



Delibera della Giunta Regionale n. 192 del 03/05/2016

Dipartimento 54 - Dipartimento Istr., Ric., Lav., Politiche Cult. e Soc.

Direzione Generale 10 - Direzione Generale per l'università, la ricerca e l'innovazione

Oggetto dell'Atto:

PROGRAMMA "LA REGIONE IN UN CLICK" E "CARTA DELLA CITTADINANZA DIGITALE CAMPANA" - APPROVAZIONE.

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dalla Direzione Generale e delle risultanze e degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità della stessa resa dal Direttore a mezzo di sottoscrizione della presente

PREMESSO che

- a) il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82: "Codice dell'amministrazione digitale" stabilisce all'articolo 15 che la riorganizzazione strutturale e gestionale delle pubbliche amministrazioni avviene anche attraverso il migliore e più esteso utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'ambito di una coordinata strategia che garantisca il coerente sviluppo del processo di digitalizzazione;
- b) il citato "Codice dell'amministrazione digitale" prevede, inoltre, che le pubbliche amministrazioni provvedono, in particolare, a razionalizzare e a 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;
- c) la legge 7 agosto 2015, n. 124 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche" all'articolo 1 "Carta della cittadinanza digitale", tra l'altro, riconosce ai cittadini e alle imprese il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale al fine di garantire la semplificazione nell'accesso ai servizi alla persona e di ridurre la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici;
- d) la legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11 "Misure urgenti per semplificare, razionalizzare e rendere più efficiente l'apparato amministrativo, migliorare i servizi ai cittadini e favorire l'attività di impresa. Legge annuale di semplificazione 2015" all'articolo 12, prevede che la piena accessibilità alle informazioni utili ai cittadini e agli operatori e la facile e immediata reperibilità delle informazioni necessarie alla presentazione delle istanze sia assicurata mediante l'attuazione di un programma denominato "La Regione in un click";
- e) il sopra citato articolo, inoltre, prevede nell'ambito del programma suddetto, entro 90 giorni dall'entrata in vigore della stessa legge, che:
 - e 1. sia facilmente acquisibile da chiunque l'accesso mediante il sito istituzionale della Regione Campania alla normativa vigente, sia legislativa che regolamentare, al fine di consentire al cittadino di reperire ogni atto o provvedimento amministrativo di attuazione fino al reperimento della relativa modulistica;
 - e 2. la Giunta regionale, nell'ambito di quanto disposto dalla legge 124/2015, adotta la "Carta della cittadinanza digitale campana";
 - e 3. la sezione del portale regionale denominata "Come fare per" sia implementata con tutta la modulistica relativa e i riferimenti telematici e telefonici dei responsabili dei procedimenti nonché con un glossario dei termini principali di riferimento;
- f) il comma 5 del suddetto articolo 12 stabilisce che la Regione assicuri l'archiviazione digitale dei documenti e degli atti cartacei secondo quanto previsto dal Codice dell'amministrazione digitale nonché il dialogo telematico tra l'Amministrazione regionale, gli enti strumentali e le altre Amministrazioni pubbliche centrali e periferiche;

CONSIDERATO che:

- a) la su citata legge regionale 14 ottobre 2015, n.11 ha inteso inquadrare in un'unica innovativa riforma i processi di semplificazione, trasparenza e accessibilità, prevedendo altresì che le azioni volte alla digitalizzazione e alla semplificazione amministrativa siano sviluppate parallelamente e coerentemente alle attività per la crescita e la competitività economica, al fine di potenziarne l'efficacia e di inglobarle in un solo processo di sviluppo del territorio;
- b) la suddetta legge, agli articoli 19 e successivi, ha promosso, tra l'altro, un'azione di accompagnamento finalizzata a creare un sistema regionale (Sportello Unico Regionale per le attività Produttive- SURAP) in grado di fornire, alle imprese e agli operatori, servizi uniformi sul territorio che garantiscano la certezza dei tempi di conclusione dei procedimenti e la trasparenza delle informazioni, delle interpretazioni normative, della modulistica e degli strumenti telematici

- da utilizzare per presentare la documentazione necessaria per l'insediamento, l'avvio e l'esercizio di attività di impresa, prevedendo altresì la messa in rete delle informazioni con i SUAP locali;
- c) a seguito della ricognizione, avviata con nota prot. 13636/UDCP/GAB/CG del 4 settembre 2015, per il tramite dall'Ufficio XIV del Gabinetto, competente in materia di semplificazione, è stata condotta la ricognizione dei procedimenti amministrativi di competenza degli Uffici della Giunta regionale della Campania e proposto al Consiglio regionale, con deliberazione n. 7 del 12/01/2016, in attuazione dell'art.9 delle medesima L.R.11/2015, il Regolamento per la determinazione dei termini di conclusione dei procedimenti medesimi;
 - d) l'attuazione dei "Servizi di sviluppo e realizzazione del sistema informativo dell'amministrazione regionale" (SIAR), di gestione e manutenzione del software di ridisegno dei processi della Giunta Regionale della Campania" di cui al bando pubblicato sulla GUE n. 34180 del 31/01/2013, dovrà prevedere tra l'altro, in coerenza con quanto elaborato nel programma "la Regione in un click" la implementazione della infrastruttura software portante per la piena ed efficace attuazione dell'art. 12 della L. R. n. 11/2015";

DATO ATTO che:

- a) con decreto del Presidente della Giunta della Regione Campania n. 247 del 04/12/2015, al fine di dare attuazione a quanto previsto dall'art. 12 della L.R. n. 11/2015, è stato nominato il gruppo di lavoro "La Regione in un click", avente il compito di elaborare il programma "La Regione in un click" in uno con la "Carta della cittadinanza digitale campana", e di trasmetterli, nei termini di legge, per la conseguente adozione;
- b) tale Gruppo di Lavoro risultava costituito, oltre che dai due componenti esterni all'Amministrazione regionale di comprovata professionalità ed esperienza, dal Direttore Generale della DG per l'Università, la Ricerca e l'Innovazione, dal Direttore Generale della DG Sviluppo Economico e Attività Produttive e dal Dirigente dell'Ufficio 14, Funzione pubblica, Digitalizzazione, Semplificazione e Trasparenza amministrativa, e si è avvalso, di volta in volta, del contributo di ulteriori uffici regionali competenti ratione materiae;
- c) nell'ottica di una migliore applicazione delle linee individuate nel citato programma, si rende opportuno confermare l'operatività del Gruppo di Lavoro la cui ulteriore attività verrà prestata a titolo gratuito.

RILEVATO che:

- a) il gruppo di lavoro nominato con il suddetto D.P.G.R.C ha elaborato il Programma "La Regione in un click" in uno con la "Carta della cittadinanza digitale campana";
- b) il citato programma "La Regione in un click" prevede un elenco di azioni da attivare, analiticamente descritte nel documento, e approfondisce gli aspetti tecnici, organizzativi e giuridici per la relativa attuazione;
- c) occorre rendere possibile l'immediata e concreta attuazione delle disposizioni normative sopra menzionate ed attivare tempestivamente il Programma denominato "La Regione in un click" così come previsto dall'articolo 12, legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11;

RITENUTO di

- a) dover approvare, giusto articolo 12 della L.R. 11/2015, il Programma "La Regione in un click", comprensivo della "Carta della cittadinanza digitale campana", predisposto dall'omonimo Gruppo di lavoro nominato con Decreto del Presidente della GRC n. 247 del 14/12/2015, ed allegato al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;
- b) dover demandare agli Uffici della Giunta regionale competenti ratione materiae l'attivazione delle azioni previste nel Programma e l'adozione dei provvedimenti di pertinenza, ivi compresa la proposizione delle linee guida sui siti della regione e degli enti regionali, volti a dare compiuta realizzazione a quanto previsto dalla L.R. n. 11/2015;
- c) di poter confermare il Gruppo di Lavoro istituito ai sensi del DPGR 247 del 04/12/2016 che presterà la propria opera a titolo gratuito

DATO ATTO altresì che dalla presente deliberazione non discendono ulteriori oneri finanziari a carico dell'Amministrazione regionale

VISTI

- a) il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";
- b) la legge n. 124 del 2015 "Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche";
- c) l'articolo 29 dello Statuto della Regione Campania;
- d) il regolamento regionale n. 12 del 2011 "Ordinamento Amministrativo della Giunta Regionale della Campania";
- e) la legge regionale n.11 del 2015 "Misure urgenti per semplificare, razionalizzare e rendere più efficiente l'apparato amministrativo, migliorare i servizi ai cittadini e favorire l'attività di impresa. Legge annuale di semplificazione 2015";
- f) il decreto legislativo 23 giugno 2011, n.118;
- g) il Decreto Legislativo 10 agosto 2014 n. 126;
- h) la L.R. n. 1 del 05 gennaio 2015;
- i) il decreto del Presidente della GRC n. 247 del 4/12/2015.
- j) la L.R. n.6 del 5 aprile 2016

PROPONGONO e la Giunta, in conformità, a voto unanime

DELIBERA

Per le motivazioni e i riferimenti espressi in narrativa, che si intendono integralmente riportati e confermati:

1. di approvare, giusto articolo 12 della L.R. 11/2015, il Programma "La Regione in un click", unitamente alla "Carta della cittadinanza digitale campana", predisposti dall'omonimo Gruppo di lavoro nominato con Decreto del Presidente della GRC n. 247 del 14/12/2015, ed allegati al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale;
2. di demandare agli Uffici della Giunta regionale competenti ratione materiae l'attivazione delle azioni previste nel Programma e l'adozione dei provvedimenti di pertinenza, ivi compresa la proposizione delle linee guida sui siti della regione e degli enti regionali, volti a dare compiuta realizzazione a quanto previsto dalla L.R. n. 11/2015;
3. di confermare il Gruppo di Lavoro istituito ai sensi del DPGR 247 del 04/12/2016 che presterà la propria opera a titolo gratuito
4. di precisare che dal presente provvedimento non discendono oneri finanziari a carico dell'Amministrazione regionale;
5. di trasmettere il presente atto deliberativo: alla Segreteria di Giunta, al Presidente della Giunta regionale; al Capo di Gabinetto; al Capo dell'Ufficio Legislativo; ai Dipartimenti ed alle Direzioni Generali della Giunta Regionale; al BURC per la pubblicazione.

PROGRAMMA “LA REGIONE IN UN CLICK” (ART. 12 DELLA LEGGE REGIONALE DELLA CAMPANIA N.11/2015)

1. Premessa

Il Gruppo di lavoro “La Regione in un click” per l’attuazione dell’art. 12 della legge regionale 11/2015 è stato istituito con Decreto del Presidente della Giunta regionale n.247 del 4.12.2015 ai sensi della Deliberazione della Giunta n. 606/2015. Il gruppo è costituito dal prof. Nicola Mazzocca (Università di Napoli “Federico II”), dalla dott.ssa Simonetta de Gennaro (dirigente regionale), dalla dott.ssa Roberta Esposito (dirigente regionale), dall’ Avv. Silvio Uccello (dirigente regionale), dal prof. Donato Antonio Limone, Università degli Studi di Roma “Unitelma Sapienza” (con il compito di coordinatore del Gruppo di lavoro).

Il Gruppo si è riunito nei giorni 28 dicembre, 14 gennaio 2016, 2 febbraio 2016, 23 febbraio 2016, 10 marzo 2016. I lavori si sono conclusi in data 10 marzo 2016. Il documento è stato inviato in data 11 marzo 2016 all’assessore alle attività produttive prof. Amedeo Lepore.

Il documento si compone di una prima parte (punti 1-3.5) con considerazioni generali e preliminari per definire la proposta del **Programma “La Regione in un click”** rispetto alla legge regionale 11/2015. La seconda parte (punti 4-4.4.5), comprende le singole azioni da attivare in relazione a quanto stabilito dall’art. 12 della legge regionale 11/2015 in materia di procedimenti amministrativi, di accesso ai siti e alla normativa regionale, per l’adozione della Carta della cittadinanza digitale campana e con riferimento ai processi di digitalizzazione in fase di avvio per la realizzazione del SIAR.

Il documento comprende due allegati:

Allegato 1 – Programma “La Regione in un click” (sintesi): elenco delle principali azioni da attivare per la realizzazione del “Programma”;

Allegato 2 – Proposta della Carta della Cittadinanza digitale campana.

2. Finalità della legge regionale 11/2015

La finalità della legge regionale 11/2015 (*“Misure urgenti per semplificare, razionalizzare e rendere più efficiente l’apparato amministrativo, migliorare i servizi ai cittadini e favorire l’attività di impresa. Legge annuale di semplificazione 2015”*) è quella di promuovere la semplificazione normativa e amministrativa, razionalizzando i procedimenti e le azioni di competenza della Regione Campania e rendendo più semplice e diretto il rapporto tra amministrazione, cittadino, impresa (art.1). Per raggiungere questa finalità di base è necessario operare tramite modelli organizzativi e procedurali innovativi regolati da alcuni principi fondamentali (semplificazione amministrativa; legge 241/90 e sm e digitalizzazione delle attività, dei processi, dei servizi amministrativi; dlgs 82/2005 – Codice dell’Amministrazione digitale).

Il Gruppo di lavoro ha operato considerando le finalità generali della legge e in particolare quanto stabilito dall’art. 2 (Ambito di applicazione) e dall’art. 12 (La Regione in un click).

2.1. La Regione intesa come una rete di enti che operano in rete

La prima considerazione è che questa legge si applica a tutto il sistema amministrativo regionale: Regione ed enti dipendenti dalla stessa; enti del servizio sanitario regionale; enti locali per le funzioni amministrative conferite dalla Regione; enti, consorzi, società comunque denominati e sottoposti a vigilanza e controllo della Regione.

Tutto questo sistema dovrà applicare questa legge e avviare concretamente i processi di semplificazione e digitalizzazione (art.15 del Codice dell’Amministrazione Digitale). Decisori pubblici, amministratori, dirigenti, stakeholders e cittadini sono tutti impegnati in questo processo di cambiamento.

Due principi dovrebbero sostenere la creazione di questa rete di enti:

- a) I servizi alla persona e alle imprese devono essere resi nel rispetto dei principi della semplificazione, dei servizi in rete, dell’accessibilità totale, della qualità dei servizi, della omogenea erogazione e fruibilità dei servizi su tutto il territorio, senza ridondanze di procedure e dati;
- b) la Regione deve definire con gli enti locali le regole e le condizioni funzionali, amministrative e tecniche per creare un sistema di amministrazioni digitali (nativamente digitali) per lo scambio e/o la verifica di dati e documenti nella logica della reale interoperabilità dei sistemi e a supporto di tutte le pubbliche amministrazioni della Regione intese come un “sistema” amministrativo regionale.

2.2. Come procedere nella creazione di un sistema amministrativo ed informativo integrato

La legge regionale (art. 2, comma 2) stabilisce l'obbligo della integrazione tra i processi di semplificazione e digitalizzazione con una serie di interventi tra loro fortemente correlati:

2.2.1. I siti web per informare ed erogare servizi (art. 2, comma 2, lettera a):

“ Rendere i siti web sempre più trasparenti, accessibili, utilizzabili sia per la fruizione delle informazioni (cosiddetta open data) sia per la erogazione dei servizi nel rispetto di quanto stabilito dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) e dall'articolo 50 del decreto legislativo 82/2005;” I siti web non sono considerati semplici “contenitori” di dati ma soprattutto strumento di accesso telematico e “civico” ai dati e documenti di interesse generale e ai servizi in rete; rispetto al sistema in rete delle amministrazioni pubbliche regionali ciò significa che da qualsiasi punto della rete regionale sarà possibile accedere tramite i siti di tutte le amministrazioni a tutti i servizi di tutti i livelli istituzionali.

2.2.2. Istanze digitali valide (art.2, comma 2, lettera b)

“ Permettere a cittadini ed imprese la presentazione di dichiarazioni ed istanze digitali ai sensi degli articoli 64 e 65 del decreto legislativo 82/2005;”: creazione di una amministrazione che opera in rete e non costringe i cittadini a recarsi di persona presso gli uffici pubblici per le proprie richieste, anche in attuazione dell'art. 1 della legge 124/2015. Le istanze digitali devono essere formate in modalità nativamente digitali.

2.2.3. Condivisione dei dati (art. 2, comma 2, lettera c)

“ Assicurare l'accesso alle banche dati di interesse pubblico per lo scambio di dati e per la verifica di dati e documenti”; condivisione dei dati per la verifica dei dati e dei documenti (applicazione reale e concreta del Dpr 445/2000 e della legge 183/2011, art. 15). L'accesso riguarda le banche di interesse nazionale e anche le banche dati di interesse pubblico regionale.

“Eliminare ridondanze di dati, documenti, processi, modulistica al fine di ridurre sensibilmente gli oneri amministrativi diretti ed indiretti”; ciò richiede un radicale intervento di razionalizzazione e semplificazione da parte di tutte le amministrazioni regionali finalizzato in particolare alla eliminazione delle ridondanze rilevate dalla legge regionale.

2.2.5. Il repertorio informatico dei procedimenti (art.2, comma 2, lettera e)

“Costituire il repertorio informatico completo dei procedimenti amministrativi regionali, che è pubblicato sul sito dell’amministrazione, con la indicazione certa della denominazione, dell’iter, dei tempi, dei responsabili, delle istanze, delle norme di riferimento;”. Il repertorio costituisce uno strumento importante per affrontare la semplificazione amministrativa non solo sotto il profilo formale (tempi stabiliti per legge) ma soprattutto sotto il profilo sostanziale e concreto (iter, fasi, documenti, modulistica, tempi reali di lavorazione nelle istruttorie, ecc.). Il repertorio informatico permette di creare uno strumento dinamico per aggiornare il sistema dei procedimenti e per monitorare lo stesso sistema sotto il profilo della qualità, della semplificazione, della funzionalità.

2.2.6. Monitoraggio del processo di semplificazione (art. 2, comma 2, lettera f)

“Monitorare sistematicamente nel tempo i bisogni di semplificazione amministrativa”. Il monitoraggio è funzione tipica di un’amministrazione che pone al centro il cittadino e le imprese per erogare servizi di qualità.

3. La Regione in un click e la Carta della cittadinanza digitale campana

Il Gruppo di lavoro ha elaborato il “Programma in un click” in linea con quanto stabilito dall’art. 12 della legge regionale 11/2015 e dalla delibera di Giunta n. 606/2015.

3.1. *La Regione in un click: accessibilità telematica e totale alle informazioni, ai dati, ai documenti pubblici.*

L'accessibilità telematica (regolata dall'art. 52 del CAD; dall'art. 5 del dlgs 33/2013: Accesso civico) richiede due condizioni basilari per essere operativa:

- a) I siti degli enti devono essere progettati e realizzati nel rispetto dell'art. 53 del CAD: il sito deve essere facilmente accessibile, non deve essere costruito per la burocrazia ma per i cittadini; i documenti devono essere facilmente accessibili al massimo con due click; il menu del sito deve essere molto chiaro e facilmente comprensibile da parte degli utenti.
- b) la pubblicazione di atti, dati, documenti che permettano ai cittadini la verifica dell'operato dell'amministrazione e più in generale di esercitare i diritti di informazione, di comunicazione pubblica, di partecipazione.

3.2. *L'accessibilità diretta alla normativa vigente per supportare i procedimenti amministrativi nelle modalità regolate dalla legge regionale.*

3.3. *Adozione della Carta della cittadinanza digitale campana (anticipazione della Carta come indicata all'art. 1 della legge 124/2015, Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche).*

Gli elementi di base della Carta:

A. I diritti dei cittadini e delle imprese rispetto all'amministrazione digitale:

- diritto alla partecipazione democratica elettronica (art. 9 del CAD)
- diritto alla qualità dei servizi e alla soddisfazione dell'utenza (art. 7 del CAD)
- diritto alla comunicazione pubblica tra imprese e amministrazione (art. 5 bis CAD)
- diritto all'accessibilità telematica totale in termini di accesso civico (art. 52 del CAD e art. 5 del dlgs 33/2013)
- diritto ai dati aperti (art. 68, comma 3 del CAD; art. 7 del dlgs 33/2013)
- diritto all'amministrazione digitale (art. 2 e 12 del CAD)
- diritto all'identità digitale (art. 1 della legge 124/2015)
- diritto al domicilio digitale del cittadino (art. 3 bis del CAD)
- diritto ai servizi amministrativi in rete (art. 63 del CAD)

CAD)

- diritto ai procedimenti amministrativi informatici (legge 241/1990 e sm e art. 41 del CAD)
- diritto alla partecipazione amministrativa nel procedimento amministrativo informatico (art.4 del CAD)
- diritto all'utilizzo di pagamenti elettronici (art. 5 del CAD)
- diritto alla presentazione di istanze e dichiarazioni in modalità digitale nella logica delle autodichiarazioni e della decertificazione totale (art. 64 e 65 del CAD; Dpr 445/2000 e sm; legge 183/2011, art.15)
- diritto ai siti web intesi sia come contenitori di dati/documenti sia come erogatori di servizi (art. 53 del CAD).

B. rispetto ai diritti, le Amministrazioni devono garantire:

- la razionalizzazione e la semplificazione dei dati, dei documenti, dei procedimenti
- i servizi amministrativi in rete
- siti web facilmente accessibili, chiari e completi dei dati, documenti, atti in modo tale che il cittadino e le imprese possano operare in rete senza recarsi presso gli uffici pubblici
- tipologie di istanze e dichiarazioni digitali facilmente rintracciabili sul sito (sia cercando nel repertorio dei procedimenti sia a ricerca libera) al fine di poterle compilare (direttamente dal sito) nella logica del dpr 445/2000 (responsabilità del dichiarante) e della legge 183/2011, art. 15 (decertificazione totale e verifica in rete delle dichiarazioni), da inviare ai diretti responsabili dei procedimenti tramite un indirizzamento elettronico strutturato nella stessa istanza/dichiarazione.
- una struttura organizzativa semplificata, in rete, che operi nella logica del telelavoro e dello smart working

3.4. Attivazione nel portale della Regione della sezione "Come fare per" al fine di attivare i procedimenti in modalità digitale e semplificata.

La logica del "Come fare per" richiede appunto che il cittadino e le imprese siano bene informati su come procedere rispetto ai procedimenti (istanze, iter, tempi, documentazione aggiuntiva, istruttoria, conclusione del procedimento, comunicazioni ai soggetti interessati, pubblicazione sul sito degli atti). Vale quanto sopra indicato al punto 2.

In particolare, il "Come fare per" richiede:

- che siano chiare e complete tutte le informazioni ai cittadini per "procedere" (istanze, dichiarazioni, ecc.)
- per fare questo è necessario ridefinire l'iter delle attività interessate e pubblicarle sul sito.

A fronte della semplificazione e della digitalizzazione è più facile verificare le responsabilità amministrative relative ai procedimenti e ad altre attività. Vale quanto stabilito in linea di principio dalla legge 241/90 e dal testo unico dlgs 165/2001 e dalle leggi e regolamenti della Regione in materia di procedimenti e di organizzazione.

4. IL PROGRAMMA DELLA REGIONE IN UN CLICK

Il *Programma* è stato definito dal Gruppo secondo la seguente struttura:

- Le norme fondamentali
- Lo schema logico-normativo-procedurale
- Condizioni giuridico-tecniche necessarie, indispensabili e vincolanti per rendere concreto ed operativo il click
- Definizione, con riferimento alla situazione attuale, delle azioni da attivare per attuare il *Programma*.

4.1. Il programma si basa sulle seguenti norme fondamentali:

legge 241/1990 e sm (Norme sui procedimenti amministrativi) e legge regionale 11/2015 (norme sulla semplificazione e digitalizzazione della Regione);

dpr 445/2000 (Testo unico sulla documentazione amministrativa)

dlgs 196/2003 (Codice per la protezione dei dati personali)

dlgs 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale)

legge 183/2011, art. 15 e art. 10 della legge regionale 11/2015 (Norme sulla decertificazione totale)

dlgs 33/2013 (Norme sulla comunicazione pubblica, l'accesso civico, la pubblicazione digitale dei documenti/atti delle P.A.)

procedurale:

1. il cittadino accede al **sito della Regione** e clicca sul Menu la voce **"COME FARE PER"**
2. In "Come fare per" l'interessato trova **l'elenco dei procedimenti** (per trovare i procedimenti è necessario che ci sia un repertorio elettronico dei procedimenti con tutte le informazioni di base necessarie: denominazione del procedimento; finalità del procedimento; settore amministrativo di riferimento; dirigente responsabile; normativa di riferimento; durata; iter; eventuali documenti da allegare all'istanza); *l'elenco dovrebbe essere consultabile sia per parole chiavi, sia per parole testuali sia per anno).*
3. l'interessato clicca sul procedimento che lo interessa e viene a conoscenza delle **informazioni di base del procedimento (vedi punto 2);**
4. quindi clicca sulla **istanza** che gli permette di avviare il procedimento (*istanza strutturata dall'amministrazione con tutti i dati da dichiarare*);
- 5. il dichiarante ha l'obbligo di avviare il procedimento solo con una istanza stabilita dall'amministrazione;**
6. l'istanza viene compilata con riferimento al Dpr 445/2000: **responsabilità totale del dichiarante sui dati dichiarati;**
7. se l'istanza viene compilata in tutte le sue parti allora il sistema sottopone l'istanza **alla protocollazione del documento; se l'istanza è incompleta allora il sistema non accetta l'istanza; la responsabilità del blocco della istanza è quindi del cittadino dichiarante;**
- 8. Le istanze e le dichiarazioni possono essere firmate sia con firma elettronica sia con firma digitale; in linea di massima i rappresentanti di persone giuridiche firmeranno con firma digitale; i cittadini utilizzeranno la firma elettronica. La dirigenza dovrà stabilire la tipologia documentale alla quale apporre i diversi tipi di firma.**
9. l'istanza viene **protocollata a norma** (regole tecniche Dpcm 3.12.2013 e manuale di gestione del sistema documentale digitale);
10. nella istanza ci deve essere obbligatoriamente l'indicazione del **domicilio elettronico** del dichiarante per le comunicazioni; e nella istanza ci deve essere l'indicazione **dell'indirizzo elettronico della stazione di lavoro del dirigente responsabile;**
11. **comunicazione** al soggetto interessato dell'avvenuta protocollazione (invio all'indirizzo di posta elettronica indicata dal cittadino dichiarante);
12. l'istanza arriva sulla **stazione di lavoro** del dirigente responsabile;

14.nella **istruttoria** si procede alla verifica dei dati da parte del responsabile del procedimento e ,se sono necessari, dei documenti allegati;

15.**eventuali comunicazioni** da inviare ai soggetti interessati;

16.**chiusura della istruttoria** (a seguito delle verifiche necessarie);

17.formazione del **provvedimento**;

18.**pubblicazione** del provvedimento sul sito;

19. **conservazione** del documento a norma;

20.**invio del documento/provvedimento agli interessati.**

4.3. Condizioni giuridico-tecniche necessarie, indispensabili e vincolanti per rendere concreto ed operativo il click

1.Documenti formati nativamente in modalità digitale e validi giuridicamente (art. 20, 1 bis del CAD)

2.Il sito deve essere a norma (nel rispetto dei requisiti di cui all'art. 53 del CAD)

3.Il sistema documentale digitale deve operare nel rispetto delle regole tecniche di cui al DPCM 3.12.2013 (protocollo, gestione documentale, conservazione)

4.Sul sito devono essere operativi gli applicativi per la compilazione delle istanze (art. 65 del CAD)

5.Assegnazione domicilio digitale (art.3 bis del CAD; art. 1 della legge 124/2015; art. 2 della legge regionale 11/2015)

6.Assegnazione dello SPID (art. 64,comma 2 del CAD; Dpcm. 24.10.2014; art. 1, lett. f) della legge 124/2015)

7. Istanze formate in modalità digitale e valide (art. 65 del CAD)

8. Le verifiche dei dati dichiarati nelle istanze sono effettuati tramite accessi telematici alle banche dati interne e/o esterne all'amministrazione (art. 60 del CAD; art. 2,comma 2,lett.c) della legge regionale 11/2015; legge 124/2015,art.1, lett. e) ed h).

Il Gruppo di lavoro ha definito, rispetto ai singoli commi dell'art. 12 della legge regionale 11/2015, un insieme di azioni da avviare per rendere concreto ed operativo il Programma stesso.

4.4.1. Piena accessibilità alle informazioni sui siti delle Amministrazioni della Regione (art. 12, comma 1, legge regionale 11/2015)

Per garantire l'accessibilità piena (totale) alle informazioni utili ai cittadini e agli operatori economici la Regione Campania assicura sui siti internet istituzionali anche degli organismi e delle agenzie e degli enti da essa dipendenti, la facile e immediata reperibilità delle informazioni necessarie alla presentazione delle istanze, attuando un programma denominato *La Regione in un click*.

Situazione attuale dei siti

Nella generalità dei casi i siti sono strutturati senza il totale rispetto dei requisiti dell'art. 53 del CAD e quindi i siti sono strutturati sulle esigenze interne delle burocrazie e non sui bisogni dei cittadini e delle imprese. Risulta quindi difficoltoso il reperimento

- delle informazioni e dei documenti,
- dell'informazione sui procedimenti amministrativi e sull'iter degli stessi,
- dei modelli delle istanze.

Azioni da avviare

Cosa fare per creare le condizioni generali per una funzionalità dei siti:

- a) rendere di facile lettura e comprensione la home page dei siti
- b) strutturare i menu sulle voci principali ed utili per i cittadini e le imprese al fine di una facile ed efficace ricerca dei dati e dei documenti
- c) attivare la voce di menu **"Come fare per"** per accedere facilmente ai procedimenti e per ciascuno di questi conoscere la finalità del procedimento, l'iter, la durata, i documenti necessari per attivare le stesse istanze, gli eventuali costi, come fare per presentare l'istanza.
- d) Nel menu della *home page* le voci fondamentali sono:

- *I procedimenti*
- *L'Amministrazione trasparente*
- *La normativa*
- *Gli organi degli enti*
- *La struttura organizzativa.*

- e) La *home page* non dovrebbe essere “affollata” da centinaia di informazioni che finiscono col rendere poco chiara la lettura della stessa home page e del menu.
- f) Le istanze digitali devono essere strutturate e presentate secondo quanto indicato al punto 4.2.
- g) Nel breve periodo è necessario definire ed adottare **linee guida** sui siti della regione e degli enti regionali con lo scopo di dare criteri comuni per razionalizzare i siti come sopra indicato. Le linee guida si possono adottare in 60 giorni dall'avvio del Programma. A queste linee guida devono attenersi rigorosamente i dirigenti e coloro che si occupano, sotto i diversi profili, dei siti.
- h) I siti dovrebbero essere attivati secondo una linea editoriale comune (loghi, colori, struttura di base del menu, indicazioni chiare per accedere e ricercare) che permetta di contrassegnare in modo omogeneo il sistema amministrativo in rete.
- i) La formazione del repertorio informatico dei procedimenti amministrativi può intanto essere avviato con i procedimenti amministrativi già semplificati o da semplificare in tempi brevi, nella logica della “formazione incrementale” del repertorio (per es. rilevare e razionalizzare i procedimenti più appetibili da parte delle persone fisiche e giuridiche nel settore produttivo).
- j) Il ruolo della dirigenza è particolarmente strategico e determinante sulla formazione del repertorio dei procedimenti in quanto alla dirigenza spetta la gestione dei procedimenti. Nel 2016 la dirigenza pubblica sul sito l'elenco dei procedimenti amministrativi sia pure non semplificati e digitalizzati (v. punto 4.4.4.) e supporta attivamente l'analisi ed il processo di semplificazione amministrativa nell'ambito della realizzazione del SIAR.

Il diritto di accesso alla normativa

Il diritto di accesso alle fonti è sancito nel dlgs 33/2013, che stabilisce: all'art.3 il diritto alla conoscibilità dei dati, documenti ed atti; all' art. 5 il concetto di accesso civico (accesso totale alle informazioni e ai documenti in modo diretto ed in rete) e all'art. 12 la pubblicazione e l'accesso a tutte le fonti e documenti normative regionali e nazionali. Tale accessibilità, poi, deve essere garantita anche tramite i siti secondo quanto viene stabilito dall'art. 53 del Codice dell'amministrazione digitale.

Al fine di definire gli elementi fondanti di un piano attuativo di quanto previsto dalla legge della Regione Campania n.11 del 14 ottobre 2015 all'art. 12 comma 2 in merito all'accesso alla normativa è bene premettere alcuni requisiti di base alla attuazione di quanto disposto dalla norma.

Situazione attuale della normativa disponibile

La possibilità di accesso alla normativa sia legislativa che regolamentare può avvenire dal sito della Regione. L'accesso alle deliberazioni della Giunta regionale e alle decretazioni dei dirigenti è possibile grazie alla pubblicazione sul sito della Regione del BURC, in questo senso la Campania è stata una tra le prime regioni a rendere disponibili tali informazioni.

La pubblicazione di norme e deliberazioni avviene, ormai da anni, con un processo di pubblicazione qualificato che consente di rendere disponibili le informazioni d'interesse.

L'applicazione della recente normativa in materia impone delle osservazioni quindi non sull'accessibilità in senso letterale, ma sul termine "facilmente acquisibile", che deve essere oggetto di valutazioni per proporre modifiche evolutive al sistema anche in relazione all'evoluzione delle modalità di presentazione delle informazioni in Internet. In tal caso negli anni la platea di utenti potenzialmente interessati è aumentata in modo considerevole e di fatto l'accesso non deve e non può essere rivolto ad una platea di potenziali esperti, ma l'accesso deve essere "facilmente acquisibile" per una potenziale platea di utenti più ampia ed eterogenea per interessi, livello di formazione e livello di familiarità con l'utilizzo di strumenti informatici di navigazione.

Se si considerano le leggi regionali, queste sono consultabili:

- sul sito regionale per anno di promulgazione, modalità che implica una conoscenza della normativa regionale per una rapida consultazione della norma;
- utilizzando dei motori di ricerca disponibili in Internet mediante delle chiavi di ricerca, una modalità che implica operazioni esterne al sito della Regione. Questa seconda modalità non è sempre soddisfacente. Infatti, una ricerca per tematica di interesse utilizzando delle chiavi di

, oltre alle leggi (non sempre tutte e non si la ricerca), molte ulteriori informazioni in cui la parola legge regionale è semplicemente citata o altre leggi che non sono d'interesse. Il risultato della ricerca non è, quindi, sempre soddisfacente e in molti casi richiede una conoscenza dell'argomento per poter arrivare in modo indiretto alla legge d'interesse. Ad esempio, con una chiave di ricerca "leggi regione Campania ricerca" si può trovare una deliberazione che cita una legge sulla ricerca. Per cui con una successiva ricerca o con accesso al sito può essere recuperato il testo della legge.

Per il *Burc*, invece, è presente un motore di ricerca che consente di effettuare delle interrogazioni selettive alla banca dati, eventualmente evidenziando un periodo di interesse per la ricerca o una struttura regionale. Il supporto è sicuramente maggiore di quello per le leggi, ma anche in questo caso è utile una maggiore facilitazione per l'utenza.

Azioni da avviare

Le osservazioni di seguito riportate fanno riferimento a criteri di carattere generale che possono concorrere a determinare l'indirizzo della Regione Campania sul tema anche alla luce dello sviluppo evolutivo dei sistemi attualmente in uso.

Le azioni alla base del piano di evoluzione sono:

- L'informazione d'interesse, siano esse norme o deliberazioni, devono essere accessibili con numero di selezioni minimo, utilizzando un motore di ricerca o la navigazione ipertestuale (1 – accesso alla sezione norme; 2 – identificazione del profilo di selezione; 3 - interrogazione).
- Il profilo di selezione costituisce già un primo livello di selezione ed è organizzato per:
 - ricerca per tema o per un insieme di temi associati (ad esempio ambiente);
 - ricerca libera per parole chiave e/o per tema o per un insieme di temi associati (ad esempio ambiente)
 - ricerca per riferimento normativo;
 - ricerca per istanza (volendo fare una specifica istanza quale è il contesto normativo, regolamentare e delle deliberazioni in merito della Giunta).
- I meccanismi di interrogazione devono offrire dei campi opzionali per determinare la scelta (intervallo temporale, ricerca storica, normativa attiva, direzioni generali, etc) e possono suggerire chiavi di ricerca.
- Il sistema di gestione dei dati e del motore di ricerca deve essere separato da quello di presentazione in modo da consentire la modifica delle modalità di presentazione in relazione all'evoluzione del sistema;
- La ricerca si basa su "motori di ricerca" che operano sia utilizzando meccanismi di indicizzazione di dati classificati che in modalità full-text.
- Tutte le leggi, i regolamenti e in generale i provvedimenti riportati nel BURC sono opportunamente indicizzati grazie ad un insieme di chiavi predefinite per favorire la ricerca

ricerca si avvalgono di tesauri per favorire la ricerca;

- La grafica e i campi di richiesta devono essere adeguati per consentire una facile contestualizzazione dell'informazione e lettura della stessa;
- Al sistema è possibile accedere mediante *app* opportunamente rese disponibili per sistemi mobili, in ogni caso viene fornita la documentazione per consentire di sviluppare applicazioni o app per accesso a qualsiasi utente interessato alla banca dati delle norme e delle delibere (sistema di open-data);
- L'accesso alle informazioni deve avvenire nel pieno rispetto della normativa sull'accessibilità;
- Opzionalmente può essere creato un comitato di esperti ed utenti di diversa tipologia per verificare il livello di soddisfazione nell'accessibilità.

4.4.3. Carta della Cittadinanza digitale campana (art.12, comma 4, legge regionale 11/2015)

La carta sarà strutturata secondo quanto indicato al punto 3.3. Si rinvia al testo della "Carta" nell'Allegato 2 del documento.

In particolare, si propone la Istituzione di una Commissione regionale per la verifica dell'attuazione della Carta (da definire la composizione e i compiti della Commissione) e la nomina di un dirigente responsabile dell'attuazione e dell'aggiornamento della Carta.

4.4.4. Sezione del portale "Come fare per"

La sezione "*Come fare per*" deve essere attivata come già indicato al punto 4.4.1. in merito ai siti. In particolare, la sezione è alimentata pubblicando, intanto, l'elenco dei procedimenti con la modulistica per ciascun procedimento e la indicazione dei responsabili dei procedimenti con i relativi riferimenti telematici e telefonici, nell'attesa di avviare quanto indicato al punto 4.4.1. lettere c), i) ed j) per la realizzazione del Repertorio dei procedimenti. La sezione sarà gradualmente completata con i procedimenti semplificati e digitalizzati che saranno attivati nell'ambito dello sviluppo del SIAR.

4.4.5. Archiviazione digitale degli atti e dei documenti (art. 12, comma 5, legge regionale 11/2015)

L'attuazione di un sistema amministrativo basato su procedure totalmente informatizzate con piena validità giuridica, basati su flussi documentali prodotti in modo digitale e su istanze inviate telematicamente, richiede la disponibilità di adeguati sistemi informativi e piattaforme tecnologiche di supporto, che possano offrire le massime garanzie in termini di sicurezza (gestione dei poteri di accesso, tracciabilità, integrità, riservatezza, etc.) , continuità del servizio, prestazioni, certificazione in qualità di processi. Tali requisiti devono essere garantiti sia a livello delle singole procedure informatiche sia con la realizzazione di servizi di base, utilizzati da più procedure che possano offrire gli adeguati livelli funzionali e prestazionali richiesti per la realizzazione di procedure di gestione documentale con validità giuridica.

Al tale scopo la legge della Regione Campania n.11 del 14 ottobre 2015 all'art. 12 comma 5 prevede che:

“La Regione assicura l'archiviazione digitale dei documenti e degli atti cartacei secondo quanto previsto dal decreto legislativo 82/2005 nonché il dialogo telematico tra l'Amministrazione regionale, gli enti strumentali e le altre Amministrazioni pubbliche centrali e periferiche. La violazione di quanto previsto dal presente comma comporta in capo al dirigente o al funzionario responsabile del procedimento l'applicazione delle sanzioni di cui all'articolo 11.”

In tal modo, riprendendo la normativa del Codice della Pubblica Amministrazione Digitale viene individuato nel sistema di conservazione a norma uno degli elementi indispensabili per la realizzazione di processi amministrativi con piena validità giuridica. Risulta, infatti, che in un sistema di istanze e procedure totalmente digitali la conservazione di ogni documento, per garantire processi di tracciabilità e trasparenza, è un presupposto basilare.

Nella seconda parte del comma 5 viene ripreso il concetto di dialogo tra l'Amministrazione regionale, gli enti strumentali e le altre Amministrazioni pubbliche centrali e periferiche. Tale tema presuppone interventi, che possono avvenire in modalità diversa in relazione alla tipologia di rapporti posti in essere tra le Amministrazioni, di seguito schematicamente di seguito riassunti:

1. Trasmissione di atti digitali tra le Amministrazioni; attività che richiede la disponibilità del protocollo informatico, del sistema di conservazione, della posta certificata e della firma digitale, nonché di procedure di smistamento degli atti per consentire nel caso in cui non sia individuato uno specifico destinatario dell'amministrazione regionale di attribuire le pratiche.
2. Accesso e gestione dell'interazione tra più Amministrazioni attraverso la disponibilità di procedure informatiche accessibili in modalità telematica basate su opportuni sistemi di autenticazione degli accessi e tracciabilità. In tal modo, ad esempio, si potrebbe consentire la condivisione di banche dati con interrogazioni sia da parte di personale autorizzato di altre amministrazioni, che da parte di procedure informatiche disponibili presso altre amministrazioni (*cooperazione applicativa tra domini della PA*). Tali criteri rientrano anche in quelli dell' open-data che è uno dei temi principali relativi alla valorizzazione del

li dati degli Enti pubblici e privati. Le

lo

automatico potrebbero accedere ai dati, sempre nel rispetto dei criteri di sicurezza, aumentando l'efficienza complessiva del sistema amministrativo. In tal modo si avrebbe "un dominio di cooperazione amministrativa di sistemi federati". Per la realizzazione di tali sistemi è indispensabile, nell'ottica di un sistema cooperativo, che l'accesso alle procedure, che di fatto offrono dei servizi, possa avvenire in qualità e sicurezza mediante modalità standard definite, sia nei protocolli di accesso che nei formati dei dati. A tale scopo è richiesta in fase di progettazione dei servizi una collaborazione tra i vari Enti della PA per garantire l'applicabilità delle modalità di interazione e scambio. La realizzazione di "un dominio di cooperazione amministrativa di sistemi federati" comporta in ogni caso al pari di quanto riportato al punto 1) della disponibilità di servizi di base per la gestione di istanze (protocollo informatico, sistema di conservazione, posta certificata e firma digitale).

Presupposto fondamentale per il funzionamento di ogni sistema è un adeguato sistema di monitoraggio e controllo della qualità e del livello di servizi da garantire.

Situazione attuale

La situazione attuale della Regione Campania prevede la presenza di:

- un protocollo informatico, l'utilizzo di sistemi di firma digitale e di posta elettronica;
- procedure informatiche che consentono per classi di la possibilità di applicazioni di inviare alla Regione istanze telematiche (ad esempio la richiesta di partecipazione a bandi su fondi europei);
- procedure informatiche e sistemi abilitanti basati sul sistema SPICCA per la realizzare forme di cooperazione applicativa tra PA¹. Tale sistema è stato uno delle prime infrastrutture disponibili per la cooperazione applicativa e ha consentito di fornire elementi di valutazione anche per la definizione di modelli di cooperazione a livello nazionale;
- applicazione software "Sismica" che costituisce il sistema di gestione completamente dematerializzato dei procedimenti afferenti le autorizzazioni sismiche nell'ambito del territorio regionale; esso interopera con il protocollo informatico, di cui richiama servizi software, e utilizzerà a breve² la conservazione a norma dei documenti e dati digitali dal medesimo prodotti;
- applicazioni software per la gestione e il monitoraggio dei progetti finanziati con i fondi europei e nazionali³ e integrazione con sistemi esterni in cooperazione applicativa;
- procedure informatiche per la gestione delle risorse umane, la contabilità finanziaria e economico patrimoniale, il cedolino on line del dipendente;

¹ A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le seguenti procedure: centro unico di prenotazione servizi sanitari, comunicazione con IGRUE per popolamento banca dati IGRUE, comunicazione con Nodo centrale dei pagamenti elettronici dell'infrastruttura PagoPA (attivazione entro primo semestre anno 2016), comunicazione con il sistema di interscambio per la gestione delle fatture elettroniche (attivazione entro primo semestre anno 2016).

² E' previsto da cronoprogramma delle attività l'avvio della conservazione a norma dei documenti digitali entro il secondo trimestre dell'anno 2016

³ P.e., POR Fesr, POR FSE, FSC

informatiche per la assegnazione di contributi

- applicazione software per la dematerializzazione dell'intero processo dell'Ufficio relazioni con il pubblico e la gestione dei ticket relativi alle richieste ricevute e dei relativi flussi di lavoro;
- applicazione software per la produzione e la successiva pubblicazione degli atti sul bollettino ufficiale regionale;
- procedura informatica costituente l'ambiente integrato per la creazione e gestione delle deliberazioni della Giunta regionale e degli atti amministrativi dirigenziali, integrato con contabilità, firma digitale e bollettino ufficiale digitale, nonché produzione di file in formato CSV open data per la successiva pubblicazione nella sezione "Trasparenza" del sito istituzionale ai sensi della normativa vigente⁵;
- procedura informatica per l'e-procurement;
- infrastruttura centrale di gestione dell'identificazione e della tracciatura degli accessi ai servizi software regionali⁶;
- piattaforma software con funzionalità di contestualizzazioni geografiche per l'anagrafe del territorio, sviluppata come aggregatore e analizzatore di dati provenienti da diverse fonti⁷;
- un datacenter per l'erogazione dei servizi digitali, quale infrastruttura hardware, software di base e middleware⁸.

Con l'appalto del progetto SIAR⁹ sarà creata l'infrastruttura software portante per l'erogazione di tutti i servizi digitali dell'Ente¹⁰, caratterizzata da una nativa integrazione dei sistemi software e abilitante per tutti i servizi verticali erogati di competenza delle diverse articolazioni degli uffici dell'Ente.

Azioni da avviare

Dal contesto delle osservazioni preliminarmente riportate, assume una rilevanza non rimandabile rendere disponibile funzioni di conservazione a norma di documenti digitali. Tale problematica implica non solo la risoluzione di aspetti tecnologici e di scelta della tipologia e della modalità di

⁴ Si annoverano tra i detti software tutti i bandi on line che automatizzano i procedimenti di assegnazione fondi per il piano casa, per le città medie e più europa, per l'edilizia scolastica regionale, per i crediti di imposta del lavoro, per l'aeromotive e le filiere strategiche, per la ricerca scientifica

⁵ A titolo di esempio, i file in formato CSV contengono i dati relativi agli artt. 15, 23, 26, 27, 37, 42 del d. lgs. 33/2013

⁶ E' in corso la sperimentazione, il cui termine è previsto entro il primo semestre 2016, che coinvolge i servizi software delle presenze dipendenti e del cedolino elettronico

⁷ In fase di esecuzione. Il completamento è previsto per il primo semestre 2017

⁸ Il datacenter è in continua evoluzione per diventare layer 3 e tier 4 (business continuity e il disaster recovery)

⁹ Sistema Informativo dell'Amministrazione Regionale, il cui avvio dei lavori è previsto entro il primo trimestre del 2016

¹⁰ P.e., RR.UU. Sistema integrato contabile e controllo di gestione, pianificazione e programmazione, performance organizzativa, redazione atti amministrativi, redazione diffusa, sicura e collaborativa di documenti, bandi on line, fascicolo elettronico e gestione documentale

definizione di politiche di gestione con l'individuazione delle procedure di conservazione e dei responsabili demandati alla gestione e controllo dei processi, che tengano conto di tutto il ciclo della conservazione. In ogni caso, va chiarito nelle procedure la differente finalità dei processi di accesso ai dati (documenti, banche dati, etc.) da quello di conservazione a norma, che ha il suo presupposto principale nella possibilità di poter custodire per esibire nel tempo con validità giuridica dati e documenti.

Per quanto riguarda l'interazione tra Pubbliche Amministrazioni, tale attività va declinata individuando settori strategici di intervento con le esigenze di cooperazione specifiche per poter attivare progressivamente l'interazione mediante la modalità di condivisione di dati e interazione di applicazioni seconda quanto precedentemente descritto.

In modo figurativo si potrebbe definire questo una sorta di "piano regolatore straordinario dei sistemi informativi della PA" per garantire la disponibilità di dati (open – data) e interazione tra i diversi sistemi informativi regionali. In tal caso è necessario definire e rendere disponibili: modalità di descrizione del formato dei dati, modalità di accesso e forme di autenticazione per abilitare l'accesso.

Programma “La Regione in un click” (sintesi)

Elenco delle principali azioni da attivare per realizzare il Programma in attuazione della legge regionale 11/2015:

1.Siti web istituzionali: contenuti, razionalizzazione ed accessibilità dei siti istituzionali (punto 4.4.1 del Programma)

Situazione attuale: i siti delle amministrazioni regionali non sono a norma in quanto non rispettano totalmente i requisiti stabiliti dalla normativa vigente e dalle relative regole tecniche. I siti di solito sono costruiti per le esigenze della burocrazia e non dei cittadini e delle imprese.

Azioni da attivare:

- a) Adozione di **Linee guida** per razionalizzare i siti della Regione e degli enti regionali con lo scopo di renderli funzionali, accessibili, nel rispetto dei requisiti di legge e delle regole tecniche vigenti.
- b) Attivazione della voce **“Come fare per”** nel menu dei siti della Regione e degli enti dipendenti, collegati e vigilati.
- c) Pubblicazione del **Repertorio dei procedimenti amministrativi** con aggiornamento graduale e sistematico dello stesso repertorio anche con riferimento alla realizzazione del progetto di SIAR per la parte relativa alla semplificazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

2.Accessibilità alla normativa regionale (punto 4.4.2. del Programma)

Situazione attuale: pubblicazione dei testi normativi sul sito della Regione con limitata e/o non omogenea modalità funzionale di organizzazione e ricerca degli stessi testi

Azioni da attivare:

Formazione di una **“banca dati legislativi”** per la pubblicazione di disegni di legge, leggi regionali, decreti, delibere di Giunta, atti degli Organi politico- amministrativi, determine dirigenziali, ecc. accessibile e consultabile secondo evoluti motori e canali di ricerca. Si tratta di un’azione a medio periodo che potrebbe essere svolta anche nell’ambito del progetto SIAR (oppure con altre risorse) e riutilizzando tutti i documenti legislativi e normativi già disponibili.

3.Carta della cittadinanza digitale campana (punto 4.4.3. del Programma)

Situazione attuale: non ci sono carte di questo tipo né a livello locale né a livello nazionale.

Azioni da attivare:

- a) Formazione della “carta” strutturata in ragione dei diritti previsti dalla normativa e relativi obblighi delle amministrazioni pubbliche campane, che interagiscono con la Regione, con

imprese in riferimento alla presentazione delle istanze digitale, alla fruizione dei servizi in rete, alla pubblicazione dei dati, degli atti e dei documenti sui siti web delle stesse amministrazioni.

b) Adozione della Carta da parte della Giunta

c) Proposta di istituzione di una Commissione regionale per la verifica dell'attuazione della Carta (da definire la composizione e i compiti della Commissione)

d) Proposta di nomina del dirigente responsabile dell'attuazione e dell'aggiornamento della Carta.

4.Sezione del portale “Come fare per” (punto 4.4.4. del Programma)

Situazione attuale: non è attivata la sezione sui siti delle amministrazioni regionali

Azioni da attivare:

Attivazione della sezione con riferimento a quanto indicato al punto 1 di questo allegato (v.punto 4.4.1. del Programma). La sezione può funzionare solo a condizione che siano pubblicati e accessibili i procedimenti amministrativi e i servizi erogati tramite sito. La sezione deve potere utilizzare almeno due canali di ricerca: un canale per la ricerca in ordine alfabetico dei procedimenti e dei servizi accessibili tramite sito; un canale per la ricerca tramite parole chiavi.

5.Archiviazione digitale di atti e documenti (punto 4.4.5. del Programma)

Situazione: non è attivato un servizio interno o esterno di conservazione informatica a norma dei documenti formati e gestiti dall'Amministrazione regionale.

Azioni da attivare:

Le azioni possono riguardare sia i documenti analogici sia quelli digitali. Questa parte del programma deve essere strettamente correlata da un lato alla funzionalità dell'attuale sistema di protocollazione e gestione documentale sia al nuovo sistema di gestione documentale digitale che sarà realizzato nell'ambito del SIAR.

Tra le azioni da programmare si evidenzia la necessità di garantire l'interoperabilità dei sistemi delle P.A. e la disponibilità dei dati in “formato aperto”.

ALLEGATO 2 (punto 4.4.3 del Programma “La Regione in un click”)

LA CARTA DELLA CITTADINANZA DIGITALE CAMPANA

A.Premessa

La Carta della Cittadinanza digitale campana è istituita ai sensi dell’art. 12, comma 3, della legge regionale del 14 ottobre 2015, n. 11 (Misure urgenti per semplificare, razionalizzare e rendere più efficiente l'apparato amministrativo, migliorare i servizi ai cittadini e favorire l'attività di impresa. Legge annuale di semplificazione 2015) e con riferimento all’art. 1 della legge 7 agosto 2015 n.124 (Carta della Cittadinanza digitale).

La Carta della cittadinanza digitale campana ha la finalità di garantire ai cittadini e alle imprese, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il diritto di accedere a tutti i dati, i documenti e i servizi di loro interesse in modalità digitale, nonché per garantire la semplificazione nell'accesso ai servizi alla persona, riducendo la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici.

La carta definisce il livello minimo di sicurezza, qualità, fruibilità, accessibilità e tempestività dei servizi on-line delle amministrazioni pubbliche; prevede, a tal fine, speciali regimi sanzionatori e premiali per le amministrazioni stesse.

Per rendere operativa la Carta la legge regionale 11/2015 all’art. 2, comma 1, ha stabilito che i processi di semplificazione e digitalizzazione devono essere integrati al fine di:

“a) rendere i siti web sempre più trasparenti, accessibili, utilizzabili sia per la fruizione delle informazioni (cosiddetta open data) sia per la erogazione dei servizi nel rispetto di quanto stabilito dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni) e dall’articolo 50 del decreto legislativo 82/2005;

b) permettere a cittadini ed imprese la presentazione di dichiarazioni ed istanze digitali ai sensi degli articoli 64 e 65 del decreto legislativo 82/2005;²

c) assicurare l’accesso alle banche dati di interesse pubblico per lo scambio di dati e per la verifica di dati e documenti;

d) eliminare ridondanze di dati, documenti, processi, modulistica al fine di ridurre sensibilmente gli oneri amministrativi diretti ed indiretti;³

e) costituire il repertorio informatico completo dei procedimenti amministrativi regionali, che è pubblicato sul sito dell’amministrazione, con la indicazione certa della denominazione, dell’iter, dei tempi, dei responsabili, delle istanze, delle norme di riferimento;

B. Il nuovo modello delle relazioni tra Pubblica Amministrazione e Cittadini ed imprese

La Carta della cittadinanza digitale della Campania definisce un nuovo modello delle relazioni tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini e le imprese e tra le stesse Pubbliche Amministrazioni che fanno parte del sistema amministrativo complessivo della Regione Campania (Regione ed enti da essa dipendenti; enti del servizio sanitario regionale; enti locali per le funzioni amministrative conferite dalla Regione; altri enti, consorzi, società comunque denominati sottoposti a vigilanza e controllo della Regione; Enti locali della Regione).

Il nuovo modello delle relazioni si basa su tre elementi di base:

- a) Il cittadino e le imprese sono al centro del nuovo modello di relazioni e delle attività amministrative semplificate e digitalizzate;
- b) Le soluzioni amministrative e tecnologiche devono concorrere alla eliminazione del divario digitale e ad assicurare una erogazione e fruibilità dei servizi alle stesse condizioni su tutto il territorio regionale;
- c) L'amministrazione digitale intesa come nuovo modello organizzativo di base delle Pubbliche Amministrazioni e dei servizi in rete.

La Carta stabilisce i **diritti** dei cittadini e delle imprese rispetto ai servizi dell'amministrazione digitale e gli **obblighi** delle Pubbliche Amministrazioni nel nuovo contesto amministrativo.

Per accedere ai servizi digitale delle Amministrazioni i soggetti interessati devono potere utilizzare un **sistema di identità digitale** e devono dichiarare il proprio **domicilio digitale**.

Per identità digitale si intende *“la rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente e i suoi attributi identificativi, verificata attraverso l'insieme dei dati raccolti e registrati in forma digitale secondo le modalità fissate nel decreto attuativo dell'articolo 64 del Codice dell'Amministrazione Digitale”*.

Per domicilio digitale della persona fisica e sede digitale dell'impresa si intende *“l'indirizzo di posta elettronica certificata o l'indirizzo utilizzato da altro servizio qualificato di recapito certificato, utilizzato per le comunicazioni tra le persone fisiche e le imprese e le Amministrazioni Pubbliche di cui di cui all'articolo 2, comma 2 del dlgs 165/2001 e sm.*

La Carta è aggiornata su richiesta motivata degli Organi, della Dirigenza, dei portatori di interessi diffusi, dei cittadini e delle imprese e a seguito di nuove norme che richiedono modifiche della Carta.

Si propone la nomina del dirigente responsabile dell'attuazione e delle modifiche della Carta.

Si propone la istituzione di una Commissione regionale per la verifica dell'attuazione della Carta.

C.I diritti della cittadinanza digitale e gli obblighi dell'amministrazione digitale

Tutti i cittadini residenti nella Regione Campania esercitano i seguenti diritti; ai diritti corrispondono specifici obblighi delle Amministrazioni (gli obblighi sono indicati in corsivo):

1.Il diritto all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

(Fonte: art.3 del Codice dell'Amministrazione Digitale)

Diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le Pubbliche Amministrazioni e con i soggetti gestori di pubblici servizi.

Le amministrazioni e i gestori di pubblici servizi della Regione sono tenuti a mettere a disposizione di tutti i cittadini, presso i propri uffici, le tecnologie informatiche e telematiche e le relative procedure informatiche per inviare istanze e dichiarazioni digitali alle stesse pubbliche amministrazioni e gestori di servizi pubblici con lo scopo di garantire servizi pubblici di qualità ed in rete e di ridurre il divario digitale.

Le Amministrazioni indicano sul proprio sito gli uffici, i responsabili, gli orari e le modalità per esercitare tale diritto.

2.Diritto alla democrazia elettronica

(Fonte: art. 9 del Codice dell'Amministrazione Digitale)

I cittadini hanno il diritto di partecipare al processo democratico per l'esercizio dei diritti politici e civili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Le pubbliche amministrazioni favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili, sia individuali che collettivi. Le Amministrazioni pubblicano sul proprio sito le finalità, le modalità, la durata, le date degli eventi di democrazia elettronica quali, per es., i referendum, i sondaggi, le rilevazioni statistiche, ecc.

3.Diritto all'accessibilità telematica totale in termini di accesso civico (Fonte: art.5 dlgs 33/2013)

Chiunque ha il diritto di richiedere alle Pubbliche Amministrazioni la pubblicazione sui siti di dati, atti, documenti che non sono stati pubblicati.

L'Amministrazione ha l'obbligo di pubblicare sui siti tutti i dati, gli atti e i documenti al fine di rendere concreto l'accesso telematico totale agli stessi.

soggettiva del richiedente non deve essere motivata, e' gratuita e va presentata al responsabile della trasparenza dell'amministrazione obbligata alla pubblicazione, che si pronuncia sulla stessa. La richiesta di pubblicazione viene effettuata tramite moduli accessibili sul sito degli enti e l'amministrazione comunica all'indirizzo elettronico del richiedente entro i termini di legge l'avvenuta pubblicazione. Il richiedente, che non sia in possesso di tecnologie per l'invio della richiesta, esercita il diritto di cui al punto 1; l'Amministrazione comunica l'esito all'indirizzo analogico (fisico) del richiedente.

4.Diritto ai dati aperti

(Fonte: art. 68 CAD; art. 7 dlgs 33/2013)

Diritto a fruire dei dati pubblicati sui siti dalle Pubbliche Amministrazioni in formato di tipo aperto, un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi nel rispetto dalla normativa in materia e delle regole tecniche.

Le Amministrazioni pubblicano sui siti i dati aperti e tutte le informazioni utili per una fruizione funzionale e totale degli stessi dati aperti. Pubblicano la metodologia di formazione, gestione, pubblicazione dei dati aperti, indicando tra l'altro i soggetti che hanno formato i dati, la tipologia di aggiornamento degli stessi, la data di pubblicazione, di aggiornamento e di modifica, il responsabile della pubblicazione dei dati aperti e l'ufficio di riferimento ai quali rivolgersi in caso di richieste e di informazioni. Il responsabile risponde alle richieste entro 48 ore dalla richiesta, che viene presentata tramite l'apposita modulistica pubblicata sul sito dell'Amministrazione.

5.Diritto all'amministrazione digitale

(Fonte: Codice dell'Amministrazione Digitale)

Diritto all'amministrazione semplificata, trasparente, che opera con sistemi documentali e procedurali nativamente digitali e che eroga servizi amministrativi in rete.

Gli organi e la dirigenza delle amministrazioni pubbliche adottano decisioni per riorganizzare le amministrazioni nel rispetto dei principi della semplificazione dei procedimenti e delle procedure gestionali, per realizzare sistemi documentali nativamente digitali e per erogare servizi in rete. Le Amministrazioni pubblicano le informazioni chiare, semplici, utili per inviare istanze e dichiarazioni digitali alle amministrazioni, per accedere ai servizi tramite i siti, per partecipare ai procedimenti amministrativi, per partecipare a sistemi di democrazia elettronica.

Le Amministrazioni pubblicano sui siti di propria competenza, entro il 31 dicembre di ogni anno, il programma dettagliato di semplificazione e digitalizzazione amministrativa ed una relazione sui risultati raggiunti nell'anno di riferimento.

(Fonte: Art.1 legge 124/2015; Codice dell'Amministrazione Digitale)

Rappresentazione informatica della corrispondenza tra un utente ed i suoi attributi identificativi per accedere ai servizi in rete e poter con certezza presentare istanze e dichiarazioni digitali in rete.

Le Amministrazioni pubblicano sul sito tutte le informazioni e le regole funzionali e tecniche per ottenere una identità digitale. Le stesse informazioni sono messe a disposizione dei cittadini da parte di tutti gli uffici che erogano servizi agli stessi.

7.Diritto al domicilio digitale

(Fonte: Art. 1 legge 124/2015; art. 3bis del Codice dell'Amministrazione digitale)

Al fine di facilitare la comunicazione tra pubbliche amministrazioni e cittadini, è facoltà di ogni cittadino indicare alla pubblica amministrazione, secondo modalità tecniche e funzionali da definire, un proprio indirizzo di posta elettronica certificata quale suo domicilio digitale.

Le Amministrazioni pubblicano sul proprio sito le informazioni sulle modalità di attivare la posta elettronica certificata per esercitare il diritto al domicilio digitale.

8.Diritto ai servizi amministrativi in rete

(Fonte: Art.63 del Codice dell'Amministrazione Digitale)

I cittadini esercitano questo diritto consultando i siti delle amministrazioni per potere operare in rete con le Amministrazioni esclusivamente in modalità digitale.

Le Amministrazioni 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. Le Amministrazioni pubblicano sul sito la modulistica elettronica da utilizzare per fruire dei servizi in modalità digitale.

9.Diritto ai procedimenti amministrativi informatici e alla partecipazione amministrativa in rete

(Fonte: legge 241/90 e sm; art. 4 e 41 del Codice dell'Amministrazione Digitale)

I cittadini hanno diritto a procedimenti amministrativi informatici, semplificati ed attivati tramite istanze digitali valide a tutti gli effetti. I cittadini hanno diritto alla partecipazione amministrativa in rete.

utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nei casi e nei modi previsti dalla normativa vigente.

Le Amministrazioni pubblicano ed aggiornano l'elenco completo dei procedimenti amministrativi (denominazione, normativa di riferimento, modalità di accesso, istanze, iter, durata, responsabili, eventuale documentazione da allegare, indirizzi telematici utili, ecc.).

Le Amministrazioni provvedono a digitalizzare i procedimenti permettendo ai cittadini di verificare in rete l'iter dei procedimenti stessi.

10.Diritto delle imprese alla comunicazione elettronica con le amministrazioni

(Fonte: art. 5bis del Codice dell'Amministrazione Digitale)

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 adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.

Le Amministrazioni pubblicano sui propri siti i modelli digitali di istanze e dichiarazioni per attivare i procedimenti amministrativi di interesse delle imprese; per la erogazione di servizi alle stesse; per lo scambio di dati.

11.Diritto all'utilizzo di pagamenti elettronici

(Fonte: Art.5 del Codice dell'Amministrazione Digitale)

Il cittadino e le imprese esercitano il diritto ai pagamenti elettronici secondo le indicazioni stabilite dalle Amministrazioni e dai gestori di pubblici servizi.

Le Amministrazioni pubblicano sui siti le modalità funzionali e tecniche per effettuare i pagamenti elettronici nel rispetto della normativa vigente e delle regole tecniche adottate per tutti i tipi di pagamenti elettronici possibili.

12.Diritto alla presentazione di istanze e dichiarazioni in modalità digitale.

(Fonte: art. 65 del Codice dell'Amministrazione digitale)

Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni e ai gestori dei servizi pubblici sono valide se presentate nel rispetto di quanto stabilito dal Codice dell'Amministrazione digitale e nel rispetto delle regole tecniche adottate.

Le amministrazioni pubblicano sul sito i modelli delle istanze digitali e delle dichiarazioni da usare nelle comunicazioni con le stesse amministrazioni. Le amministrazioni pubblicano le istruzioni per accedere ai procedimenti, come utilizzare le istanze, come attivare i procedimenti amministrativi informatici.

delle amministrazioni sia come strumento di presentazione delle istanze e dichiarazioni per l'avvio di procedimenti amministrativi e per la fruizione di servizi.

(Fonte: Art.53 del Codice dell'Amministrazione Digitale; dlgs 33/2013)

I cittadini e le imprese utilizzano i siti delle Amministrazioni sia per l'accesso al patrimonio informativo, sia per attivare i procedimenti amministrativi sia per richiedere in rete la fruizione di servizi.

L'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti è disciplinato dalla legislazione nazionale vigente e dalla legge regionale 11/2015 e sm. Le amministrazioni pubblicano nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", l'elenco completo ed aggiornato di tutti i procedimenti amministrativi con le modalità di attivazione degli stessi; l'elenco di tutti i servizi che le Amministrazioni erogano con le modalità di fruizione degli stessi; il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso ed i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo. La pubblicazione degli elenchi sopra indicati avviene nel rispetto di quanto stabilito dalla legge regionale 11/2015 e della presente Carta.

D. Responsabilità degli Organi e della Dirigenza

1. Gli Organi di Governo adottano tutti i provvedimenti di competenza per lo sviluppo dell'amministrazione digitale e per l'attuazione della presente Carta.

Il Presidente della Giunta presenta al Consiglio regionale una relazione entro il 31 gennaio di ogni anno sullo stato di attuazione della Carta della Cittadinanza digitale Campana.

2. I dirigenti rispondono dell'osservanza ed attuazione delle disposizioni di cui alla legge regionale 11/2015 e di quanto stabilito dalla presente Carta della Cittadinanza digitale Campana con riferimento ai diritti dei cittadini e delle imprese ed agli obblighi delle amministrazioni.

L'attuazione delle disposizioni della Carta è rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance organizzativa ed individuale dei dirigenti.

In particolare, la misurazione e la valutazione riguarderanno:

- a) la pubblicazione dell'elenco completo ed aggiornato dei procedimenti amministrativi (con la indicazione di tutti gli elementi di riferimento: denominazione, iter, durata, responsabili, ecc.);
- b) la pubblicazione e l'aggiornamento della modulistica elettronica per istanze e dichiarazioni, attivazione di servizi in rete, sia da parte di cittadini sia da parte delle imprese;
- c) le richieste dei cittadini per la pubblicazione sul sito di dati, atti, documenti e la tempestiva pubblicazione degli stessi;
- d) il supporto ai processi di semplificazione e digitalizzazione dei procedimenti, delle procedure, delle attività, della modulistica, ecc.



digitalizzazione;

- f) la pubblicazione nelle sezioni del menu, “Come fare per” e “Amministrazione trasparente”, dei dati, degli atti, dei documenti, dei procedimenti e delle modalità di accesso e fruizione delle stesse sezioni;
- g) la funzionalità complessiva del sito e la qualità, la completezza, l’aggiornamento dei contenuti digitali del sito per quanto di competenza di ciascun dirigente;
- h) le risposte date alle richieste dei cittadini e alle imprese nel rispetto della tempistica stabilita dalla Carta o da altre normative;
- i) il rispetto di quanto stabilito agli artt. 9 e 10 della legge regionale 11/2015.