

# MODULO 2

## IL DIRITTO ALL'USO DELLE TECNOLOGIE E GLI STRUMENTI DEL DIGITALE

1

26 maggio 2021

AVV. FABIO TROJANI  
SEGRETARIO COMUNALE

# Agenda intervento

- ▶ Il diritto all'uso delle tecnologie dell'informazione
- ▶ Il sistema di gestione informatica dei documenti e le soluzioni e gli strumenti per la dematerializzazione
- ▶ Identità digitale, SPID e pagamenti elettronici

# Cittadinanza digitale

Rappresenta uno *status*

Ha ad oggetto la relazione tra cittadini e imprese e tra privati e la pubblica amministrazione, mediante la fruizione dei servizi pubblici e l'accesso ai dati e ai documenti detenuti dalla P.A. in modalità dematerializzata e mediante l'uso delle ICT e l'accesso alla rete

# La pienezza del diritto alla cittadinanza digitale

La cittadinanza digitale come status presuppone:

- a) che siano adottate azioni (in concreto) tese al superamento dei possibili ostacoli di natura tecnologica e cognitiva
- b) che siano sviluppate le competenze individuali in materia di digitalizzazione

Artt. 8 (cultura digitale) e 13 (formazione dipendenti pubblici) del C.A.D.

# I diritti di cittadinanza digitale

- Diritto all'uso delle tecnologie (art. 3 del CAD)
- Diritto a servizi on-line semplici e integrati (art. 7 del CAD)

# Diritto all'uso delle tecnologie

## **Art. 3 del CAD – inserito nella sezione II (Carta della cittadinanza digitale)**

Comma 1 - Chiunque ha il diritto di usare, in modo accessibile ed efficace, le soluzioni e gli strumenti di cui al presente Codice nei rapporti con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo, fermi restando i diritti delle minoranze linguistiche riconosciute.

Comma 1-ter - La tutela giurisdizionale davanti al giudice amministrativo è disciplinata dal codice del processo amministrativo

# Diritto a servizi on-line semplici e integrati

## **Art. 7 del CAD**

Comma 01 - Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni e il punto di accesso di cui all'articolo 64-bis, anche attraverso dispositivi mobili.

Comma 1 - I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi resi, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti e rendono disponibili on-line i propri servizi nel rispetto delle disposizioni del presente Codice e degli standard e dei livelli di qualità



# Principio della neutralità tecnologica

- Conseguenza del fenomeno della convergenza tecnologica
- Necessità che l'attività di regolamentazione faccia riferimento a tecnologie "neutre"
- Divieto di condizionare, anche indirettamente, il mercato attraverso il riferimento a standard tecnologici specifici prodotti o applicazioni
- Dal sistema delle telecomunicazioni al sistema della comunicazione elettronica



# Semplificazione e razionalizzazione delle attività: ambiti di intervento

- **Comunicazioni elettroniche:** dalla carta alla posta elettronica
- **Riorganizzazione del front-office:** istanze on-line, de-certificazione e acquisizione d'ufficio
- **De-materializzazione dei documenti:** acquisizione ottica dei documenti soggetti ad accesso continuato e multiplo
- **Digitalizzazione dei processi:** verifica procedimenti ad attività vincolata, natura dei destinatari (imprese, professionisti, dipendenti, convenzionati e utenti), quantificazione dei costi

# Soluzioni e strumenti per la dematerializzazione delle relazioni

- **Soluzioni:** mezzi che consentono all'utente di creare, memorizzare, trasmettere e scambiare informazioni
  
- **Strumenti**
  - SPID
  - Domicilio digitale e posta elettronica
  - PEC
  - Firme elettroniche
  - PagoPA

# Dal procedimento ai diritti di cittadinanza digitale – gli strumenti

## Art. 3-bis del CAD

Comma 01 - Chiunque ha il diritto di accedere ai servizi on-line offerti dai soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, tramite la propria identità digitale e anche attraverso il punto di accesso telematico di cui all'articolo 64-bis

- **Domicilio digitale** - un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di PEC o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, valido ai fini delle comunicazioni elettroniche aventi valore legale
- **Identità digitale** - 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

Il cittadino al centro: diritti del cittadino = oneri per la P.A.

# Segue – elezione di domicilio

## ART. 3-bis del CAD

1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, i professionisti tenuti all'iscrizione in albi ed elenchi e i soggetti tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese hanno l'obbligo di dotarsi di un domicilio digitale iscritto nell'elenco di cui agli articoli 6-bis o 6-ter.

1-bis. Fermo restando quanto previsto al comma 1, chiunque ha facoltà di eleggere il proprio domicilio digitale da iscrivere nell'elenco di cui all'articolo 6-quater. Nel caso in cui il domicilio eletto risulti non più attivo si procede alla cancellazione d'ufficio dall'indice di cui all'articolo 6-quater secondo le modalità fissate nelle Linee guida.

# Registri pubblici dei domicili digitali

- ▶ **Art. 6-bis del CAD** – Indice Nazionale dei domicili digitali delle imprese e dei professionisti - INI-PEC ([www.inipeec.gov.it](http://www.inipeec.gov.it))
  - ▶ NOTA BENE: I domicili digitali inseriti in tale Indice costituiscono mezzo esclusivo di comunicazione e notifica con i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2.
- ▶ **Art. 6-ter del CAD** – Indice dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi – Indice-PA ([www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)) -
  - ▶ NOTA BENE: da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati
- ▶ **Art. 6-quater del CAD** – Indice nazionale domicili digitali persone fisiche, professionisti e altri enti di diritto privato (*indicati i domicili eletti*)

# Gestione dell'identità digitale e modalità di accesso ai servizi in rete

Art. 64, comma 2-bis del CAD

Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia digitale, il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)

L'accesso ai servizi in rete delle PA può avvenire tramite:

- SPID
- Carta d'identità elettronica (CIE)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS)



# Accesso telematico ai servizi della PA

## Art. 64-bis del CAD

Comma 1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, rendono fruibili i propri servizi in rete, in conformità alle Linee guida, tramite il punto di accesso telematico attivato presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica (**App IO**).

Comma 1-bis. Al fine di rendere effettivo il diritto di cui all'articolo 7, comma 01, i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, i fornitori di identità digitali e i prestatori dei servizi fiduciari qualificati, in sede di evoluzione, progettano e sviluppano i propri sistemi e servizi in modo da garantire l'integrazione e l'interoperabilità tra i diversi sistemi e servizi e con i servizi di cui ai commi 1 e 1-ter, espongono per ogni servizio le relative interfacce applicative e, al fine di consentire la verifica del rispetto degli standard e livelli di qualità di cui all'articolo 7, comma 1, adottano gli strumenti di analisi individuati dall'AgID con le Linee guida.

Comma 1-ter. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a), rendono fruibili i propri servizi in rete tramite applicazione su dispositivi mobili anche attraverso il punto di accesso telematico di cui al presente articolo, salvo impedimenti di natura tecnologica attestati dalla società di cui all'articolo 8, comma 2 del decreto-legge 14 dicembre 2018, n. 135, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 febbraio 2019, n. 12.



# Le forme per la presentazione delle istanze e delle dichiarazioni

Art. 38 del DPR 445/2000

1. Tutte le istanze e le dichiarazioni da presentare alla pubblica amministrazione o ai gestori o esercenti di pubblici servizi possono essere inviate anche per fax e via telematica. (L)
2. Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica, ivi comprese le domande per la partecipazione a selezioni e concorsi per l'assunzione, a qualsiasi titolo, in tutte le pubbliche amministrazioni, o per l'iscrizione in albi, registri o elenchi tenuti presso le pubbliche amministrazioni, sono valide se effettuate secondo quanto previsto dall'articolo 65 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.
- 3-bis. Il potere di rappresentanza per la formazione e la presentazione di istanze, progetti, dichiarazioni e altre attestazioni nonché per il ritiro di atti e documenti presso le pubbliche amministrazioni e i gestori o esercenti di pubblici servizi può essere validamente conferito ad altro soggetto con le modalità di cui al presente articolo.

# Segue – la presentazione delle istanze per via telematica

Art. 65, comma 1 del CAD

1. Le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica ... sono valide:

a) se sottoscritte mediante una delle forme di cui all'articolo 20;

b) ovvero, quando l'istante o il dichiarante è identificato attraverso il sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi;

b-bis) ovvero formate tramite il punto di accesso telematico per i dispositivi mobili di cui all'articolo 64-bis;

c) ovvero sono sottoscritte e presentate unitamente alla copia del documento d'identità;

c-bis) ovvero se trasmesse dall'istante o dal dichiarante dal proprio domicilio digitale iscritto in uno degli elenchi di cui all'articolo 6-bis, 6-ter o 6-quater ovvero, in assenza di un domicilio digitale iscritto, da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata o un servizio elettronico di recapito certificato qualificato, come definito dal Regolamento eIDAS. In tale ultimo caso, di assenza di un domicilio digitale iscritto, la trasmissione costituisce elezione di domicilio digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3-bis, comma 1-ter. Sono fatte salve le disposizioni normative che prevedono l'uso di specifici sistemi di trasmissione telematica nel settore tributario.

# Il processo di semplificazione e digitalizzazione delle relazioni

- ▶ Formalizzare il processo
- ▶ Semplificare gli adempimenti
- ▶ Superare o eliminare le attività a basso valore aggiunto
- ▶ Spostare l'attività di data entry sul cittadino / operatore economico
- ▶ Riorganizzazione / Reingegnerizzazione dei processi interni

# I servizi fiduciari e Gli strumenti per la digitalizzazione

«Servizio fiduciario», un servizio elettronico fornito normalmente dietro remunerazione e consistente nei seguenti elementi:

- a) creazione, verifica e convalida di firme elettroniche, sigilli elettronici o validazioni temporali elettroniche, servizi elettronici di recapito certificato e certificati relativi a tali servizi; oppure
- b) creazione, verifica e convalida di certificati di autenticazione di siti web; o
- c) conservazione di firme, sigilli o certificati elettronici relativi a tali servizi;

# Evoluzione: dal documento cartaceo al documento informatico «dinamico»

- **Documento (nell'ottica del codice civile 1942)** – binomio documento cartaceo – firma autografa
- **Informatizzazione dei documenti e dei procedimenti:** documento informatico = carta informatica
- **Digitalizzazione dei processi:** pluralismo e dinamismo degli strumenti e delle forme (di formazione) del documento informatico



# La forma dinamica del documento informatico

Il documento informatico può essere formato con una pluralità di strumenti e di forme

Garanzia della immodificabilità:

- forma e contenuto non alterabili;
- staticità della conservazione

# Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

Entrata in vigore: 10 settembre 2020 - Data di attuazione: 7 giugno 2021

Implicano la revisione e l'aggiornamento di processi, procedure e documenti organizzativi (ad esempio il manuale di gestione del protocollo informatico).

Gli allegati alle linee guida riguardano:

- Glossario dei termini e degli acronimi
- Formati di File e Riversamento
- Certificazione di processo
- Standard e specifiche tecniche
- Metadati
- Comunicazione tra AOO di Documenti Amministrativi Protocollati



# Segue – regole tecniche in tema di protocollo informatico

Per quanto concerne il dpcm 3 dicembre 2013 «regole tecniche per il protocollo informatico» restano in vigore comunque le seguenti disposizioni:

- art. 2, comma 1 «oggetto e ambito di applicazione»
- Art. 6 «funzionalità»
- Art. 9 «formato della segnatura di protocollo»
- Art. 18, commi 1 e 5 «modalità di registrazione dei documenti informatici»
- Art. 20 «segnatura di protocollo dei documenti trasmessi»
- Art. 21 «informazioni da includere nella segnatura»

# Ciclo di vita del documento

- **Formazione:** la creazione/redazione
- **gestione**
  - **PROTOCOLLAZIONE DEI DOCUMENTI**
  - **Memorizzazione:** processo di trasposizione su un qualsiasi supporto
  - **Archiviazione elettronica:** processo di memorizzazione di documenti, anche sottoscritti, ... univocamente identificati
- **Conservazione:** il conservare = mantenere in modo che non si alteri, che non venga danneggiato o asportato il contenuto del documento
- **Esibizione:** leggibilità in qualunque momento

# Formazione dei documenti

25



Creazione tramite utilizzo di appositi strumenti software o servizi cloud qualificati

- Word processor
- Gestionale documentale



Acquisizione

- Documento informatico per via telematica o su supporto informatico
- Copia per immagine su supporto informatico di un documento analogico
- Copia informatica di un documento analogico



Memorizzazione su supporto informatico delle informazioni risultanti da+

- Transazioni
- Processi informatici
- Presentazione telematica di dati attraverso moduli o formulari



Generazione o raggruppamento (anche automatica) insieme di dati o informazioni

- Provenienti da una o più banche dati
- Secondo una struttura logica predeterminata
- Memorizzata in forma statica

# Gestione dei documenti

Definizione – art. 1, comma 1 lett. q) dpr 445/2000

L'insieme delle attività finalizzate alla

- registrazione di protocollo e alla classificazione,
- organizzazione,
- assegnazione e reperimento

dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato

# Il sistema di gestione informatica dei documenti – dpr 445/2000

## **Definizione – art. 1, comma 1 lett. r) del dpr 445/2000**

l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti

## **Finalita' - Art. 52 del dpr 445/2000**

Il sistema di gestione informatica dei documenti, in forma abbreviata "sistema" deve:

- a) garantire la sicurezza e l'integrità del sistema;
- b) garantire la corretta e puntuale registrazione di protocollo dei documenti in entrata e in uscita;
- c) fornire informazioni sul collegamento esistente tra ciascun documento ricevuto dall'amministrazione e i documenti dalla stessa formati nell'adozione dei provvedimenti finali;
- d) consentire il reperimento delle informazioni riguardanti i documenti registrati;
- e) consentire, in condizioni di sicurezza, l'accesso alle informazioni del sistema da parte dei soggetti interessati, nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali;
- f) garantire la corretta organizzazione dei documenti nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato.



# OPERAZIONI ED INFORMAZIONI MINIME DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATICA DEI DOCUMENTI

Art. 56 del dpr 445/2000

Le operazioni di

- **registrazione** indicate all'*articolo 53*
- di **segnatura** di protocollo di cui all'*articolo 55*
- di **classificazione**

costituiscono operazioni necessarie e sufficienti per la tenuta del sistema di gestione informatica dei documenti da parte delle pubbliche amministrazioni.

# La gestione documentale

- Servizio per la gestione informatica dei documenti, dei flussi documentali e degli archivi (art. 61 del dpr 445/2000) – responsabile del servizio per la gedoc
  - protocollo informatico
  - Gedoc
  - Sistema di gestione dei flussi documentali (work flow management)
  - Sistema di conservazione dei documenti e dei fascicoli
  
- Sistema di gestione dei flussi documentali – art. 64 del dpr 445/2000
  - Gestione dei procedimenti amministrativi mediante sistemi informativi automatizzati
  - Finalizzato al miglioramento dei servizi e al potenziamento dei supporti conoscitivi delle amministrazioni



# Segue – requisiti del sistema per la gestione dei flussi documentali

## **Art. 65 del dpr 445/2000**

Il sistema per la gestione dei flussi documentali deve:

- a) fornire informazioni sul legame esistente tra ciascun documento registrato, il fascicolo ed il singolo procedimento cui esso è associato;
- b) consentire il rapido reperimento delle informazioni riguardanti i fascicoli, il procedimento ed il relativo responsabile, nonché la gestione delle fasi del procedimento;
- c) fornire informazioni statistiche sull'attività dell'ufficio;
- d) consentire lo scambio di informazioni con sistemi per la gestione dei flussi documentali di altre amministrazioni al fine di determinare lo stato e l'iter dei procedimenti complessi

# Definizioni di archivio, fascicolo E SERIE

- ▶ **Archivio:** Complesso dei documenti prodotti o comunque acquisiti da un ente (magistrature, organi e uffici centrali e periferici dello Stato; enti pubblici territoriali e non territoriali; istituzioni private, famiglie e persone) durante lo svolgimento della propria attività. I documenti che compongono l'archivio sono pertanto collegati tra loro da un nesso logico e necessario detto vincolo archivistico. In questa accezione si usa spesso la parola **fondo** come sinonimo di archivio.
  
- **Fascicolo:** Unità archivistica costituita dai documenti relativi a un determinato affare, collocati - all'interno di una camicia o copertina - in ordine cronologico. Il fascicolo costituisce l'unità di base, indivisibile, di un archivio, mentre la busta, che contiene diversi fascicoli, si considera unità soltanto ai fini della conservazione materiale.
  
- **Serie archivistica:** Ciascun raggruppamento di documenti con caratteristiche omogenee, all'interno di un fondo archivistico. Può essere articolata in sottoserie.
  - Serie documentarie: costituite da documenti singoli accorpati per ragioni funzionali in base alla tipologia di riferimento
  - serie di fascicoli: costituite da fascicoli accorpati per ragioni funzionali in base alla classe di riferimento o alla tipologia di fascicoli

# Disposizioni sugli archivi

Art. 67 del dpr 445/2000

Almeno una volta ogni anno il responsabile del servizio per la gestione dei flussi documentali e degli archivi provvede a trasferire fascicoli e serie documentarie relativi a procedimenti conclusi in un apposito archivio di deposito costituito presso ciascuna amministrazione

Fascicolo

Serie documentarie

# Profili di responsabilità

- ▶ Responsabile del sistema di protocollo informatico
- ▶ Responsabile del sistema di gestione dei documenti informatici
- ▶ Responsabile dei flussi informativi
- ▶ Responsabile della conservazione dei documenti informatici

# Strumenti gestionali

- Manuale di gestione informatica dei documenti
- Titolario di classificazione o piano di classificazione
- Repertorio dei fascicoli
- Piano di conservazione o massimario di scarto