

COMUNE DI PIACENZA

Settore Affari generali e decentramento

REGOLAMENTO DI ACCESSO

AI SERVIZI TELEMATICI

DEL COMUNE DI PIACENZA

Art. 1 Finalità e definizioni

1. Il presente regolamento ha lo scopo di individuare le modalità per l'erogazione dei servizi dell'Amministrazione per via telematica con sistemi che consentono un accesso sicuro degli utenti, garantendo nel contempo pari opportunità ai soggetti a rischio di esclusione, con particolare riferimento ai cittadini in condizione di svantaggio all'accesso diretto ai servizi comunali.
2. Il processo di informatizzazione dei servizi e della loro erogazione attraverso modalità telematiche è improntato alle esigenze di semplificazione e trasparenza e in nessun caso può determinare un aggravamento del procedimento amministrativo.
3. Ai fini del presente regolamento si intende per Progetto PEOPLE il Progetto Enti Online Portali Locali E-governement, di cui alla convenzione tra enti approvata dal Comune di Piacenza con deliberazione del Consiglio comunale n. 19 del 10/2/2003; per CIE (carta d'identità elettronica), CNS (carta nazionale dei servizi), autenticazione, documento informatico nonché altri termini contenuti nel presente regolamento, si rinvia alle definizioni di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 7/3/2005, n. 82, in quanto in esso previste;

Art. 2 Ambito di applicazione

1. La presente disciplina si applica a tutti i servizi accessibili in modalità telematica sia realizzati nell'ambito del progetto PEOPLE - Innovazione Comune, che fuori di esso. Costituisce il quadro di riferimento, inoltre, per la definizione, in relazione alla natura e alle caratteristiche dei servizi attivati, dei livelli di sicurezza e di autenticazione necessari per l'accesso.
2. Il sistema assicura modalità diverse di interrogazione, selezione e visualizzazione delle informazioni dagli archivi accessibili, a seconda del grado di riservatezza delle stesse e della modalità con cui avviene l'identificazione degli utenti.
3. La Giunta Comunale procede con propria deliberazione a definire, per ogni servizio da attivare, i livelli di autenticazione e le misure di sicurezza richiesti anche a tutela della privacy; definisce inoltre le regole tecniche per l'attribuzione delle credenziali personali di cui all'articolo 3.

Art. 3 Attribuzione credenziali

1. L'Ente in qualità di sperimentatore del progetto CIE - carta di identità elettronica, adotta tale strumento come principale meccanismo di accesso ai propri servizi online. Tuttavia, al fine di favorire l'accesso ai servizi telematici e garantire quindi condizioni di pari opportunità agli utenti che non dispongono di CIE/CNS, il Comune provvede altresì all'attribuzione di credenziali personali.
2. Le credenziali, di cui al comma 1, sono attribuite con modalità di identificazione sicura, attraverso la procedura di registrazione di cui all'art. 5, alle persone fisiche residenti o che esercitano nel comune di Piacenza la propria attività prevalente di lavoro o studio o che hanno titolo all'accesso ai servizi. Tali credenziali sono associate al rispettivo Codice Fiscale.
3. Nel caso di accesso a servizi che non richiedono l'accertamento dell'identità personale le procedure di autenticazione non sono necessarie. Per tali servizi, definiti con le modalità di cui all'articolo 2, comma 3, può essere previsto il libero accesso secondo regole diverse da quelle contenute nel presente Regolamento. Per alcuni servizi che prevedono un ristretto insieme di soggetti abilitati all'accesso, non aperti a tutta la cittadinanza, possono essere definite differenti modalità di accesso e distribuzione delle credenziali.

4. Le credenziali rilasciate da altri Comuni, con modalità conformi a quelle definite ai sensi dell'articolo 2, comma 3, sono, per quanto operativamente possibile, riconosciute e accettate per l'accesso ai servizi erogati dall'Amministrazione.

Art. 4 Accesso ai servizi

1. Nei casi in cui, in relazione alla natura e alle caratteristiche del servizio, è richiesto l'accertamento dell'identità dell'utente, per l'accesso sono utilizzate le credenziali personali di cui al comma 1 dell'art. 3 oppure la CIE, ed ove possibile anche la CNS o la Carta di firma digitale dotata di certificato di autenticazione.
2. Le persone fisiche che accedono ai servizi in qualità di legali rappresentanti di persone giuridiche, enti riconosciuti e non, e quelle che, denominate intermediari ai fini del presente regolamento, esercitano un'attività professionale per conto di terzi, utilizzano per l'accesso le proprie credenziali personali e sono tenuti a sottoscrivere mediante carta di firma digitale le istanze e le comunicazioni presentate.
3. L'accesso con le modalità di cui al comma 1 del presente articolo non è richiesto per servizi di visualizzazione dei provvedimenti normativi e regolamentari, degli atti soggetti a pubblicazione nell'albo pretorio e della modulistica e per tutti quei servizi che l'Amministrazione eroga, in cui non vi è necessità di previo accertamento dell'identità.

Art. 5 Registrazione

1. Per consentire l'accesso ai servizi l'Amministrazione gestisce una procedura di registrazione preliminare, attuata secondo le modalità tecnico/organizzative definite con la deliberazione di cui all'articolo 2, comma 3. La registrazione è finalizzata alla consegna sicura e certa delle credenziali alla persona cui si riferiscono.
2. All'utente registrato è attribuito un domicilio elettronico personale (casella di posta elettronica certificata), che verrà utilizzato per le comunicazioni via posta elettronica dell'Amministrazione all'utente, connesse alla utilizzazione dei servizi.

Art. 6 Pagamenti

1. L'Amministrazione ai fini di promuovere la diffusione della modalità telematica di accesso ai servizi attiva le procedure per l'effettuazione dei pagamenti attraverso strumenti telematici disponibili e sicuri.
2. Qualora nell'ambito del procedimento sia previsto il pagamento dell'imposta di bollo, l'Amministrazione provvede a garantirne l'assolvimento secondo le modalità consentite dalla normativa vigente in materia.
3. Le spese relative a bolli, diritti di segreteria, rimborsi ecc., restano comunque a carico dell'utente.

Art. 7 Trasmissione

1. Le comunicazioni, le istanze, ed in generale le richieste di servizio, prodotte dall'utente attraverso modalità telematiche fornite dal Comune, per le quali è prevista la protocollazione vengono trasmesse all'Amministrazione dal sistema informatico di accesso, in forma di documento informatico.
2. Le comunicazioni e le istanze prodotte direttamente dall'utente in forma di documento informatico attraverso modalità telematiche diverse dal comma 1 e sottoscritto con carta di firma digitale, sono inviate all'Amministrazione per posta elettronica certificata.

Art. 8 Ricevuta di avvenuta consegna

1. Per i servizi erogati tramite il sito del Comune che comportano la presentazione di istanze o l'invio di comunicazioni in forma di documento informatico, il Comune invia al domicilio elettronico dell'utente di cui al comma 2, dell'art. 5 una ricevuta di avvenuta consegna nella quale sono contenuti ove possibile i dati di certificazione, comprendenti l'ora, la data e *il codice identificativo della operazione*, che costituiscono prova dell'avvenuta consegna della istanza o comunicazione.

Art. 9 Avviso di avvenuta iscrizione al protocollo

1. Successivamente alla protocollazione viene inviato al domicilio elettronico dell'utente, di cui al comma 2, dell'art. 5, un avviso di avvenuta iscrizione al protocollo con l'indicazione della data, dell'ora e del numero identificativo di protocollo assegnato al documento.

Art. 10 Termini del procedimento amministrativo

1. La comunicazione dell'avvio del procedimento, laddove prevista, è effettuata con le modalità e nei termini previsti dall'ordinamento.
2. Per i procedimenti ad iniziativa di parte il termine iniziale per l'avvio del procedimento decorre dalla data indicata nella ricevuta di avvenuta consegna di cui all'art. 8.

Art. 11 Accesso allo stato del procedimento

1. L'utente può visualizzare, ove possibile, lo stato del procedimento previa credenziale di identificazione, utilizzando il servizio di accesso.
2. Nel caso in cui le applicazioni informatiche, collegate ai servizi accessibili attraverso le modalità telematiche del Comune, non consentano la visualizzazione interattiva diretta, lo stato del procedimento è comunicato su richiesta dell'utente dal Comune al domicilio elettronico dell'utente mediante posta elettronica certificata.

Art. 12 Comunicazioni sul procedimento

1. Le comunicazioni attinenti al procedimento e/o al provvedimento sono inviate al domicilio elettronico dell'utente mediante posta elettronica certificata.
2. Se espressamente richiesto dall'utente, le comunicazioni e/o il provvedimento possono essere rilasciate in forma cartacea.

Art. 13 Norme transitorie e finali

1. Al fine di introdurre eventuali e opportuni adeguamenti, la disciplina dettata con il presente regolamento è soggetta a verifica periodica e potrà essere variata e integrata anche sulla scorta dell'esperienza che verrà maturata nella erogazione dei servizi per via telematica e dello sviluppo tecnologico, nonché in esecuzione a provvedimenti normativi successivi.
2. L'attribuzione delle credenziali di cui all'art. 3 da parte del Comune ha carattere di soluzione transitoria, come specificato nel comma 1 dell'articolo medesimo, e cesserà ad avvenuta distribuzione della CIE a tutti i cittadini del Comune di Piacenza e comunque non oltre i termini indicati dalla normativa che consente l'utilizzo, a tale fine, della modalità di cui al citato art. 3.

Art. 14 Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore il primo giorno successivo a quello di esecutività della deliberazione di approvazione.