Occorre poi tener conto di altri interventi normativi che, per brevità, saranno richiamati nell'analisi che segue nell'ambito delle singole applicazioni.

⁶ Profondamento modificato col **Decreto legislativo 30.12.2010 n.235** il "nuovo" CAD rinnova il quadro normativo in materia di amministrazione digitale definito nel 2005 con il Decreto legislativo n. 82, aggiornando le regole di riferimento rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione.

Analisi delle linee generali della nuova gestione documentale

Lo scopo è dare valenza alla sola gestione digitale dei documenti nei seguenti ambiti:

- posta in arrivo, posta interna, posta in partenza,
- gestione degli iter, fascicolazione e conservazione della pratica
- canali di comunicazioni con utenza p.a., ditte e cittadini.

Rimandando all'allegato "2" per individuare più puntualmente gli interventi, si commentano alcuni "snodi" fondamentali della proposta

-la comunicazione con i cittadini (le persone fisiche)

Il CAD e il decreto "del fare"⁷ stabiliscono passi importanti verso il "domicilio digitale" dei cittadini⁸.

Ma, operativamente, passerà del tempo perché lo stesso possa essere visto come l'unico canale di comunicazione PA-cittadino⁹.

Ancora per un po' di tempo è, quindi, obbligatorio prevedere il canale di comunicazione cartaceo da/verso il cittadino¹⁰.

⁷ Si tratta del D.L. 21-6-2013 n. 69 -Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia.

Art. 14 Misure per favorire la diffusione del domicilio digitale

1. All'articolo 10 del decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, convertito, con modificazioni, dalla legge 12 luglio 2011, n. 106, dopo il comma 3-ter sono aggiunti i seguenti:

«3-quater. All'atto della richiesta del documento unificato, ovvero all'atto dell'iscrizione anagrafica o della dichiarazione di cambio di residenza a partire dall'entrata a regime dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente, di cui all'articolo 2 del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221 è assegnata al cittadino una casella di posta elettronica certificata, di cui all'articolo 16-bis, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, con la funzione di domicilio digitale, ai sensi dell'articolo 3-bis del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, successivamente attivabile in modalità telematica dal medesimo cittadino. Con il decreto del Ministro dell'interno di cui al comma 3 sono stabilite le modalità di rilascio del domicilio digitale all'atto di richiesta del documento unificato. ...

⁸ Dal CAD Art. 3-bis Domicilio digitale del cittadino

1. I fine di facilitare la comunicazione tra pubbliche amministrazioni e cittadini, è facoltà di ogni cittadino indicare alla pubblica amministrazione, secondo le modalità stabilite al comma 3, un proprio indirizzo di posta elettronica certificata, rilasciato ai sensi dell'articolo 16-bis, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, quale suo domicilio digitale.

⁹ Ad oggi il cittadino può richiedere gratuitamente una "particolare" casella di posta certificata (la CEC-PAC) per l'interazione con la pubblica Amministrazione. Questa casella è rilasciata ai sensi dell'art. 16-bis del Decreto Legge del 29 novembre 2008, n. 185, recante "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale", convertito in legge del 28 gennaio 2009, n. 2 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 maggio 2009 recante disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di Posta Elettronica Certificata ai cittadini.

L'utilizzo della PostaCertificat@ (CEC-PAC) avviene ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale ed è aderente al Regolamento sulla Posta Elettronica Certificata DPR 11 febbraio 2005, n. 68 ed alle Regole Tecniche di cui al Decreto Ministeriale 2 Novembre 2005. Ogni cittadino può richiedere la CEC-PAC dal sito www.postacertificata.gov.it (che riporta che le richieste di attivazione supero sono circa 1.716.000 – alla data del 24.9.2013)

¹⁰ Dal CAD Art. 3-bis Domicilio digitale del cittadino (comma 4)

4. A decorrere dal 1° gennaio 2013, salvo i casi in cui è prevista dalla normativa vigente una diversa modalità di comunicazione o di pubblicazione in via telematica, le amministrazioni pubbliche e i gestori o esercenti di pubblici servizi comunicano con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio digitale dallo stesso dichiarato, anche ai sensi dell'articolo 21-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, senza oneri di spedizione a suo carico. Ogni altra forma di comunicazione non può produrre effetti pregiudizievoli per il destinatario. L'utilizzo di differenti modalità di comunicazione rientra tra i parametri di valutazione della performance dirigenziale ai sensi dell'articolo 11, comma 9, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Però è possibile affermare:

- *deve essere sempre presente un canale telematico per l'invio delle comunicazioni/istanze da parte dell'utenza esterna per tutti i tipi di comunicazione/istanza gestiti. Là dove le norme lo permettono il canale telematico sarà l'unico canale di comunicazione previsto con l'utenza*¹¹

Dal punto di vista dell'utente "cittadino", questo significa che per ogni tipologia di comunicazione/istanza va affiancato al canale cartaceo anche il servizio sul portale web. Il servizio su portale, all'inserimento dell'istanza, darà la ricevuta col protocollo e permetterà di monitorarne l'iter¹² o, almeno, di sapere chi ha in carico l'istanza.

Le Direzioni comunali:

- dovranno analizzare le comunicazioni/istanze oggi gestite col cittadino in modalità cartacea e predisporre la stessa interazione ma utilizzando il portale web.
- per ogni nuova procedura la stessa deve essere pensata e realizzata sui due canali.

Costi

Per ogni ambito va inserito un nuovo servizio sul portale CITEL.

Il servizio di portale deve interagire con il software di gestione documentale (IRIDE per protocollazione dell'istanza e monitoraggio iter) e, in alcuni casi, con l'applicativo gestionale particolare.

Quindi il software applicativo di portale va integrato (spesa di investimento una tantum) con un nuovo modulo per servizio aumentando altresì il canone di manutenzione software (spesa corrente annua).

La direzione di competenza deve progettare il servizio con la Direzione Servizi Informativi nell'ambito della reingegnerizzazione del relativo procedimento amministrativo

Benefici

A parte i benefici per l'utente (inserimento istanza via web, rilascio ricevuta e monitoraggio), l'ufficio competente ha, nel caso di istanza inserite via web, un inizio procedura con tutti i dati necessari e sufficienti (e già validati) che servono per attivare il procedimento.

L'istanza è già inserita nell'ambito della gestione documentale e, nel caso di interazione con l'applicativo gestionale, i suoi dati già inseriti nella banca dati di back-office.

Secondo il CAD quanto sopra non è solo un'opzione.

Art. 63. Organizzazione e finalità dei servizi in rete ...

3-bis. A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.

3-ter. A partire dal 1° gennaio 2014 i soggetti indicati al comma 3-bis utilizzano esclusivamente servizi telematici o la posta elettronica certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi. 3-quater. I soggetti indicati al comma 3-bis, almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata.

3-quinquies. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentita la Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni, da emanare entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, sono stabilite le deroghe e le eventuali limitazioni al principio di esclusività indicato dal comma 3-bis, anche al fine di escludere l'insorgenza di nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.

Non risulta emanato il DPCM di cui al comma 3-quinquies.

¹¹ Dal CAD Art. 63. Organizzazione e finalità dei servizi in rete

1. Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.
2. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. ...

¹² Se è stato ingegnerizzato l'iter procedimentale

-la comunicazione tra uffici

- le comunicazioni e l'invio di documenti tra le strutture comunali è realizzato utilizzando solo canali telematici.

Tutto quello che c'è da comunicarci può essere veicolato tramite IRIDE (canale "ufficiale"¹³), o tramite posta elettronica ordinaria (ivi comprendendo lo strumento della mailing list).

Non rilevo alcun motivo per mantenere una trasmissione cartacea e tanto meno via fax. Pertanto le direzioni/uffici cessano immediatamente l'invio tra loro di documenti cartacei.

Costi

Nessuno

Benefici

Niente carta. I documenti digitali sono già inseriti nel sistema di gestione documentale; se arrivano via mail possono (se necessario) essere salvati e conservati sul proprio personal computer.

-il "mondo sociale " per la comunicazione con l'utenza-

Il Comune di Pisa usa gli ambiti dei social network nel rapporto con i suoi dipendenti e l'utenza esterna, ma questi ambiti non possono costituire strumenti per la gestione della documentazione amministrativa interna/esterna.

Quindi blog, facebook, twitter e quant'altro sono ambienti che gli amministratori e gli uffici possono utilizzare per dialogare con l'utenza.

Altra cosa sono i canali di comunicazione tra utenza e comune nel caso si tratti di gestione documentale (istanze al Comune, risposte/atti per il cittadino): in questo caso si usano i canali previsti dal CAD.

Particolari ambiti di intervento

-Il fax non viene più utilizzato in alcun ambito gestionale.

Che il Comune non utilizzi questo strumento per gestire i rapporti con l'utenza "imprese" e "altra p.a." è stabilito dalla normativa¹⁴.

Il fatto che noi continuiamo ad usarlo è perché si è consolidata questa prassi¹⁵.

Sembra più facile stampare un file, firmarlo e inviarlo via fax, invece di firmare digitalmente il file ed inviarlo via mail, mentre è vero il contrario: nel secondo caso

¹³ Vedi punti 18-22 dell'allegato "2"

14 Rapporti con la Pubblica amministrazione

CAD Art. 47. Trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni
Comma 2 punto c) "...È in ogni caso esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax

Rapporti con le imprese

Art. 5-bis Comunicazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche (32)

1. La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.

¹⁵ Per es. con molti enti pubblici. In questo caso basterebbe pretendere l'invio via PEC ricordando loro la normativa. Per le convenzioni Consip: ma ciò che si manda via fax può essere inviato via mail o portale.

faccio tutto dalla mia scrivania. Se poi devo protocollare il documento, appena protocollato l'invio via PEC è immediato.

Rimane il problema che un "cittadino" possa mandare una comunicazione/richiesta al Comune via fax¹⁶.

Eliminiamo i 125 fax presenti in Comune virtualizzando gli stessi per la gestione residua in arrivo (la virtualizzazione potrà essere realizzata tramite cloud o centralizzando tutto su un fax server all'ufficio protocollo).

Mentre i singoli uffici modificano il loro modo di operare in modo tale che niente che riguarda la gestione documentale "passi" dal fax, i fax in arrivo sono smistati all'e-mail associata all'ufficio competente (proprio perché, progressivamente, quanto trasmesso non dovrebbe avere più valenza documentale in quanto sostituito dalle altre modalità di invio telematico).

Costi

Acquisto software fax per Ufficio Protocollo o attivazione cloud per gestione virtuale

Benefici

Cessano le spese di manutenzione, telefoniche (queste rimangono se si virtualizzano su cloud) e acquisto accessori per il funzionamento dei fax

Pratiche SUAP e edilizia privata

Mentre per il SUAP siamo in dirittura di arrivo, per le pratiche edilizie va iniziata la progettazione.

Però è l'ambito che maggiormente risentirebbe in positivo della digitalizzazione completa: correttezza della presentazione delle domande, corretta gestione e conservazione, ricerca (più del 90% delle richieste di accesso riguarda le pratiche edilizie).

Gli utenti di riferimento sono soggetti dotati degli strumenti tecnologici e le competenze per "gradire" fortemente questa innovazione.

Occorre una modifica del Regolamento edilizio che prevede una protocollazione separata.

Costi

Rivedere la dotazione hardware dei tecnici comunali (schermi più ampi, pc più performanti, licenze d'uso software CAD e/o GIS)

Eventuali monitor touch screen, scanner/plotter A0 per la fruizione dei contenuti grafici

¹⁶ Vigè ancora quanto stabilito dal D.P.R. 28-12-2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"

Articolo 38 (L-R) Modalità di invio e sottoscrizione delle istanze

1. Tutte le istanze e le dichiarazioni da presentare alla pubblica amministrazione o ai gestori o esercenti di pubblici servizi possono essere inviate anche per fax e via telematica. (L)

2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica, vi comprese le domande per la partecipazione a selezioni e concorsi per l'assunzione, a qualsiasi titolo, in tutte le pubbliche amministrazioni, o per l'iscrizione in albi, registri o elenchi tenuti presso le pubbliche amministrazioni, sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82. (L)

Articolo 43 (L-R) Accertamenti d'ufficio ...

6. I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione tramite fax, o con altro mezzo telematico o informatico idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale. (R)

Fatto che è che il fax assolutamente non garantisce la fonte di provenienza: infatti in caso di richieste via fax, si chiede sempre di allegare copia del documento di riconoscimento

Gare

Abbiamo già effettuato (con successo) una sperimentazione di gara on line utilizzando la piattaforma START della Regione Toscana.

Alcune Direzioni sono anche già abituate all'uso della piattaforma delle gare on-line del MePA.

Bisogna rompere gli indugi ed attore anche noi una piattaforma per la gestione delle gare on-line.

Il contratto di START è un contratto "aperto" della Regione Toscana (anche se in scadenza il 31.12.013, ma vista che c'è ampia disponibilità può darsi che la Regione Toscana lo proroghi.

Costi

Canone annuo uso infrastruttura (max 40 gare annue 38.400 Euro, gare illimitate 53.550 Euro). 9.000 Euro per formazione operatori.

Monitor per la stanza dell'ufficio gare per le sedute pubbliche (sistema START). Con l'infrastruttura di CONSIP la seduta pubblica è gestita virtualmente.

Benefici

Niente più carta (oggi si gestiscono grosse moli di cartaceo)

Concorsi

Il problema è la sottoscrizione della domanda, l'invio conforme alla normativa¹⁷, il pagamento della tassa di concorso.

Come i problemi sono stati risolti permettendo l'utilizzo della PEC¹⁸, posso essere affrontati e superati anche nell'ipotesi di utilizzo del portale web.

Probabilmente andrà integrato il nostro regolamento dei concorsi per dare validità all'uso del portale.

Costi

Progettazione form su web

Modulo software su portale

Benefici

Miglior servizio all'utenza, immediata protocollazione e disponibilità delle domande.

Altri concorsi

Faccio due esempi:

-ricerca del logo del progetto Pisa partecipa

Centinaia di partecipanti, grande difficoltà gestionale dei file che ci inviavano su CD

-bando ERP

Oggi che arriva all'Urp si digitalizza, ciò che arriva all'Ufficio casa no (a minimo 500 a max 2.000 domande)

Sta alla direzioni fare proposte in questo senso.

¹⁷ Rilievo primario DPR 9.5.1994 n.487

¹⁸ Vedi circolare n.12 /2010 del Dipartimento della Funzione Pubblica

Costi

Progettazione form web

Modulo software su portale

Benefici

Miglior servizio all'utenza, immediata protocollazione e disponibilità delle domande.

Istanze dei cittadini

Anche in questo caso sono le Direzioni che devono far presente l'esigenza.

Le due cose segnalate riguardano la Direzione scrivente.

In particolare la richiesta d'accesso per le pratiche edilizie è presentata, di norma, dal tecnico che non ha alcun problema a gestire dal suo studio la domanda su web.

Costi

Progettazione form web

Modulo software su portale

Benefici

Miglior servizio all'utenza, immediata protocollazione e disponibilità delle domande.

Fatture e Liquidazioni

La procedura è complessa, ma è già attiva alla Provincia di Firenze (nostra partner nei progetti documentali in ambito RTRT) che ha gli stessi nostri stessi ambienti applicativi (CF4 e IRIDE)

Costi

Progettazione funzionalità complessa

Modulo software di integrazione

Benefici

Abbattimento del cartaceo.

Iter deliberazioni

Dopo la determinazione e le ordinanze, nulla osta a "digitalizzare" l'iter delle delibere

Costi

Progettazione da perfezionare

Eventuale Modulo software

Benefici

Abbattimento del cartaceo.

Rapporti coi dipendenti

Questo è un ambito di grande produzione cartacea.

L'uso del portale deve abbattere tutta quella comunicazione minuta di richieste giornaliere.

Per le istanze più complesse va ricordato che il CAD

- Art. 47. Trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni

3. ... Le pubbliche amministrazioni utilizzano per le comunicazioni tra l'amministrazione ed i propri dipendenti la posta elettronica o altri strumenti informatici di comunicazione nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

Quindi il problema è incentivare la PEC ai dipendenti.

La circolare 2/2010/DDI del Dipartimento per la digitalizzazione della P.A. riporta:

Le pubbliche amministrazioni, ..., hanno facoltà di aderire al servizio di p.e.c. del DPCM 6.5.2009 e di richiedere il rilascio di caselle di posta elettronica certificata a titolo gratuito per l'amministrazione e per i propri dipendenti. "Questi ultimi, all'atto dell'assegnazione di una casella di PEC da parte dell'amministrazione di competenza, possono optare per l'utilizzo della stessa ai fini di cui all'articolo 16-bis, comma 6 del decreto legge 29.11.2008, n.185¹⁹. esse sono valide ai fini delle necessarie comunicazioni con i propri dipendenti²⁰."

Costi

Progettazione funzionalità su portale

Modulo software su portale

Convenzione per PEC ai dipendenti

Benefici

Abbattimento del cartaceo.

¹⁹ D.L. 29-11-2008 n. 185

Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.

...

5. Per favorire la realizzazione degli obiettivi di massima diffusione delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni, previsti dal codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, ai cittadini che ne fanno richiesta è attribuita una casella di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali. L'utilizzo della posta elettronica certificata avviene ai sensi degli articoli 6 e 48 del citato codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta. Le comunicazioni che transitano per la predetta casella di posta elettronica certificata sono senza oneri. (123) (127)

6. Per i medesimi fini di cui al comma 5, ogni amministrazione pubblica utilizza la posta elettronica certificata, ai sensi dei citati articoli 6 e 48 del codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta, per le comunicazioni e le notificazioni aventi come destinatari dipendenti della stessa o di altra amministrazione pubblica.

²⁰ D.P.C.M. 6-5-2009

Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini.

Publicato nella Gazz. Uff. 25 maggio 2009, n. 119.

Art. 9. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e dipendenti

1. I pubblici dipendenti, all'atto dell'assegnazione di una casella di PEC da parte dell'amministrazione di appartenenza, possono optare per l'utilizzo della stessa ai fini di cui all'art. 16-bis, comma 6, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185.

2. Per adempire alle finalità di cui all'art. 16-bis, comma 6, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, le pubbliche amministrazioni ovvero altri soggetti pubblici da loro delegati o le loro associazioni rappresentative, mediante convenzione stipulata direttamente con la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie o con l'affidatario del servizio, definiscono le modalità, nel rispetto della normativa vigente, con le quali viene attribuita la casella di PEC ai propri dipendenti.

Allegato "2" -

Documenti in arrivo

Documentazione cartacea

- 1.-La corrispondenza su carta che, con qualsiasi mezzo e su qualunque supporto, pervenga indirizzata genericamente al Comune, al Sindaco, agli Assessorati, agli Uffici, è recepita, di norma, dall'UO Protocollo.
- 2.-La corrispondenza consegnata direttamente dai soggetti interessati è recepita dalle sedi dell'Ufficio Relazioni con Il Pubblico.
- 3.-La corrispondenza in arrivo va aperta²¹, di norma, nel medesimo giorno lavorativo di ricezione e contestualmente protocollata.
- 4.-Tutti i documenti ricevuti su supporto cartaceo, dopo le operazioni di registrazione e segnatura protocollo a cura dell'Ufficio Protocollo e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sono acquisiti digitalmente²² e trasmessi alle direzioni competenti tramite la procedura informatica di gestione documentale.
- 5.-Il documento cartaceo viene comunque consegnato all'ufficio competente al solo scopo di garantire la sua conservazione.²³
- 6.-La corrispondenza consegnata direttamente a mano dai soggetti interessati agli sportelli degli uffici dell'Ente deve essere protocollata tramite la procedura informatica di gestione documentale a cura degli Uffici stessi. Gli Uffici hanno competenza anche sull'acquisizione digitale del documento.
- 7.-Qualora un documento sia consegnato personalmente dal mittente o da altra persona incaricata, gli addetti al protocollo provvedono alla registrazione del documento in arrivo e la stampa della ricevuta tramite l'apposita procedura software.

²¹ La corrispondenza non viene aperta nei seguenti casi:

-corrispondenza riportante l'indicazione "offerta", "gara d'appalto", "concorso" o simili che evidenzino la partecipazione ad una gara/ concorso

-corrispondenza indirizzata nominativamente ad Amministratori

-corrispondenza indirizzata ad Amministratori o dipendenti riportante l'indicazione "riservata", "personale", "confidenziale" o simili, o comunque dalla cui confezione si evinca il carattere di corrispondenza privata.

Per la gare/concorsi si rimanda alla sezione "Particolari ambiti di intervento"

Il dipendente o l'Amministratore che riceve tra la propria corrispondenza privata un documento inerente a procedimenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione comunale deve consegnarlo all'addetto del protocollo del proprio ufficio, per la conseguente registrazione, segnatura e acquisizione digitale.

²² Se al documento sono allegati dei supporti informatici (es. CD/DVD), questi saranno trasmessi all'ufficio competente che verificherà quale dei contenuti digitali in detti supporti è opportuno/necessario allegare alla registrazione di protocollo. Se è l'ufficio comunale che chiede all'utenza l'invio di informazioni su supporto informatico deve delimitare i formati dei files accettabili sulla base delle indicazioni tecniche fornite del Servizio Informativo.

²³ Si intende la conservazione quale "archivio corrente" dei documenti originali pervenuti in cartaceo. Vedi relazione di accompagnamento per la problematica

Documentazione informatica

8.-La documentazione informatica²⁴ può arrivare al Comune di Pisa tramite:

Posta elettronica ordinaria. Il Comune espone un elenco di caselle di posta elettronica ordinaria istituzionali che sono state segnalate dalle singole direzioni e dalle stesse presidiate.

Posta elettronica certificata. Il Comune ha un'unica casella di PEC che è presidiata dall'U.O. protocollo²⁵

Interoperabilità di protocollo²⁶. La procedura informatica di gestione documentale consente lo scambio di documenti digitali tra le amministrazioni della Regione Toscana e ne permette il trattamento automatico al protocollo.

Sistema Ap@ci. La procedura informatica di gestione documentale può ricevere istanze dai cittadini tramite questo portale della Regione Toscana e ne permette il trattamento automatico al protocollo.

Portale web

9.-I documenti in arrivo tramite posta elettronica ordinaria alla casella di posta elettronica ordinaria istituzionale dell'ufficio vengono protocollati dall'ufficio²⁷ stesso solo se giudicati di rilevanza giuridico-amministrativa. In questo caso sono trasmessi per competenza alla scrivania virtuale del responsabile del procedimento amministrativo al termine delle operazioni di registrazione di protocollo.

10.-Nel caso un dipendente/Amministratore riceva nella sua casella di posta elettronica nominativa documenti giudicati di rilevanza giuridico-amministrativa, procede opportunamente²⁸ al loro inserimento nella procedura informatica di gestione documentale.

11.-I documenti in arrivo tramite posta elettronica ordinaria alla casella di posta elettronica certificata del Comune vengono protocollati solo se giudicati di rilevanza giuridico-amministrativa. In questo caso sono trasmessi per competenza alla scrivania virtuale della direzione responsabile del procedimento amministrativo al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo.

12.-I documenti in arrivo da una casella PEC alla casella di posta elettronica certificata del Comune di Pisa vengono protocollati a cura dell'UO Protocollo eccetto quelli che palesemente non sono documenti amministrativi²⁹. Al termine delle operazioni di registrazione di protocollo sono trasmessi per competenza alla scrivania virtuale della direzione responsabile del procedimento amministrativo.

13.-I documenti in arrivo tramite il sistema di interoperabilità di protocollo e APACI sono protocollati a cura dell'UO Protocollo. Al termine delle operazioni di registrazione e segnatura di protocollo sono trasmessi per competenza alla scrivania virtuale della direzione responsabile del procedimento amministrativo.

14.-Le istanze in arrivo al comune tramite l'utilizzo dei portali web comunali devono essere protocollate tramite l'interazione del relativo software applicativo col sistema di protocollo della gestione documentale.

²⁴ Secondo formati prestabiliti

²⁵ Nel caso sia obbligatorie dotare alcuni dipendenti di PEC nominative(avvocati, i RUP) il presidio è a carico del dipendente

²⁶ L'interoperabilità di protocollo permette a due sistemi di protocollo informatico di trattare in maniera automatica l'uno le informazioni trasmesse dall'altro.

²⁷ La mail istituzionale è collegata alla scrivania virtuale della direzione/ufficio nella procedura informatica di gestione documentale

²⁸ O direttamente o tramite all'addetto del protocollo del proprio ufficio. Le operazioni sono la registrazione di protocollo e l'inserimento, quale allegato, del documento digitale.

²⁹ Inviti, pubblicità, offerte commerciali, etc.

Gestione della pratica

- 15.-L'istruttoria dei documenti si svolge nell'ambito della procedura informatica di gestione documentale tramite la trasmissione dei documenti digitali tra le scrivanie virtuali. Dove è possibile gli iter procedurali vanno standardizzati trasformandoli in flussi documentali prestabiliti all'interno della procedura informatica; in caso di procedimento non prestabilito sarà l'ufficio che ha in carico il documento digitale a decidere a quali scrivanie virtuale spostare/copiare lo stesso.
- 16.-Il documento informatico in arrivo su una scrivania virtuale va associato al proprio fascicolo informatico secondo la logica di classificazione dei fascicoli stabilita dal relativo responsabile del procedimento.
- 17.-La conservazione a norma dei documenti digitali è garantita tramite il collegamento della procedura informatica di gestione documentale con l'ambiente software di conservatori accreditati.

Documenti interni

- 18.-I documenti interni del Comune di Pisa sono predisposti e gestiti tramite procedure informatiche.
- 19.-I documenti interni sono quelli scambiati tra gli uffici dell'Ente. Essi si distinguono in:
 - documenti di preminente carattere informativo, quali, memorie informali, appunti, brevi comunicazioni di rilevanza meramente informativa
 - documenti aventi rilevanza amministrativa giuridico-probatoria. Sono quelli redatti dal personale nell'esercizio delle proprie funzioni e al fine di documentare fatti inerenti all'attività svolta e alla regolarità delle azioni amministrative o qualsiasi altro documento dal quale possano nascere diritti, doveri o legittime aspettative di terzi.
- 20.-Lo scambio tra uffici di documenti di rilevanza amministrativa giuridico-probatoria, avviene esclusivamente per mezzo della procedura informatica di gestione documentale.
- 21.-E' il Responsabile del procedimento che valuta la necessità o meno della protocollazione dei documenti interni, considerando che il software di gestione documentale consente di registrare nella banca dati documenti con numero identificativo senza numero di protocollo.
- 22.-Le comunicazioni informali sono trasmesse tramite la posta elettronica ordinaria e non interessano il sistema di protocollo informatico.

Documenti in partenza

Aspetti generali

- 23.-Il Responsabile del procedimento amministrativo ha il compito relativo alla produzione e alla gestione del documento in partenza, cioè la registrazione degli elementi obbligatori e degli elementi accessori del protocollo nel sistema informatico di gestione documentale.
- 24.-Ogni documento in partenza deve trattare un unico argomento, indicato in modo tale che esso risulti sempre distinguibile da altri e ne risulti certa l'individuazione della specifica pratica cui si riferisce, e riportato, a cura dell'autore, nello spazio riservato all'oggetto.
- 25.-Completate le fasi di protocollazione del documento in partenza, il documento informatico deve essere allegato alla registrazione di protocollo in formato PDF e sottoscritto con firma digitale.

Trasmissione al destinatario in modalità telematica

- 26.-Il documento informatico deve essere trasmesso per via telematica tramite:
Posta elettronica certificata PEC
Interoperabilità di protocollo
- 27.-L'invio ad una Pubblica Amministrazione deve essere effettuato tramite PEC.
- 28.-L'invio ad una Impresa deve essere effettuato tramite PEC.
- 29.-Il sistema di gestione della PEC del Comune di Pisa consente il ritorno di ricevute. E' necessario conservare la "ricevuta di avvenuta consegna" sottoscritta dal gestore di PEC del destinatario che tramite il sistema informatico di gestione documentale verrà letta dall'UO Protocollo e allegata al protocollo del documento informatico spedito.
- 30.-La spedizione telematica tramite Interoperabilità di protocollo può essere effettuata con le PA locali della Regione Toscana.
- 31.-Il sistema di gestione dell'interoperabilità di protocollo consente il ritorno della "ricevuta di avvenuta consegna" contenente il numero di protocollo dell'Ente destinatario che tramite il sistema informatico di gestione documentale verrà allegata al protocollo del documento informatico spedito.

Trasmissione al destinatario su supporto cartaceo

- 32.-In caso di impossibilità di spedizione telematica, il documento informatico verrà stampato tramite apposita funzione del software di gestione documentale in modo che venga riportato:

"Riproduzione cartacea del documento informatico sottoscritto digitalmente da *Cognome/Nome* ai sensi dell'art. 10 del DPR 445/2000, dell'art.20 del D.lgs. 82/2005 e successive modificazioni.

-n.prot. xxxxxx

-del gg.mm.aaaa

- 33.-Il documento cartaceo deve essere inserito nella confezione (busta, plico o simili).
- 34.-La confezione (busta, plico o simili) del documento deve riportare l'indicazione dell'ufficio del responsabile del procedimento amministrativo e trasmessa all'Ufficio Protocollo Generale per l'inoltro alle Poste.

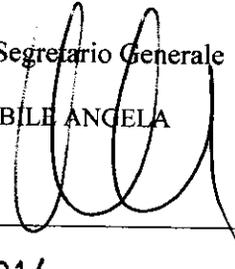
Il Presidente

GHEZZI PAOLO



Il Segretario Generale

NOBILE ANGELA



Deliberazione pubblicata all'Albo Pretorio il 16 GEN. 2014

Deliberazione trasmessa in copia ai Capi Gruppo Consiliari il 16 GEN 2014

Deliberazione divenuta esecutiva il 14 GEN 2014

Deliberazione immediatamente eseguibile

Comunicata a :

BURCHIELLI DANIELA

Segreteria Consiglio Comunale - Politiche della casa

Personale e organizzazione

Finanze - Provveditorato - Aziende

Patrimonio - Contratti

Partecipazione - Servizi Demografici

Area Risorse e Supporto - Gare

Avvocatura Civica - Supporto Giuridico

Polizia Municipale

Servizi educativi - Sociale

Servizi istituzionali - Cultura - Turismo

Comunicazione - Serv. Informativi - Sp. Cittadino

DIREZIONE ATTI GIUNTA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO

Manutenzioni - Manifestazioni storiche - Sport

Coordinatore lavori pubblici - Edilizia pubblica

Ambiente - Emas

PLANIFICAZIONE URBANISTICA D'AREA

URBANISTICA-EDILIZIA PRIVATA-SUAP-ATTIVITA' PRODUTTIVE-MOBILITA'

Area Sviluppo Territorio

Protezione Civile - Prevenzione e sicurezza - Datore di Lavoro

Segretario Generale - Direttore

GRUPPI CONSILIARI

Il 16 GEN. 2014

L'incaricato



Impegno n.