



COMUNE DI PIETRASANTA  
*Provincia di Lucca*

**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

**Direzione** C.E.D. - 3.6  
Id.Doc. 1014721

**Codice Direzione** CED

**OGGETTO:** CRITERI SULLE MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI IN RETE A CITTADINI ED IMPRESE E SULLE REGOLE PER LE COMUNICAZIONI TELEMATICHE CON IL COMUNE DI PIETRASANTA.

La presente determinazione comporta: • Pubblicazione all'albo

**IL DIRIGENTE**

Viste e richiamate le disposizioni del CAD – Codice dell'Amministrazione Digitale – D.Lgs n. 82/2005:

- art. 5 bis: *“La presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti, anche a fini statistici, tra le imprese e le amministrazioni pubbliche avviene esclusivamente utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Con le medesime modalità le amministrazioni pubbliche adottano e comunicano atti e provvedimenti amministrativi nei confronti delle imprese.”*;

- Art. 63:

- 1. Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.*
- 2. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo*

*71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.*

*3. Le pubbliche amministrazioni collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.*

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

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

Dato atto che, secondo quanto previsto dal comma 3 quater dell'art. 63 del CAD le Amministrazioni “almeno sessanta giorni prima della data della loro entrata in vigore, pubblicano nel sito web istituzionale l'elenco dei provvedimenti adottati ai sensi dei commi 3-bis e 3-ter, nonché termini e modalità di utilizzo dei servizi e dei canali telematici e della posta elettronica certificata”;

Considerato che da tempo questa Amministrazione è impegnata sul fronte della digitalizzazione dei documenti e dei servizi, con l'obiettivo di semplificare i rapporti con i cittadini e le imprese, come si evince dal documento allegato al presente atto, in cui sono elencati i servizi disponibili ad oggi e quelli in corso di attivazione;

Considerato che la disponibilità di servizi online costituisce un evidente vantaggio per i cittadini e le imprese del territorio, sia perché i servizi sono sempre disponibili, anche fuori dagli orari di apertura degli uffici, e permettono di inviare la richiesta senza doversi recare in Comune e senza eventuali costi aggiuntivi di spedizione, sia perché la digitalizzazione delle procedure rappresenta un indubbio vantaggio anche per l'Amministrazione, soprattutto nella misura in cui i servizi sono integrati con le procedure di back office;

Dato atto che l'accesso ai servizi online è previsto dall'art. 65 del CAD;

Considerato altresì che occorre, previa specifica ricognizione, fornire le linee di indirizzo per quanto riguarda il completamento del processo di digitalizzazione;

Ritenuto necessario comunque tutelare particolari categorie che si trovano in situazioni di disagio, garantendo comunque la fruizione dei servizi in modalità tradizionale o con l'assistenza di soggetti qualificati (intermediari);

Precisato che da tempo viene svolto presso l'Informagiovani un servizio di assistenza digitale agli utenti che ne facciano richiesta;

Visto il Regolamento che disciplina l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo dei dati pubblici (open data), approvato con delibera Consiliare n.49 del 22.12.2014, e il catalogo dei dati e metadati, regolarmente pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente;

Attesa la propria competenza ai sensi dell'art. 107 del D. Lvo n.267/2000

Attestata, con la sottoscrizione del presente atto, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, ai sensi dell'art. 147 bis, comma 1, del Tuel e dell'art. 11, comma 4 del Regolamento sui controlli interni;

## **DETERMINA**

Per i motivi indicati in narrativa:

1. Di approvare i documenti allegati al presente atto per formarne parte integrante e sostanziale, in cui vengono elencati i servizi attivi e di prossima attivazione, nonché le modalità di accesso on-line ai servizi medesimi (Allegati n. 1,2,3,4 e 5) ;
2. Di dare atto che nel documento sono descritte anche le iniziative di comunicazione che accompagneranno gli utenti in questo percorso;
3. Di dare atto, infine, che il contenuto del presente provvedimento sarà pubblicato sul sito web istituzionale, come previsto dal comma 3 quater dell'art. 63 del CAD – D.Lgs. n. 82/2005 – e dall'art. 12, comma 1 bis, del D.Lgs. n. 33/2013, in pagine dedicate nella sezione Amministrazione Trasparente;
4. di rendere i servizi online obbligatori in tutti i casi in cui sia disponibile un portale;
5. di pianificare implementazioni di nuovi servizi o nuovi portali nel 2015;
6. di tutelare comunque le categorie più disagiate (anziani, immigrati stranieri, persone assistite dai servizi sociali) in modo da permettere l'accesso ai servizi anche con modalità tradizionali;
7. di diffondere l'utilizzo della PEC come domicilio digitale (subordinato alla definizione di regole certe da parte di AGID e/o Ministero dell'Interno) con apposite azioni di comunicazione da pianificare successivamente all'emanazione delle disposizioni di attuazione.
8. Di attuare le seguenti azioni di comunicazione:
  1. Articolo di approfondimento sul periodico comunale Pietrasanta informa, con una pagina dedicata alla “rivoluzione digitale” nell'accesso ai servizi;
  2. Notizia sul sito web con link alle previste pagine nella sezione Amministrazione Trasparente e Servizi on line;
  3. Volantino informativo da rilasciare agli sportelli al pubblico (URP, SUAP, Sportello sociale, Scuola, Tributi, Biblioteca);
  4. Volantino informativo da distribuire attraverso soggetti esterni (Associazioni di volontariato, sport, sindacati, CAF).

**IL DIRIGENTE**  
**Dr. Massimo Dalle Luche**

**Allegato 1**

Modalità di erogazione dei servizi in rete a cittadini e imprese  
delGC\_serviziinrete\_All1.pdf

**Allegato 2**

Specifiche tecniche per la trasmissione degli elaborati progettuali  
deliberaServiziRete\_specificheTecniche.pdf

**Allegato 3**

Specifiche per la trasmissione di documenti dalle pubbliche amministrazioni  
TABELLA\_PA.pdf

**Allegato 4**

Specifiche per la trasmissione di documenti da altri Enti, Imprese e Professionisti  
TABELLA\_ENTI\_IMPRESE\_PROFESSIONISTI.pdf

**Allegato 5**

Specifiche per la trasmissione di documenti dai cittadini  
TABELLA\_CITTADINI.pdf