



# **Gli strumenti tecnologici nel procedimento amministrativo**

Lezione 2

Week 1 Digitalizzazione e automazione del procedimento amministrativo

# Introduzione

- Il diritto amministrativo contemporaneo è in trasformazione a causa dell'integrazione pervasiva di strumenti tecnologici nell'esercizio della funzione pubblica e nella relazione tra amministrazione e cittadini
- L'introduzione delle tecnologie digitali ha modificato profondamente il modo in cui la pubblica amministrazione opera, comunica e interagisce con i cittadini

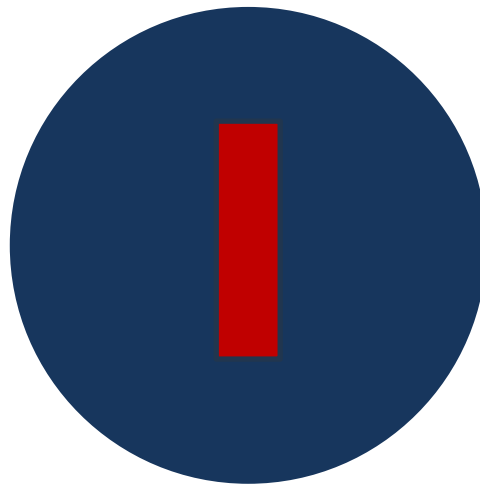
# Normative specifiche per l'uso delle ICT

- Il legislatore nazionale ha risposto a questa trasformazione con una serie di disposizioni normative volte a regolamentare l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nell'ambito amministrativo, culminando nel Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD).

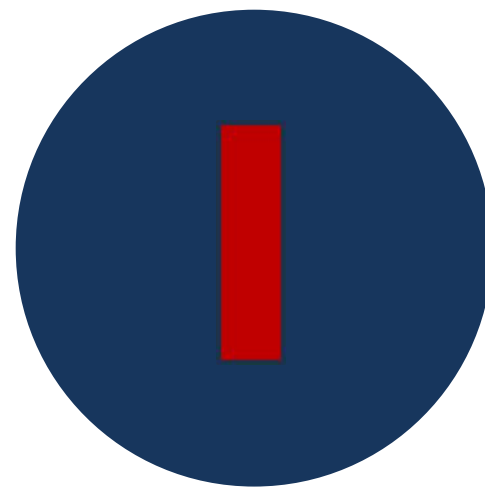
# FOCUS DELLA LEZIONE

- La lezione si concentra sull'esame dettagliato delle modalità concrete attraverso cui gli strumenti tecnologici sono integrati nel corpus del procedimento amministrativo

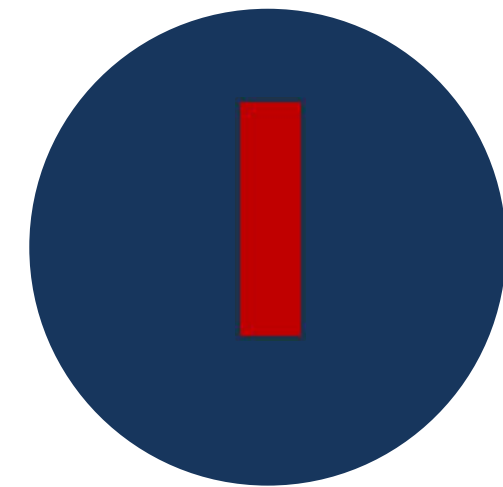
# **I TRE PILASTRI DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE**



**Procedimenti  
amministrativi  
telematici**



**Architetture digitali di  
sportelli virtuali e  
sistemi di gestione  
documentale**



**Sistemi di  
interoperabilità e  
piattaforme abilitanti**

**PRIMO  
PILASTRO**

**IL  
PROCEDIMENTO  
AMMINISTRATIVO  
TELEMATICO**

# Procedimenti amministrativi telematici

## Definizione:

- Sequenze operative per l'emanazione di un provvedimento amministrativo, svolte integralmente in digitale.
- I procedimenti amministrativi telematici rappresentano una modalità procedurale in cui tutte le fasi, dall'avvio alla conclusione, si svolgono in un ambiente digitale, senza l'uso di supporti cartacei.

# Procedimenti amministrativi telematici

- Non sono una semplice copia del cartaceo, ma implicano una **diversa operatività**.
- Riguardano l'**organizzazione interna** e le **modalità di adozione degli atti**.

# Tipologie e ambiti di applicazione (I)

- Diffusi in vari settori della pubblica amministrazione.
- Esempi includono la gestione di **bandi pubblici**, il **reclutamento di personale**, la **gestione di servizi pubblici**.
- L'uso di strumenti elettronici è diventato **obbligatorio** in ambiti come gli **appalti pubblici**.

# Tipologie e ambiti di applicazione (II)

- Procedure seriali o standardizzate che implicano **l'elaborazione di ingenti quantità di istanze.**
- Caratterizzate dall'acquisizione di **dati certi e oggettivamente comprovabili.**
- Spesso implicano **l'assenza di apprezzamento discrezionale** o una **bassa discrezionalità.**

# Lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

- Il SUAP è un caso emblematico di procedimento telematico centralizzato per le imprese.
- Ha anticipato l'idea di uno sportello unico telematico per tutte le tipologie procedurali.
- Attraverso il SUAP, l'imprenditore può presentare un'unica istanza, che viene poi inoltrata digitalmente ai vari uffici pubblici competenti per materia, semplificando e accelerando il processo.

# Conferenza di servizi telematica

- Strumento per la semplificazione di procedimenti amministrativi complessi che coinvolgono più amministrazioni pubbliche.
  - L'uso di piattaforme digitali facilita l'accesso alla documentazione, la formulazione di pareri elettronici e l'interazione tra le amministrazioni partecipanti, migliorando l'efficienza e la tracciabilità del processo.
- 
- A large red triangle is positioned in the bottom-left corner of the slide, pointing towards the center.

# Il fascicolo informatico: l'architettura digitale

- La sua costituzione è un presupposto ineludibile per l'operatività dei procedimenti telematici.
  - È l'infrastruttura che raccoglie digitalmente i documenti di un procedimento.
  - Consente il reperimento agevole delle informazioni su fascicoli, procedimenti e responsabili.
- 
- A dark blue triangle is located in the bottom-left corner of the slide, pointing towards the center.

# **Il fascicolo informatico: l'architettura digitale**

- Condizione essenziale per i procedimenti telematici: il fascicolo informatico è indispensabile per l'operatività dei procedimenti telematici, in quanto costituisce l'archivio digitale di tutti gli atti e documenti del procedimento.
- Il fascicolo informatico raccoglie in formato elettronico tutti i documenti e le evidenze istruttorie pertinenti al singolo procedimento.
- Il fascicolo informatico deve garantire l'integrità dei documenti, la loro conservazione nel tempo, la tracciabilità delle modifiche e la possibilità di consultazione solo da parte dei soggetti autorizzati.

# Come funzionano i procedimenti telematici (I)

- **Inoltro digitale delle istanze:** i privati possono presentare le istanze in formato digitale, attraverso apposite piattaforme o canali telematici.
- **Protocollo elettronico con data certa:** le istanze sono protocollate elettronicamente, con l'attribuzione di una data e un'ora certa di ricezione.

# Come funzionano i procedimenti telematici (II)

- **Istruttoria digitale con scambio di documenti elettronici:** l'istruttoria del procedimento si svolge in formato digitale, con l'acquisizione e lo scambio di documenti elettronici tra le parti coinvolte.
- **Notificazione telematica degli atti conclusivi:** gli atti amministrativi conclusivi sono notificati ai destinatari in modalità telematica, garantendo la certezza della ricezione.

# Come funzionano i procedimenti telematici (III)

## La gestione digitale del procedimento

- L'operatività si basa sulla creazione di un **fascicolo informatico**.
- Questo funge da **infrastruttura digitale** per raccogliere tutti i documenti pertinenti.
- Permette **l'accesso e la consultazione** in tempo reale e da remoto da parte delle amministrazioni coinvolte.

# Vantaggi operativi

- I procedimenti telematici riducono notevolmente la **tempistica procedimentale**.
- Questo è particolarmente vero per **operazioni ripetitive**.
- Anche la **conferenza di servizi** beneficia della modalità telematica in termini di velocità.

# Vantaggi operativi (II)

- L'uso di sistemi informatici può **escludere interferenze** dovute a **negligenza o dolo del funzionario**.
- Ciò garantisce una **maggiore imparzialità** della decisione automatizzata.
- La digitalizzazione rafforza le garanzie di **trasparenza e partecipazione**.

# Limiti iniziali dell'automazione: attività vincolata vs. attività discrezionale

- Inizialmente, l'automazione era considerata più adatta per l'**attività vincolata**.
- Le procedure implicanti **apprezzamento discrezionale** erano considerate un limite.
- Questo **dibattito sulla dicotomia vincolato/discrezionale** è stato un punto centrale nelle prime analisi.

# Criticità dei procedimenti telematici

- **Provvedimenti di esclusione automatica:** rischio di malfunzionamenti e formalismo eccessivo. I provvedimenti di esclusione automatica, spesso generati da algoritmi, possono essere viziati da malfunzionamenti tecnici o da un'applicazione eccessivamente rigida delle regole.
- **Contenzioso amministrativo:** le criticità dei procedimenti telematici possono dar luogo a un significativo contenzioso amministrativo.

# Criticità dei procedimenti telematici (II)

- **Accessibilità e Inclusione Digitale:**

Necessità di garantire l'accesso ai servizi digitali per tutti i cittadini: è fondamentale che la pubblica amministrazione adotti misure per garantire che tutti i cittadini possano accedere ai servizi digitali, indipendentemente dalle loro competenze informatiche o dalle infrastrutture disponibili.

- **Misure per evitare l'esclusione** dovuta a carenze di competenze o infrastrutture: la PA deve implementare politiche e strumenti che favoriscano l'alfabetizzazione digitale e che forniscano supporto a coloro che hanno difficoltà nell'utilizzo delle tecnologie.

# Soccorso istruttorio (art. 6, L.n. 241/1990)

- Il principio del soccorso istruttorio (art. 6, Legge 241/1990), che impone al responsabile del procedimento di intervenire per sanare eventuali irregolarità non sostanziali delle istanze, conserva piena validità anche nel contesto digitale.
- Obbligo per il responsabile del procedimento di sanare irregolarità non sostanziali: il responsabile del procedimento ha il dovere di aiutare i cittadini a correggere eventuali errori o omissioni nelle loro istanze, purché non si tratti di irregolarità sostanziali.

# **SECONDO PILASTRO**

**SPORTELLI  
VIRTUALI E  
SISTEMI DI  
GESTIONE  
DOCUMENTALE**

# Sportelli virtuali: interazione remota PA - Utente

- Gli sportelli virtuali e i sistemi di gestione documentale costituiscono il **secondo pilastro fondamentale dell'amministrazione digitale**, supportando l'efficacia dei procedimenti telematici.
- Connessione con i procedimenti amministrativi telematici: questi strumenti sono strettamente interconnessi con i procedimenti amministrativi telematici, fornendo **l'infrastruttura necessaria per la loro realizzazione.**

# Definizione e funzione

- **Definizione:** gli sportelli virtuali sono strumenti tecnologici che consentono l'interazione a distanza tra cittadini/imprese e PA.  
Sono parte fondamentale dell'erogazione digitale dei servizi pubblici.
- **Funzione:**
  - Permettono l'esercizio dei diritti partecipativi in forma digitale
  - Facilitano la presentazione di istanze telematiche
  - Consentono l'accesso telematico agli atti, superando la necessità di accesso fisico
  - Possono includere strumenti interattivi come chatbot per risposte rapide

# Art. 3 CAD

- **Evoluzione digitale degli uffici pubblici (art. 3 del CAD):** gli sportelli virtuali rappresentano l'evoluzione digitale degli uffici aperti al pubblico, offrendo un'interfaccia telematica per l'accesso ai servizi amministrativi.
- **Punto di accesso unificato e dematerializzato ai servizi amministrativi:** essi forniscono un unico punto di accesso online ai servizi, consentendo ai cittadini e alle imprese di interagire con la PA senza la necessità di recarsi fisicamente presso gli uffici.

# Funzionalità degli sportelli virtuali

- **Presentazione di istanze elettroniche:** i cittadini possono presentare le loro richieste e documenti in formato elettronico.
- **Consultazione online dello stato di avanzamento dei procedimenti:** è possibile verificare online lo stato di avanzamento delle proprie pratiche.
- **Acquisizione di informazioni procedurali e normative:** gli sportelli virtuali forniscono informazioni su procedure, normative e modulistica.
- **Ricezione di comunicazioni ufficiali:** le comunicazioni ufficiali della PA possono essere ricevute in formato elettronico.
- **Nessun contatto fisico necessario:** si riduce o si elimina la necessità di interazioni fisiche con gli uffici.

# Sistemi di gestione documentale: organizzazione del flusso

- Impiegati per l'invio, la ricezione e il monitoraggio dei documenti digitali.
- Essenziali per la gestione digitale della raccolta e conservazione di dati e documenti.
- Devono fornire informazioni sul legame tra documento, fascicolo e procedimento.

# Sistemi di gestione documentale: organizzazione del flusso

- Infrastruttura tecnologica per la creazione, registrazione, classificazione, conservazione e gestione dei documenti amministrativi digitali.
- I sistemi di gestione documentale (SGD) sono sistemi informatici che consentono di gestire l'intero ciclo di vita dei documenti, dalla loro creazione alla conservazione.

# Funzionalità della gestione documentale elettronica

- **Archiviazione digitale:** i documenti sono archiviati in formato digitale, eliminando la necessità di archivi cartacei.
- **Ricerca testuale e per metadati:** è possibile ricercare i documenti in base al loro contenuto o a specifiche informazioni (metadati).
- **Condivisione controllata tra uffici e soggetti autorizzati:** i documenti possono essere condivisi in modo sicuro e controllato tra i diversi uffici e soggetti autorizzati.

# Funzionalità della gestione documentale elettronica

- **Gestione dei flussi documentali (workflow):** i SGD supportano la gestione dei flussi di lavoro, automatizzando i processi di approvazione e le attività correlate ai documenti.
- **Elementi importanti per l'efficienza dell'istruttoria telematica:** tutte queste funzionalità contribuiscono a rendere più efficiente e trasparente l'istruttoria dei procedimenti telematici.

# Responsabile della conservazione dei documenti digitali

- **Figura strategica:** il responsabile della conservazione è una figura chiave per garantire la corretta gestione e conservazione nel tempo del patrimonio documentale digitale dell'ente.
- **Garante della corretta gestione e conservazione del patrimonio documentale digitale:** questa figura professionale ha la responsabilità di assicurare che i documenti digitali siano conservati in modo sicuro, integro e accessibile nel tempo, nel rispetto delle normative vigenti.

# **TERZO PILASTRO**

**INTEROPERABI  
LITA' E  
PIATTAFORME  
ABILITANTI**

# Interoperabilità: il collegamento tra sistemi

**Definizione:** l'interoperabilità è la capacità di diversi sistemi informatici di **scambiare fluidamente e in modo sicuro dati e informazioni**.

- . È un **requisito imprescindibile** per la PA digitale.
- . Permette l'**interconnessione** tra banche dati pubbliche.
- . Permette di ottenere **nuova conoscenza dall'incrocio dei dati**.

# Interoperabilità nella PA

- **Importanza strategica per superare la frammentazione dei sistemi informativi:** nell'ambito della pubblica amministrazione, l'interoperabilità è fondamentale per superare la frammentazione dei sistemi informativi e per consentire uno scambio di dati efficiente tra i vari uffici.
- **Scambio di dati e documenti agile, sicuro e standardizzato:** l'interoperabilità consente di scambiare dati e documenti in modo rapido, sicuro e secondo standard condivisi, evitando duplicazioni e inefficienze.

# Esempi di interoperabilità

- **Standard SInCRO:** Lo standard SInCRO (Supporto all'Interoperabilità nella Conservazione e nel Recupero degli Oggetti digitali) è un'iniziativa che mira a garantire l'interoperabilità tra i sistemi di conservazione delle pubbliche amministrazioni.
- **Sistema Pubblico di Connettività (SPC):** progettato per assicurare l'interconnessione e l'interoperabilità tra i sistemi informativi delle diverse pubbliche amministrazioni, definendo standard tecnici e regole operative comuni.

# Piattaforme e infrastrutture abilitanti per l'interoperabilità

- L'interoperabilità si realizza attraverso l'implementazione di **piattaforme e infrastrutture digitali**.
- Esempi includono il Sistema Pubblico di Connettività (**SPC**), i sistemi di identità digitale (come **SPID**).
- Anche il concetto di **domicilio digitale** rientra in questa logica.
- A livello europeo, l'idea di un **portale digitale unico** promuove l'accesso integrato.

# Prospettive future

## Il ruolo delle competenze nella transizione digitale

- La piena realizzazione degli obiettivi digitali richiede **competenze tecniche specifiche**.
- Sono necessari adeguati **investimenti nella formazione del personale**.
- Figure come il **Responsabile per la Transizione Digitale (RTD)** sono chiave.
- Piattaforme come Syllabus supportano lo sviluppo delle competenze digitali.

## Verso un future digitale consapevole

- La digitalizzazione e l'automazione offrono grandi opportunità di **miglioramento per la PA**.
- Implicano sfide complesse: **trasparenza, partecipazione, discrezionalità, accountability**.
- Richiedono un **costante adeguamento** delle norme e degli istituti giuridici.

# Grazie!

