



**CITTÀ DI BORGARO TORINESE**

PROVINCIA di TORINO

C.A.P. 10071

[www.comune.borgaro-torinese.to.it](http://www.comune.borgaro-torinese.to.it)

email: [ufficio.protocollo@comune.borgaro-torinese.to.it](mailto:ufficio.protocollo@comune.borgaro-torinese.to.it)

[sindaco@comune.borgaro-torinese.to.it](mailto:sindaco@comune.borgaro-torinese.to.it)

Tel. 011.42.11.111 – Fax 011.42.11.242



**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE**  
**delle procedure per la presentazione e compilazione on-**  
**line da parte di cittadini ed imprese delle istanze,**  
**dichiarazioni e segnalazioni al comune**

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

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## **Art. 1 - Premessa**

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

Le amministrazioni comunali sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione viene denominato **piano di informatizzazione** che si integra con quanto previsto nell'**Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-17** adottata dal Consiglio dei Ministri il 1 dicembre 2014.

L'Agenda contiene le linee di indirizzo condivise tra Stato, Regioni ed Enti Locali e il cronoprogramma delle relative attività per assicurare l'effettiva realizzazione di obiettivi di semplificazione, indispensabili per recuperare il ritardo competitivo dell'Italia, liberare le risorse per tornare a crescere e cambiare realmente la vita dei cittadini e delle imprese.

L'Agenda punta su cinque settori strategici di intervento: cittadinanza digitale, welfare e salute, fisco, edilizia e impresa. Per ciascuno individua azioni, responsabilità, scadenze e risultati attesi da valutarsi in termini di effettiva riduzione dei costi e dei tempi.

Integrandosi con le previsioni dell'Agenda, il piano di informatizzazione si configura pertanto quale strumento di programmazione per addivenire all'ambizioso risultato di trasformare la pubblica amministrazione locale in amministrazione "digital by default" al servizio di cittadini e imprese.

## **Art. 2 - Quadro normativo di riferimento**

- Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, 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 «Normativa» 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, 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 procedurali 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 riguardano;
  - 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

[D.L. 21 giugno 2013, n. 69](#), convertito, con modificazioni, dalla [Legge 9 agosto 2013, n. 98](#) e dalla [Legge 27 dicembre 2013, n. 147](#), 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. 10 comma 1 che lo sportello unico per le attività produttive di cui all'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, eroga i propri servizi verso l'utenza in via telematica;
- 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 la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;
- 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 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- 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'ambito 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. 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;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda tutto l'impianto normativo sopra richiamato.

### **Art. 3 - Obiettivi del Piano**

Gli obiettivi del Piano si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi;
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi;
- standardizzazione della modulistica;
- dematerializzazione dei documenti;
- integrazione tra sistema gestionale, documentale e sistema front-end del comune;
- riorganizzazione dell'Ente in relazione ai procedimenti digitalizzati

attraverso lo sviluppo del sistema informativo esistente per:

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

### **Art. 4 - Amministrazione digitale: lo stato dell'arte.**

#### **4.1 - Analisi del contesto**

Il sistema gestionale dell'Ente comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- servizi amministrativi per la redazione di delibere, determine, contratti, ordinanze, pubblicazioni all'albo pretorio digitale, notifiche, protocollo informatico, gestione cimitero, sistema documentale;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato, patrimonio;
- servizi comunali in ambito scolastico (asilo nido, refezione scolastica, trasporto, pre post scuola, centro estivo);
- servizi demografici per la tenuta dell'anagrafe, elettorale, stato civile, stradario;
- servizi tributi per la gestione dei tributi comunali (IMU, Tari, Tasi, Tosap );

- servizi di edilizia privata per la gestione delle pratiche edilizie;
- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze.

Il sistema documentale comprende le procedure di informatizzazione dei servizi :

- protocollo informatico;
- archiviazione documentale;
- amministrazione trasparente;
- moduli di integrazione con gestionali.

Il sistema territoriale comprende le procedure di informatizzazione :

- modulo per la gestione dei dati catastali (censuari, planimetrie, cartografie, docfa; dati interscambio con l'archiviazione documentale);
- modulo per la gestione del S.I.T. integrato (cartografia catastale e PRGC; toponomastica).

Il sistema portale web del comune è relativo a:

- sito istituzionale del comune;
- sezione amministrazione trasparente;
- albo pretorio digitale.

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

Per quanto concerne termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata (art. 63 comma 3-quater del Codice dell'amministrazione digitale - CAD - approvato con Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.) si vedano:

- l'allegato al presente Piano relativo al portale In Famiglia;
- l'allegato al presente Piano relativo alle direttive concernenti la comunicazioni e lo scambio di documenti per via telematica;
- i termini e condizioni di utilizzo pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.

Alcuni procedimenti amministrativi sono già gestiti attraverso portali realizzati da Enti sovraordinati (Regione, Ministeri, INPS, ecc.) la cui integrazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese non è pertanto a carico del Comune di Borgaro T.se.

I servizi comunali in ambito scolastico avvengono già attraverso il portale School Card (mensa scolastica, servizio scuolabus, pre e post scuola).

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;
- Interscambio con Tesoreria;
- Interscambio con ag. Entrate (F24, ecc.);
- Interscambio con ag. Territorio (dati catastali, cartografie, ecc. e dati per tributi);
- Interscambio con sistema Siatel per contratti digitali;
- Interscambio con sistema Istatel.

Nel biennio 2013-2014 sono state poste le basi per l'informatizzazione dei rapporti tra Ente, cittadini e Imprese, in particolar modo attraverso l'utilizzo di due distinti strumenti:

- istanze provenienti da cittadini e famiglie: Portale In Famiglia;
- istanze provenienti dalle imprese: portale GisMasterWeb (per i procedimenti di competenza dello Sportello Unico per l'Edilizia) e Impresa in un giorno (per i procedimenti di competenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive - funzione attualmente delegata all'Unione NET).

#### **4.2 - Sistema in Famiglia**

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 113 del 15.10.2013, nell'ambito delle iniziative collegate all'innovazione tecnologica, il Comune di Borgaro T.se ha avviato il progetto "In famiglia" volto a sviluppare l'offerta di servizi ai cittadini, e in particolare alle famiglie, mediante:

- strumenti informatici utilizzabili attraverso il web, in modo da limitare la necessità di accesso fisico agli sportelli comunali e da consentire la fruizione dei servizi al di fuori degli orari di apertura del comune;
- l'inversione del flusso di comunicazioni tra cittadino e Pubblica Amministrazione, sostituendo la ricerca e richiesta di informazioni da parte del cittadino (metodo *call*) alla notifica da parte del Comune di eventi rilevanti per il cittadino stesso (metodo *push*) quali nuovi pagamenti da effettuare, informazioni disponibili, ecc.;
- l'autenticazione unica del cittadino che, nel rispetto della privacy e della sicurezza informatica, darà possibilità di utilizzo di credenziali unificate per accedere a banche dati differenti;

Nell'attuale stato di sviluppo, "In famiglia" consente ai cittadini di:

- essere riconosciuti in tempo reale dal sistema di gestione dei dati anagrafici del Comune;
- visualizzare e stampare presso la propria abitazione certificati anagrafici dotati di validità legale;
- visionare i tributi comunali dovuti e avere certezza dei pagamenti effettuati;
- conoscere la propria posizione relativa ai servizi comunali in ambito scolastico (refezione, pre post scuola, trasporto);
- accedere a banche dati di altri partner del progetto, quali Bacino 16 per quanto concerne i pagamenti della raccolta rifiuti o la società ENI per il ricevimento delle bollette dei servizi offerti dalla stessa;

Con D.G.C. n. 124 del 16.10.2014 è stata avviata la successiva fase di consolidamento del progetto, prevista per il 2014 e 2015 che prevede, tra l'altro, l'unificazione delle procedure di autenticazione con la piattaforma sanitaria regionale gestita dal Consorzio CSI Piemonte - Consorzio per il Sistema Informativo. Le caratteristiche di "In Famiglia" sono riportate nell'allegato tecnico alla D.G.C. n. 124/2014, redatto dalla società CIC Srl con sede in via Castellamonte 8 - Banchette (TO), allegato al presente Piano.

"In Famiglia" rappresenta lo strumento preferibilmente e prioritariamente individuato dall'Amministrazione Comunale per la progressiva informatizzazione delle relazioni con cittadini e famiglie già residenti nonché con cittadini e famiglie che devono richiedere la residenza e l'erogazione dei servizi comunali.

Il portale "In Famiglia" dovrà essere integrato, per quanto concerne l'invio di istanze da parte dei cittadini, con il portale SchoolCard relativo ai servizi comunali in ambito scolastico.

#### **4.3 - Servizi rivolti alle imprese**

Il sistema "In famiglia" prevede, successivamente alla fase di stabilizzazione, l'estensione del suo utilizzo alle persone giuridiche con sede in Borgaro, quali imprese e condomini.

In attesa di tale estensione, l'invio di pratiche al Comune da parte di professionisti e imprese può avvenire attraverso i seguenti strumenti:

- Sportello Unico per le Attività Produttive: portale Impresa in un Giorno, realizzato da UnionCamere;
- Sportello Unico per l'Edilizia: GisMasterWeb, la cui piena operatività è prevista per il 2016, che consentirà la presentazione e consultazione delle pratiche edilizie on line.

In particolare, il sistema GisMasterWeb è progettato per gestire:

- la presentazione delle pratiche edilizie on line, mediante l'utilizzo di un portale accessibile attraverso browser internet che consenta l'accesso a procedure guidate di compilazione, prevedendo l'apposizione della firma digitale;
- la consultazione via internet dello stato di avanzamento della pratica presentata;
- l'integrazione delle pratiche con la cartografia in modo da poterne visualizzare i contenuti a partire dalle particelle catastali o dai numeri civici;
- il controllo e la validazione automatica dei dati introdotti dall'utente al fine di snellire le procedure di istruttoria delle pratiche;
- la trasmissione delle pratiche all'Ufficio Protocollo comunale tramite PEC;
- l'acquisizione automatica dei dati di protocollazione (soggetto che ha presentato l'istanza, oggetto, data e numero protocollo, ecc.) da parte di GisMaster;
- la possibilità di configurazione personalizzata dei moduli relativi alle istanze presenti sul portale.

Le credenziali di accesso di GisMasterWeb dovranno essere unificate con il sistema di autenticazione di "In Famiglia".

## **Art. 5 - Servizi Digitali: piano degli interventi**

### **5.1 - Presupposti e attività preliminari per l'attuazione del Piano**

Costituiscono presupposti e attività preliminari alla concreta attuazione del Piano:

- l'attivazione a livello nazionale di un Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese;
- l'unificazione credenziali di accesso al sistema In Famiglia con quelle emesse dal CIC (prevista entro la fine del 2015), individuato dall'Amministrazione come strumento da utilizzarsi preferibilmente per l'attuazione del presente Piano;
- l'attivazione portale GisMasterWeb (prevista entro la fine del 2016);
- l'implementazione sistemi di rilevazione del soddisfacimento dell'utenza nel Sistema In Famiglia (prevista entro la fine del 2015);
- l'unificazioni credenziali di accesso ai sistemi GisMasterWeb e SchoolCard con quelle emesse dal CIC e dal sistema In Famiglia (prevista entro la fine del 2016).

### **5.2 - 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, una informatizzazione dei procedimenti, dalla loro presentazione, all'istruttoria, al coinvolgimento di enti terzi, al provvedimento finale, delle comunicazioni interne, degli atti prodotti d'ufficio e delle certificazioni in genere.

Il progetto tiene conto delle scadenze previste dalle norme emanate circa la dematerializzazione dei documenti e la digitalizzazione dei procedimenti.



### **5.2.1 - Attuazione del Piano**

L'attuazione del Piano avviene attraverso lo svolgimento delle seguenti fasi, che interagiscono fra loro nelle seguenti modalità:

#### ***Analisi dei procedimenti***

Il censimento dei procedimenti amministrativi è stato effettuato, ai sensi di quanto previsto dagli artt. 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., con D.G.C. n. 108 del 26.09.2013, esecutiva, attraverso l'individuazione della struttura responsabile e dei tempi di conclusione. Verranno presi in considerazione, per le finalità del Piano, i procedimenti avviati su istanza presentata da cittadini o imprese.

#### ***Individuazione dei fabbisogni***

L'analisi di cui sopra consente di addivenire all'individuazione delle risorse necessarie alla completa automazione del processo che possono essere così sintetizzate:

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

#### ***Realizzazione e controllo***

La realizzazione e il controllo del Piano si compone di periodiche attività di sviluppo, programmazione teorica e operativa, accompagnata da monitoraggi e revisioni delle informazioni per mantenere costantemente aggiornate le informazioni di front office e in back office.

Queste attività, che coinvolgono i Responsabili di Settore e il Segretario Comunale, 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.

#### ***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.

Le procedure potranno essere soggette ad adeguamenti e revisioni in relazione all'evoluzione dei sistemi informatici e alle necessità riscontrate dall'utenza e dall'Ente.

### **5.3 - Informatizzazione dei procedimenti**

Sulla base di quanto sopra, l'informatizzazione dei procedimenti come prevista dall' art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114 avverrà secondo quanto indicato nella tabella di seguito riportata.

<b>PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO A ISTANZA DI PARTE</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA COMPETENTE</b>	<b>TEMPISTICHE INFORMATIZZAZIONE AI SENSI DELL'ART. 24 LEGGE 11 AGOSTO 2014, N. 114</b>	<b>PORTALE DI RIFERIMENTO</b>
Biblioteca Civica: prenotazioni	Biblioteca Civica	2016	In Famiglia
Risposta a richiesta di iscrizioni ad Albo c.le Associazioni	Cultura e Politiche Sociali	2016	In Famiglia
Erogazione contributi a cittadini o associazioni	Cultura e Politiche Sociali	2017	In Famiglia
Accensione fuochi d'artificio	Attività Produttive	2017	In Famiglia
Autorizzazione fiere e sagre	Attività Produttive	2017	In Famiglia
Manifestazioni sportive competitive	Attività Produttive	2017	In Famiglia
Certificazioni di servizio	Personale	2017	In Famiglia
Risposte a istanze e richieste varie	Segreteria e Affari Generali	2016	In Famiglia
Assegno per maternità e nucleo familiare con tre o più figli minori	Cultura e Politiche Sociali	2017	In Famiglia
Contributi su fornitura energia elettrica e gas naturale	Cultura e Politiche Sociali	2017	In Famiglia
Registrazione contratti/convenzioni	Segreteria e Affari Generali	2015	Sistema UniMod - Sister
Accesso atti amministrativi	Segreteria e Affari Generali	2016	In Famiglia
Gestione reclami e segnalazioni	Segreteria e Affari Generali	2016	In Famiglia
Sgravio e rimborso ed eventuale corresponsione di interessi	Tributi	2017	In Famiglia
Revoca dell'accertamento	Tributi	2017	In Famiglia
Canone occupazione suolo pubblico - Rimborso somme non dovute	Tributi	2017	In Famiglia

Autorizzazione occupazione permanente suolo pubblico	Tributi	2016	In Famiglia
Autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico	Tributi	2016	In Famiglia
Rimborso di somme versate per ICI e non dovute	Tributi	2017	In Famiglia
Iscrizione all'albo fornitori	Tributi / Economato	2017	In Famiglia
Apertura dei sinistri sulle polizze assegnate alla competenza del servizio	Tributi / Economato	2016	In Famiglia
Rilascio Dichiarazione di agibilità	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Denuncia di inizio attività edilizia, Segnalazione certificata inizio attività, Attività edilizia libera	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Denuncia di inizio attività edilizia in sanatoria	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Rilascio Permesso di Costruire	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Rilascio Permesso di Costruire in sanatoria	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Rilascio Permesso di Costruire art. 22 - comma 7 - DPR 380/2001	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Rilascio Permesso di Costruire in sanatoria, art. 22 - comma 7 DPR 380/2001	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Voltura Permesso di Costruire	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Proroga inizio e termine lavori	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Assegnazione contributi statali/regionali	Edilizia privata	2017	GisMasterWeb
Registrazione pratiche cemento armato	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb

Rimborso contributo di costruzione	Edilizia privata	2016	GisMasterWeb
Rilascio Certificato di Destinazione Urbanistica	Urbanistica	2016	GisMasterWeb
Istanze relative a viabilità e traffico / emissioni ordinanze modifica viabilità	Viabilità	2016	In Famiglia
Istruttoria domanda alloggi di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa a seguito di procedura esecutiva di rilascio dell'abitazione	Casa	2017	In Famiglia
Istruttoria domanda alloggi di edilizia residenziale pubblica in emergenza abitativa a seguito di segnalazione inoltrata dai servizi sociali	Casa	2017	In Famiglia
Pratica di emigrazione	Demografici	2017	In Famiglia
Pratica di immigrazione	Demografici	2017	In Famiglia
Variazione d'indirizzo	Demografici	2016	In Famiglia
Certificazioni anagrafiche	Demografici	2015	In Famiglia
Rettifica dati anagrafici	Demografici	2017	In Famiglia
Atto di nascita	Demografici	2017	In Famiglia
Atto di morte	Demografici	2017	In Famiglia
Pubblicazioni di matrimonio	Demografici	2017	In Famiglia
Atto di matrimonio per celebrazione civile in sede	Demografici	2017	In Famiglia
Certificazioni di stato civile	Demografici	2016	In Famiglia
Rettifica dati stato civile	Demografici	2017	In Famiglia
Istanze Iscrizione Albi Giudici Popolari	Demografici	2016	In Famiglia
Istanze Iscrizione Albo Scrutatori	Elettorale	2016	In Famiglia
Istanze Iscrizione Albo Presidenti seggi	Elettorale	2016	In Famiglia

Certificazioni servizio elettorale	Elettorale	2017	In Famiglia
Permessi di seppellimento	Servizi Cimiteriali	2017	In Famiglia
Concessioni cimiteriali	Servizi Cimiteriali	2017	In Famiglia
Servizio Asilo Nido: domande iscrizione	Servizi scolastici Educativi	2017	In Famiglia
Servizio Asilo Nido: Attestazione Iscrizione e frequenza	Servizi scolastici Educativi	2016	In Famiglia
Servizio Refezione Scolastica e Asilo Nido - assegnazione retta	Servizi scolastici Educativi	2015	SchoolCard da integrare con In Famiglia
Servizio Trasporto alunni, pre-post scuola: caricamento tariffa su sistema informatizzato	Servizi scolastici Educativi	2015	SchoolCard da integrare con In Famiglia
Servizio Refezione Scolastica e Asilo Nido: Registrazione diete speciali	Servizi scolastici Educativi	2015	SchoolCard da integrare con In Famiglia
Servizio Refezione Scolastica e Asilo Nido: Risposte a richieste riduzione rette o vantaggi economici	Servizi scolastici Educativi	2016	In Famiglia
Servizio Refezione Scolastica e Asilo Nido: Risposte ad istanze/ricieste genitori utenti	Servizi scolastici Educativi	2016	In Famiglia
Servizio Trasporto Scolastico per Allievi Disabili (per alunni scuole borgaresi)	Servizi scolastici Educativi	2017	In famiglia
Contributi Regionali per Borse di studio, Libri di testo e Assegni di studio: Acquisizione domande	Servizi scolastici Educativi	2015	<a href="http://www.sistemapiemonte.it">www.sistemapiemonte.it</a>
Altri procedimenti non ricompresi nelle casistiche sopra indicate	Tutti i settori	2017	In famiglia

## **Art. 6 - Istanze on line**

Il portale utilizzato per l'accesso dei cittadini e delle imprese alle pratiche on line dovrà rispettare i principi di accessibilità che rendano i suoi contenuti fruibili a chiunque, compresi i soggetti affetti da disabilità psichica e fisica. Essa dovrà inoltre garantire completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità ai sensi di quanto previsto dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione digitale e dovrà essere realizzato con una tecnologia che ne permetta l'upgrading o integrazione con gestionali o dati esterni.

Per previsioni di norma, il sistema di autenticazione dovrà avvenire mediante il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) e sino al suo avvio, mediante credenziali informatiche.

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, la protocollazione dell'istanza, classificazione e inserimento all'interno di un fascicolo digitale.

La conservazione dei documenti informatici avverrà tramite le regole tecniche di cui agli artt. 7 e 11 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 e nelle modalità e secondo un apposito disciplinare che dovrà essere adottato dall'ente a cura del Responsabile del Settore Affari Generali.

La soluzione che verrà adottata dovrà garantire l'esattezza, 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.

## **Art. 7 - Integrazione tra sistema gestionale e portale**

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

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.

## **Art. 8 - Customer satisfaction e valutazione**

Il livello di soddisfazione degli utenti verrà rilevato mediante un sistema per valutare i vari servizi offerti, che dovrà implicare una procedura semplice ed immediata sul portale web dell'ente. Questi dati dovranno essere raccolti dal sistema in modo anonimo e aggregati, in modo tale da poter

ottenere una lista completa delle procedure in cui è stato espresso un parere positivo, sufficientemente soddisfacente o negativo.

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

Gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* dovranno essere resi noti sul sito web dell'ente.

## **Art. 9 - Modulistica standard**

### **9.1 - Moduli unificati e standardizzati derivati da accordi o intese in sede di Conferenza unificata per l'edilizia e le attività produttive**

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

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

### **9.2 - Altri moduli**

Nelle procedure guidate on-line per cui non è prevista l'adozione di moduli unificati e standardizzati di cui al paragrafo precedente, verranno adottati moduli semplificati, unificati e standardizzati realizzati direttamente dal Comune.

## **Art. 10 - Formazione**

All'interno del Piano di formazione del personale richiesto dall'art. 7bis comma 1 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, verrà riservato un capitolo specifico per la formazione informatica del personale, che dovrà contenere gli obiettivi in linea con il presente Piano e le risorse finanziarie necessarie a renderlo attuativo.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

**CIC s.c.r.l.**

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

E-mail: [staff@cic.ivrea.it](mailto:staff@cic.ivrea.it)

<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	1
---	--------------	---

## PORTALE IN FAMIGLIA - COMUNE DI BORGARO T.SE

### 1. Scopo

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere il servizio tecnico di supporto consulenziale che CIC ha erogato al Comune di Borgaro Torinese per il consolidamento del "**Progetto In Famiglia**".

### 2. Contesto ed esigenze

#### Il Comune di Borgaro Torinese

Borgaro Torinese è un comune di circa 14.000 abitanti, e fa parte dell'"Unione dei Comuni del Nord-Est di Torino", insieme ai comuni di Caselle Torinese, San Mauro Torinese, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano. L'Unione ha una popolazione complessiva di circa 120.000 abitanti, e si estende su una superficie di oltre 140 Km quadrati.

Nell'Unione il comune di Borgaro Torinese è impegnato nel promuovere la progressiva integrazione dell'azione amministrativa fra i Comuni che la costituiscono, da realizzarsi oltre che attraverso il trasferimento di ulteriori funzioni e servizi comunali, anche mediante la cooperazione e la messa a fattor comune di infrastrutture, servizi e progetti, per garantire l'innovazione tecnologica e la riorganizzazione mediante l'informatizzazione, ponendo al centro la partecipazione dei cittadini, utenti dei servizi.

Il comune di Borgaro Torinese, in coordinamento con l'Unione, promuove la realizzazione di nuovi servizi di pubblica utilità rivolti a cittadini e imprese del territorio, da erogarsi attraverso le nuove tecnologie dell'informazione e comunicazione (ICT). L'iniziativa avviata dal Comune di Borgaro Torinese, con il Progetto In Famiglia, insieme a CIC Scrl e CSI Piemonte rientra in questa tipologia di servizi.

#### CIC Scrl

CIC Scrl è una società consortile costituita tra enti locali ed altre pubbliche amministrazioni per la messa a disposizione, dei soci pubblici, di servizi e sistemi informativi innovativi destinati al miglioramento dell'erogazione dei propri servizi e funzioni.

I servizi di CIC sono quindi rivolti esclusivamente alle amministrazioni pubbliche consorziate e si sostanziano nella prestazione di servizi e nella fornitura di beni informativi che il CIC acquisisce in prevalenza sul mercato.

CIC ha il compito di rilevare i bisogni informativi delle amministrazioni pubbliche consorziate, individuare e implementare le migliori soluzioni possibili per soddisfarli anche attraverso l'espletamento delle procedure ad evidenza pubblica per l'approvvigionamento di beni e componenti di servizio necessarie.





<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	2
---	--------------	---

Attraverso la sua attività CIC favorisce la razionalizzazione degli investimenti delle pubbliche amministrazioni consorziate in servizi e prodotti informativi, non soltanto accorpando la domanda che dalle stesse proviene al fine d'ottenere prezzi più bassi, ma altresì selezionando i servizi e prodotti che meglio s'adattano per qualità e prezzo alle esigenze delle prime. CIC inoltre promuove tra i consorziati la realizzazione di servizi condivisi e la gestione associata di infrastrutture e servizi tecnologici, in modo da realizzare importanti ottimizzazioni ed economie di scala.

### Il Progetto "In Famiglia"

Il Comune di Borgaro ha ideato e avviato la realizzazione di un Progetto indirizzato al 'nucleo familiare' (denominato **Progetto "Cloud in Famiglia"**) allo scopo di semplificare la comunicazione tra la famiglia, il Comune di Borgaro e altri soggetti (utility), individuati dal Comune, che forniscono servizi pubblici: ad oggi aziende sanitarie, fornitori di energia elettrica, gas, telefonia e acqua. L'obiettivo è quello di racchiudere in un *unico portale web* tutte le informazioni legate alla famiglia alle quali ogni singolo cittadino può facilmente accedere per usufruire di servizi.

Il Progetto ha i seguenti principali obiettivi:

- Realizzare un Portale web come punto virtuale dal quale è possibile accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione e delle public utilities. Attraverso il portale una famiglia può trovare facilmente tutto quello che gli serve per rapportarsi alla Pubblica Amministrazione ed usufruire di diversi servizi ad oggi accessibili solo attraverso differenti punti di accesso, in modo da risparmiare tempo ed aumentare l'efficacia nella comunicazione con la Pubblica Amministrazione e i principali fornitori di utilities
- Consentire l'accesso ai servizi senza la necessità di conoscere procedure e uffici. Tutto quello che serve deve essere reso disponibile su un portale web accessibile attraverso l'identificazione certa di ciascun membro della famiglia (credenziali personali)
- Agevolare i cittadini consentendo loro di fruire e attingere ai servizi in qualunque momento e attraverso il semplice accesso ad internet
- Consentire ai cittadini di inviare agli enti interessati le richieste direttamente online in digitale e di gestire tutta la documentazione in modalità digitale
- Ridurre i passaggi presso gli uffici facendo risparmiare tempo sia agli enti interessati che ai cittadini stessi
- Mantenere sempre aperto un canale di comunicazione tra cittadino ed ente, anche attraverso social network
- Configurare un sistema informativo che possa essere riutilizzato da altri Enti pubblici anche per l'erogazione di servizi di pubblica utilità per le famiglie con la possibilità di assicurarsi risorse necessarie attraverso una contribuzione da parte degli utenti che fruiscono di servizi in forma più veloce/comoda rispetto ai normali canali di fruizione.
- Creare quindi un canale agevolato per la fruizione di servizi da parte della famiglia che, riscontrandone l'utilità, potrebbe considerare la possibilità di contribuire ai costi dei servizi a maggiore valore aggiunto, ravvedendone una soluzione comunque economicamente vantaggiosa rispetto alla fruizione ordinaria (servizi di pubblica utilità).



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

**CIC s.c.r.l.**

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

E-mail: staff@cic.ivrea.it

<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	3
---	--------------	---

#### Situazione attuale

Il Comune di Borgaro Torinese dispone di un sito Internet attraverso il quale fornisce informazioni e alcuni servizi ai propri cittadini. Tra questi vi sono servizi correlabili a quelli del portale, come ad esempio:

- Paga l'ICI on line
- Richiesta Certificati Anagrafici On Line
- Refezione scolastica - Servizio Web per Genitori per la consultazione on line della situazione del servizio di refezione scolastica del proprio figlio (pasti consumati, ricariche effettuate, situazione di credito o di debito)
- Refezione scolastica - Servizio per la richiesta password per genitori

Per questi servizi non è al momento prevista alcuna forma di coordinamento o integrazione con analoghi servizi del portale, iniziativa che potrà eventualmente essere prevista successivamente.

A CIC nel 2013 è stata affidata la realizzazione del Portale del Progetto "In famiglia", la messa in esercizio e l'assistenza, l'evoluzione e la sua successiva estensione del campo di applicazione in base alle nuove esigenze che potranno nascere.

La fase di sperimentazione (*Fase 1*) ha compreso le attività per la realizzazione e attivazione, come servizio web, della prima versione del Portale alla base del Progetto "In famiglia" e l'affiancamento al Comune di Borgaro per lo start up controllato e la sperimentazione dei servizi con il coinvolgimento di 15 famiglie (sperimentazione avviata il 15 ottobre 2013).

Le attività svolte da CIC per la Fase 1, sono state:

1. Condivisione idea progettuale e prime esigenze tra Comune e CIC
2. Definizione perimetro e obiettivi a medio termine
3. Stima budget costi per la realizzazione e messa in esercizio della prima versione del Portale e definizione quota di partecipazione Comune e anticipo investimento da parte di CIC (Fase 1).
4. Progettazione, sviluppo e attivazione dei servizi (portale web)
5. Relazione con fornitori dei servizi e interfacciamento delle banche dati e dei servizi resi disponibili
6. Messa in esercizio, sul portale (prototipo), dei servizi previsti per la fase 1 (vedi allegato tecnico).
7. Servizi di timbro digitale per visualizzare e stampare presso la propria abitazione certificati anagrafici

#### **ENI GAS**

- ricevimento e visualizzazione delle bollette e relativi pagamenti da parte di pubbliche utilities



**CIC s.c.r.l.**

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

E-mail: staff@cic.ivrea.it

SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	4
---	--------------	---

Non sono stati attivati i seguenti servizi in quanto CIC non ha ricevuto dai fornitori le specifiche per attivare l'integrazione con il portale:

#### CSI Piemonte

- Autenticazione degli utenti con credenziali Sistema Piemonte, con sistema in corso di realizzazione da parte di CSI Piemonte con l'utilizzo del sistema open source Shibboleth.
- Integrazione nel portale dei servizi sanitari

Di seguito la tabella riepilogativa dei principali servizi previsti per il portale, con l'indicazione dello Stato (ATTIVO/NON ATTIVO). Solo i servizi indicati come ATTIVI sono stati attivati durante la Fase1 di sperimentazione.

Servizio	Descrizione	Stato
<b>Visure anagrafiche</b>	Gli utenti possono consultare la propria situazione anagrafica.	<b>ATTIVO</b>
<b>Certificati anagrafici</b>	Gli utenti possono produrre e stampare in autonomia certificati anagrafici dotati di timbro digitale, validi ad ogni effetto di legge.	<b>ATTIVO</b>
<b>Visure posizione tributaria</b>	<i>Gli utenti possono</i> visionare la propria situazione relativa ai tributi comunali dovuti, ai relativi pagamenti effettuati.	<b>ATTIVO</b>
<b>Pagamento tributi</b>	<i>Gli utenti possono</i> effettuare on line i pagamenti.	<b>NON ATTIVO</b>
<b>Visure servizi scolastici</b>	<i>Gli utenti possono</i> conoscere la propria posizione relativa ai servizi comunali in ambito scolastico (refezione, pre post scuola, trasporto).	<b>ATTIVO</b>
<b>Pagamenti servizi scolastici</b>	<i>Gli utenti possono</i> effettuare on line i pagamenti dei servizi scolastici (refezione, pre e post scuola, trasporto).	<b>NON ATTIVO</b>
<b>Servizi Sanitari</b>	Pagamento ticket, prenotazione visite ed esami, cambio Medico, screening tumori femminili, ritiro referti, fascicolo Sanitario, servizi Informativi.	<b>NON ATTIVO</b>
<b>Servizi delle Utilities</b>	Luce e Gas, Acqua , Telefonia ed Internet, trasporti.	<b>NON ATTIVO</b>
<b>Autenticazione regionale</b>	Servizio per la gestione federata dell'identità (Single Sign On Shibboleth) erogato da CSI Piemonte.	<b>NON ATTIVO</b>
<b>Servizio PEC</b>	Gli utenti sono dotati di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata attraverso il quale potranno inviare istanze al comune e agli altri fornitori di servizi. Potranno ricevere attraverso il portale le notifiche di ricezione dei documenti formali.	<b>ATTIVO</b>



**CIC s.c.r.l.**

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

E-mail: staff@cic.ivrea.it

SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	5
---	--------------	---

<b>Servizi per la mobilità</b>	Fornitura specifiche applicazioni per i dispositivi più comuni (IoS per Ipad/Iphone e Android), per rendere i servizi del portale facilmente accessibili anche attraverso dispositivi mobili come Tablet e Smartphone.	<b>NON ATTIVO</b>
<b>Numero Verde</b>	Fornitura numero verde per supporto telefonico agli utenti per l'utilizzo del portale.	<b>ATTIVO</b>
<b>Social Network</b>	Servizio di assistenza multicanale, erogato attraverso a presenza sui principali social network (facebook, twitter, You tube).	<b>NON ATTIVO</b>

### 3. Consolidamento del progetto (in ambito)

Conclusa la fase di prima sperimentazione nell'ambito del Comune di Borgaro T.se dovrà essere dato corso alle seguenti implementazioni:

- la ridefinizione delle procedure per la firma digitale dei certificati anagrafici a seguito del cambio del sindaco pro-tempore di Borgaro e implementazione firma degli altri sindaci dei comuni coinvolti;
- l'unificazione delle procedure di autenticazione con la piattaforma sanitaria regionale gestita dal CSI;
- Realizzazione sezione Guida ai Servizi da pubblicare su portale;
- Predisposizione di canale di comunicazione integrato tra Comune e Cittadino (e viceversa) appoggiato su canale di posta certificata;
- Analisi e supporto all'emissione di certificati di nascita per minori (Sintecop deve predisporre relazione parentale all'interno del nucleo familiare);
- rinnovo PEC partecipanti alla fase di alfa test del Comune di Borgaro T.se;
- emissione PEC partecipanti alla fase di consolidamento del progetto nel solo Comune di Borgaro T.se per un massimo di 300 caselle comprese quelle del punto precedente (la documentazione richiesta dal gestore delle PEC dovrà essere fornita dal Comune di Borgaro);
- Valutazione, pianificazione e quantificazione dell'estensione del progetto ai Comuni appartenenti all'Unione NET.



<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	6
---	--------------	---

#### 4. Non in ambito

Non è compreso in questa PTE tutto quanto non espressamente indicato come in ambito, ed in particolare i seguenti prodotti e servizi (anche se erogabili da CIC):

- Costi per qualunque tipologia di prodotti e servizi forniti da terze parti e necessari per l'erogazione dei servizi del portale (fornitori banche dati e applicativi gestionali, servizi tipo timbro digitale, certificati di autenticazione e/o firma, servizi di pagamento elettronico, PEC per gli utenti, ecc.).
- *Attività di Integrazione nel Portale di servizi comunali* non attivati nella Fase 1
- Integrazione nel Portale dei servizi di pagamento elettronico
- Attivazione dei servizi pubblici (gas, luce, acqua, telefoni e Internet) di Eni, Telecom Italia, Smat ed ogni altro eventuale, oltre quanto indicato in ambito.
- Evoluzione del portale per la Gestione multiente
- Realizzazione modulistica elettronica da compilare on line con invio via PEC
- realizzazione, stampa e distribuzione del previsto libretto di istruzioni da consegnare ai cittadini insieme alle credenziali di accesso al Portale
- Canali social network e relativa Integrazione nel Portale.
- Coordinamento tra i servizi del Portale e gli attuali servizi erogati dal comune di Borgaro attraverso il proprio sito istituzionale (es. servizi Paga ICI on line, Richiesta certificati anagrafici on line, Refezione scolastica Modulo web genitori, ecc).
- Gestione dei documenti inviati dal cittadino attraverso la PEC pubblicizzata sul portale attraverso integrazione con il protocollo informatico
- Gestione degli adempimenti necessari ai fini del codice per la protezione dei dati personali (descrizione dei trattamenti, nomina dei responsabili e incaricati, delle misure di sicurezza adottate, raccolta del consenso da parte degli interessati, ecc).
- Esposizione sul portale del logo di accessibilità. Per poter esporre il logo e conformarsi con la dichiarazione di accessibilità esposta sul sito Internet del comune di Borgaro, sono necessari adempimenti non previsti nella presente proposta tecnico economica, inclusa la verifica tecnica di accessibilità del portale per ottenere da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale l'autorizzazione all'uso del relativo Logo (ai sensi dell'art. 8 del DPR 1 marzo 2005, n. 75).
- Attività e iniziative di promozione informazione sul Portale e relativi servizi rivolti alle parti interessate (inclusa la produzione di opuscoli, volantini, manifesti, brochure, video o altro materiale informativo; la realizzazione di convegni, presentazioni, conferenze stampa, ecc).
- Realizzazione di prodotti e servizi a supporto del Portale, non specificatamente previsti nella presente PTE

#### 5. Vincoli e rischi

Al fine del consolidamento per l'anno 2014 del progetto dovranno essere reperite le risorse necessarie al mantenimento dei servizi previsti a partire dal gennaio 2014 e all'evoluzione ed estensione dei servizi così come indicati nel successivo paragrafo 13.

#### 6. Benefici attesi

1. **Miglioramento dei servizi:** I cittadini potranno disporre di un luogo virtuale aperto 24h su





<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	7
---	--------------	---

24 dove trovare facilmente tutto quello che di cui hanno bisogno nel rapporto con la Pubblica Amministrazione (anagrafe, tributi, dati sanitari, dati servizi pubblici, ecc), una sola guida universale semplice e guidata da un sistema accessibile con tutti i browser e dispositivi mobili.

2. **Accesso ai servizi delle public utility:** accedendo ad un unico portale dei servizi della Pubblica Amministrazione, le famiglie potranno anche avere a disposizione i servizi delle principali public utility (elemento peculiare del Progetto "In Famiglia")
3. **Sicurezza:** accesso sicuro e garantito, con un solo sistema di autenticazione e con Interfaccia semplice e auto esplicativa, non è necessario conoscere procedure e uffici, tutto quello che serve al cittadino viene riversato nel suo account in automatico
4. **Dematerializzazione:** il cittadino può inviare le richieste direttamente in digitale online o la documentazione può essere scaricata in digitale
5. **Efficienza:** meno passaggi tra uffici, meno carta e più tempo per gli enti e le aziende per promuovere i servizi
6. **Cooperazione:** bonifica e standardizzazione dei dati distribuiti su diverse basi dati, integrazione, cooperazione fra enti
7. **Trasparenza:** Un canale sempre aperto tra cittadino ed ente per comunicare in modo diretto informazioni utili e un'amministrazione più trasparente verso il cittadino
8. **Servizi di pubblica utilità:** Possibilità di erogare servizi su canale preferenziale anche a pagamento

## 7. Normativa di riferimento

I principali riferimenti normativi sono:

- **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD):** D.Lgs .Lgs 82/2005 e smi
- **DLgs n. 33/13,** sul tema "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"; Relative delibere CIVIT.
- **Linee guida** per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni;

### Proprietà intellettuale.

La proprietà intellettuale del progetto In famiglia, in particolare per quanto concerne la realizzazione di un sistema di interconnessione tra database senza necessità di duplicazione dei dati in essi contenuti da utilizzarsi per le finalità di seguito indicate, è del Comune di Borgaro T.se:

- visualizzazione e stampa da parte dei residenti presso la propria abitazione certificati anagrafici con validità di legge;
- possibilità di visionare da parte dei residenti i tributi comunali dovuti e saldati con certezza dei pagamenti effettuati;
- conoscenza da parte dei residenti della propria posizione relativa ai servizi comunali in ambito scolastico (refezione, pre post scuola, trasporto);
- gestione unificata dei pagamenti con la Pubblica Amministrazione;
- accesso alle banche dati di altri Enti pubblici quali l'ASL (propria cartella medica digitale, ecc.) o di privati senza necessità di nuova autenticazione;
- comunicazione diretta dall'Ente ai cittadini, anche per porzioni di territorio o di fasce della



**CIC s.c.r.l.**

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

E-mail: [staff@cic.ivrea.it](mailto:staff@cic.ivrea.it)

SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	8
---	--------------	---

popolazione, utilizzando strumenti di invio massivo tramite PEC;

- possibilità di estensione dei servizi di comunicazione specifica a privati

Le applicazioni gestionali integrate con il portale, inclusi i software di integrazione ed eventuali moduli con funzionalità aggiuntive sviluppati da fornitori terzi (lato gestionale) e da CIC Srl (lato portale), inclusi i codici sorgenti, sono forniti in licenza d'uso, e non potranno essere copiati, utilizzati o trasmessi senza la preventiva autorizzazione dei rispettivi proprietari.

In particolare per quanto riguarda le componenti sviluppate da CIC, è riservata la titolarità dei diritti d'autore e di ogni altro diritto relativo alla proprietà intellettuale o industriale applicabile, relativamente ad ogni tipologia di prodotto o servizio realizzato (design, grafica, immagini, contenuti, programmi per elaboratore e relativa documentazione, codici sorgente, banche dati e ogni altro materiale realizzato. E' vietata qualsiasi riproduzione e/o utilizzo, copia o redistribuzione senza la preventiva autorizzazione scritta di CIC.

## 8. Cronoprogramma

Le attività in ambito alla presente PTE riguardano l'annualità 2014-15

Il cronoprogramma per le attività di consolidamento di progetto sarà da definire con il Comune di Borgaro Torinese.

## 9. Ricorso a fornitori terzi

Ricorso a fornitori terzi da parte di CIC

Per lo svolgimento delle attività in ambito che hanno richiesto il ricorso a fornitori terzi (dominio, PEC, numero verde, ecc), CIC ha provveduto nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente.

Presso l'ufficio economico finanziario di CIC sono disponibili in consultazione i relativi documenti.



<b>Proposta Tecnico Economica (PTE)</b> <i>Supporto tecnico per il consolidamento del Portale In Famiglia Borgaro Torinese</i>	PTE_014/2014	9
---	--------------	---

## 10. Responsabilità del Comune di Borgaro Torinese e dell'Unione NET

1. Individuare un referente tecnico del progetto quale interfaccia con CIC.
2. Garantire la disponibilità dei fornitori dei gestionali per l'attivazione delle interfacce applicative tra le banche dati comunali e il Portale.
3. Garantire la continuità del servizio di Timbro digitale necessario all'emissione e stampa dei certificati.
4. Predisporre la modulistica e la documentazione dei vari servizi, incluso il libretto delle istruzioni da stampare e consegnare agli utenti.
5. Promuovere l'estensione dei servizi del Portale ai comuni dell'Unione NET anche attraverso società strumentali a cui partecipa l'Ente e ad altri enti interessati ai fini del ritorno dell'investimento iniziale, del mantenimento e dell'evoluzione.

## 11. Responsabilità di CIC

1. Individuare un referente tecnico del progetto quale interfaccia con il comune di Borgaro
2. Garantire l'erogazione di servizio del portale raggiungibile all'indirizzo [www.cloudinfamiglia.it](http://www.cloudinfamiglia.it), integrando i servizi concordati e disponibili
3. Supportare il comune di Borgaro Torinese e l'Unione NET nella sperimentazione (avviata a Ottobre 2013) e successivo consolidamento del progetto (in ambito). A tal proposito CIC ha garantito a proprie spese l'erogazione di tutti i servizi fino a Dicembre 2013
4. Garantire l'attivazione e l'integrazione del sistema di autenticazione Shibboleth messo a disposizione da CSI Piemonte
5. Manutenere l'infrastruttura hardware e software sulla quale si appoggia il portale (server, framework, vpn, certificati) e fornire al comune di Borgaro il relativo servizio.
6. Garantire una costante azione marketing per la diffusione del servizio a nuovi Comuni, in particolare tra i comuni propri soci e in generale sul territorio del Canavese. Per quanto concerne i Comuni facenti parte dell'Unione NET tale attività verrà svolta in collaborazione con altre società strumentali partecipate dall'Unione stessa.
7. Insieme al Comune di Borgaro, all'Unione dei Comuni di Nord Est ed ai soci CIC interessati, predisporre il piano di sviluppo del portale, incluso un piano economico-finanziario condiviso, che possa garantire la prosecuzione della sperimentazione e l'incremento e l'evoluzione dei servizi attivati
8. Fornire ai cittadini il servizio di assistenza telefonica "how to use" e informativa attraverso il numero verde pubblicato sul portale
9. Fornire tutte le informazioni in nostro possesso al Comune di Borgaro T.se e all'Unione NET per risolvere disservizi slegati dalla parte sviluppata da CIC (interfaccia e logiche di accesso ai dati) ed erogati direttamente dai fornitori

## 12. Controllo analogo e trasparenza

L'Unione dei Comuni NET esercita il controllo analogo nei confronti del CIC in quanto socio del Consorzio stesso.





**CITTÀ DI BORGARO TORINESE**

PROVINCIA di TORINO

C.A.P. 10071

[www.comune.borgaro-torinese.to.it](http://www.comune.borgaro-torinese.to.it)

email: [ufficio.protocollo@comune.borgaro-torinese.to.it](mailto:ufficio.protocollo@comune.borgaro-torinese.to.it)

[sindaco@comune.borgaro-torinese.to.it](mailto:sindaco@comune.borgaro-torinese.to.it)

Tel. 011.42.11.111 – Fax 011.42.11.242



**DIRETTIVE CONCERNENTI LE COMUNICAZIONI CON IL  
COMUNE DI BORGARO T.SE E LO SCAMBIO DI  
DOCUMENTI PER VIA TELEMATICA**

Allegato al Piano di informatizzazione di cui all'art. 24, comma 3-bis, del D.L.  
90/2014

## 1. Premessa

Le presenti direttive disciplinano le comunicazioni telematiche tra le pubbliche amministrazioni (e all'interno delle stesse tra i vari uffici), nonché le comunicazioni telematiche nei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e i propri interlocutori (cittadini, imprese, società, professionisti, enti privati, ecc.).

### 1.1. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni.

Nella gestione dell'interscambio documentale, le pubbliche amministrazioni devono utilizzare la posta elettronica istituzionale<sup>1</sup> o certificata oppure il canale della cooperazione applicativa<sup>2</sup> (interoperabilità). Il codice dell'amministrazione digitale<sup>3</sup> prevede che l'inosservanza di tale disposizione comporti responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare, ferma restando l'eventuale responsabilità per danno erariale.

### 1.2. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e società/imprese/professionisti.

Per l'inoltro di documenti a società, imprese individuali e professionisti iscritti in albi o elenchi (tutti soggetti che per legge sono obbligati a dotarsi di posta elettronica certificata), le pubbliche amministrazioni devono utilizzare esclusivamente la posta elettronica certificata.

### 1.3. Comunicazioni tra pubbliche amministrazioni e privati.

Nei rapporti con i cittadini e i soggetti privati (diversi dalle società, imprese individuali e professionisti) che scelgano o chiedano espressamente di interloquire in via telematica con le pubbliche amministrazioni, le stesse devono utilizzare esclusivamente la propria casella di posta elettronica certificata, trasmettendo i documenti o i provvedimenti di competenza:

- alle caselle di posta elettronica certificata, nel caso in cui i destinatari della comunicazione abbiano preventivamente dichiarato il proprio indirizzo di posta elettronica certificata (eleggendo quindi domicilio digitale);

---

<sup>1</sup> L'utilizzo delle caselle di posta elettronica nominative assegnate dall'amministrazione/ente ai propri dipendenti deve essere limitato alle comunicazioni informali, allo scambio di documenti di lavoro non ufficiali o non definitivi o che non siano produttivi di effetti giuridici.

<sup>2</sup> Art. 47 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale).

<sup>3</sup> Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale).

- alle caselle di posta elettronica semplice (cioè non certificata), nel caso in cui i destinatari della comunicazione non siano dotati di posta elettronica certificata. Tale canale di comunicazione non può essere utilizzato nel caso in cui le comunicazioni o gli atti abbiano carattere recettizio<sup>4</sup> ed occorra avere prova certa della loro ricezione da parte del destinatario: in tal caso le pubbliche amministrazioni dovranno infatti utilizzare altre modalità di comunicazione tradizionale, tali da garantire certezza dell'avvenuta ricezione (es. raccomandata A.R., consegna diretta, ecc.).

In ogni caso, cittadini e soggetti privati (indipendentemente dallo strumento telematico di trasmissione utilizzato per interloquire con la pubblica amministrazione) devono trasmettere le proprie istanze, dichiarazioni o documenti esclusivamente alla casella di posta elettronica certificata dell'amministrazione o ente destinatario.

#### **1.4. Presentazione di istanze e dichiarazioni alle pubbliche amministrazioni per via telematica**

Le istanze o le dichiarazioni presentate per via telematica alla pubblica amministrazione e ai gestori di pubblici servizi<sup>5</sup> sono valide se (*le opzioni sono alternative*):

- sono sottoscritte mediante la firma digitale o la firma elettronica qualificata;
- sono trasmesse dall'autore mediante la propria casella di posta elettronica certificata (purché le relative credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare);
- sono trasmesse per via telematica previa scansione di copia dell'istanza/dichiarazione sottoscritta dall'interessato e copia del documento di identità del sottoscrittore<sup>6</sup>;
- l'autore è identificato dal sistema informatico mediante l'uso della carta di identità elettronica o della carta nazionale dei servizi (cui è equiparata la tessera sanitaria – carta provinciale dei servizi) o mediante altri strumenti di identificazione, nei limiti di quanto stabilito da ciascuna amministrazione ai sensi della normativa vigente.

#### **1.5. Strumenti utilizzabili per le comunicazioni telematiche**

Per lo scambio di documenti, la presentazione di istanze o dichiarazioni alla pubblica amministrazione e la trasmissione delle relative risposte agli interessati per via telematica, le pubbliche amministrazioni e i rispettivi interlocutori hanno a disposizione i seguenti strumenti:

- la casella di posta elettronica semplice (e-mail)
- la casella di posta elettronica certificata (PEC)
- la casella di posta elettronica certificata CEC-PAC (sistema di Comunicazione Elettronica Certificata tra PA e Cittadino)

<sup>4</sup> Es. provvedimenti a contenuto negativo, richieste di documentazione integrativa con assegnazione di un termine per la relativa presentazione o trasmissione.

<sup>5</sup> Combinato disposto degli articoli 38 del D.P.R. 445/00 e 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale).

<sup>6</sup> Ai sensi dell'art. 38, comma 3 del D.P.R. 445/00.

- la casella di posta elettronica certificata PEC-ID
- l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni.

Al successivo punto n. 4 sono descritti brevemente i mezzi telematici citati.

Benché le amministrazioni debbano prediligere l'utilizzo di mezzi telematici per le comunicazioni con i privati, in relazione all'applicazione delle disposizioni previste dal codice dell'amministrazione digitale, le stesse garantiscono comunque la ricezione di comunicazioni pervenute attraverso i mezzi di spedizione tradizionali (es. posta ordinaria, trasmissione via fax, consegna a mano) e la trasmissione della relativa risposta.

## **2. Esclusioni**

Le modalità indicate nelle presenti direttive non si applicano:

- alla notifica di atti giudiziari, che resta disciplinata dalla specifica normativa;
- alle comunicazioni e trasmissioni di documenti gestiti nell'ambito di portali o altri ambienti simili, in quanto tale interscambio documentale è disciplinato da particolari regole tecniche;
- alla trasmissione di documenti di notevoli dimensioni (indicativamente superiori a 10 MB), in quanto tale parametro dimensionale costituisce il limite entro il quale si ritiene che l'attuale infrastruttura telematica possa garantire il corretto flusso dei dati.

## **3. Disposizioni per specifiche tipologie documentali**

### **3.1. Fatture**

A far data dal 31/03/2015 le fatture dovranno pervenire all'Ente esclusivamente in formato elettronico.

### **3.2. Contratti**

Le presenti direttive non trovano applicazione diretta con riferimento alla trasmissione e ricezione per via telematica dei contratti, per i quali si rinvia alle specifiche previsioni della disciplina di settore.

## 4. Mezzi di trasmissione telematici

### 4.1. Posta elettronica (e-mail)

La casella di posta elettronica “semplice”, pur comunemente utilizzata per le caratteristiche di velocità, economicità e semplicità che ne hanno consentito un’ampia diffusione, non garantisce l’integrità del messaggio, l’identità del mittente, la data di trasmissione, la certezza di ricezione attraverso l’utilizzo di ricevute conformi alla norma, ovvero gli elementi che attestano l’autenticità e la tracciabilità del messaggio stesso durante la fase di trasmissione.

Gli avvisi di ricezione e di avvenuta lettura impostabili dal mittente nelle e-mail non sono parificabili in nessun modo alle ricevute delle caselle di posta certificata e non hanno alcun valore giuridico probatorio.

### 4.2. Posta elettronica certificata (PEC)

La posta elettronica certificata rappresenta un sistema di comunicazione telematico equiparabile alla raccomandata cartacea. Garantisce l’integrità del messaggio inviato e - al pari della raccomandata con ricevuta di ritorno - la data di trasmissione e la certezza di ricezione attraverso l’utilizzo di ricevute conformi alla norma<sup>7</sup>.

La PEC, come la CEC-PAC e la PEC-ID, è il mezzo di trasmissione che consente di avere prova certa dell’invio e della consegna di un documento.

### 4.3. CEC-PAC (o PEC governativa)

La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino) è la casella di posta elettronica certificata rilasciata gratuitamente dal Governo ai cittadini che ne fanno richiesta<sup>8</sup>. A differenza della PEC, la CEC-PAC consente di dialogare esclusivamente con la pubblica amministrazione.

La CEC-PAC inoltre costituisce domicilio informatico per il titolare: l’attivazione della CEC-PAC comporta per il cittadino l’esplicita accettazione di voler ricevere tramite questo canale tutti i provvedimenti e gli atti che lo riguardano, purché provenienti da pubbliche amministrazioni. È importante ricordare che va utilizzata per presentare richieste e documenti riguardanti il titolare e ricevere le relative risposte e non può essere utilizzata per conto di terzi (ad esempio il coniuge).

L’utilizzo della CEC-PAC consente al titolare di presentare validamente istanze e dichiarazioni alle pubbliche amministrazioni senza necessità di sottoscrizione delle medesime né di allegazione di copia semplice del proprio documento di identità.

<sup>7</sup> Ai sensi dell’art. 48 del CAD.

<sup>8</sup> Ai sensi del d.P.C.M. 6 maggio 2009.

#### 4.4. PEC-ID

La casella PEC-ID è la casella PEC rilasciata al titolare, previa identificazione dello stesso effettuata ai sensi delle regole tecniche previste dal Codice dell'amministrazione digitale<sup>9</sup>. L'utilizzo della casella PEC-ID consente al titolare di presentare validamente istanze e dichiarazioni alle pubbliche amministrazioni senza necessità di sottoscrizione delle medesime né di allegazione di fotocopia del proprio documento di identità (come previsto per la CEC-PAC). Analogamente alla CEC-PAC, l'indirizzo di una casella PEC-ID è assegnato in via esclusiva al titolare.

#### 4.5. Interoperabilità intra P.I.Tre

L'art. 47 del codice dell'amministrazione digitale stabilisce che, oltre alla posta elettronica, per lo scambio di documenti tra le pubbliche amministrazioni sia possibile utilizzare anche la cooperazione applicativa, ovvero lo scambio di dati direttamente tra i sistemi informativi, sfruttando anche le funzioni di interoperabilità.

### 5. Allegati alle comunicazioni telematiche

I file allegati alle comunicazioni indirizzate all'Ente devono avere preferibilmente il formato (e relative estensioni) PDF/A o PDF.

Eventuali allegati in formato proprietario non supportati dai comuni strumenti di *office automation* (formati compatibili con Open Office, Microsoft Office e CAD o formati quali formati XML, TXT, TIFF, TIF, JPEG, JPG, JFIF, JPE e EML) non saranno ritenuti validi. Per ragioni di sicurezza è ammesso il formato HTML limitatamente al corpo del messaggio di posta elettronica.

La firma digitale, se prevista, deve essere apposta esclusivamente su file nei formati ammessi sopraindicati.

---

<sup>9</sup> Cfr. art. 65, comma 1, lett. c-bis) del CAD e relative regole tecniche, emanate con il D.P.C.M. 27 settembre 2012.