

## 9. Il procedimento amministrativo informatico

---

Il [Codice dell'Amministrazione Digitale](#) prevede che le Amministrazioni siano tenute a gestire i procedimenti di propria competenza attraverso le tecnologie info-telematiche.

Alla luce dell'evoluzione normativa - e fatte salve specifiche e tassative eccezioni - è possibile affermare che la modalità informatica rappresenta la regola per tutti i procedimenti amministrativi, mentre quella cartacea diventa l'eccezione, cui ricorrere solo nel caso in cui l'Amministrazione sia - in modo incolpevole - nell'impossibilità di utilizzare le nuove tecnologie.

Ignorare queste prescrizioni non è possibile dal momento che le disposizioni normative prevedono termini stringenti per l'adeguamento e importanti sanzioni per gli Enti inadempienti.

### Il procedimento amministrativo diventa informatico

Il procedimento amministrativo è l'insieme di una pluralità di atti e di operazioni funzionalmente collegati e preordinati al perseguimento del medesimo fine, consistente nell'adozione, da parte dell'Ente, di un atto perfetto ed efficace.

Le Pubbliche Amministrazioni agiscono per procedimenti e, di conseguenza, il procedimento di digitalizzazione non può limitarsi alla mera informatizzazione degli atti.

In principio è stata la [Legge n. 241/1990](#), all'art. 3-bis, a prevedere che, per conseguire maggiore efficienza nella loro attività, le Amministrazioni pubbliche dovessero incentivare l'uso della telematica, nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati.

Successivamente, il Codice dell'Amministrazione Digitale con l'art. 2 ha disposto che lo Stato, le Regioni e le autonomie locali dovessero assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e che, per far ciò, si dovessero organizzare utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Il CAD, lungi dal limitarsi a mere disposizioni di principio, contiene diverse disposizioni che comportano per gli Enti l'obbligo di gestione informatica dei procedimenti amministrativi.

In particolare:

a) l'art. 12 dispone che "le Pubbliche Amministrazioni, nell'organizzare autonomamente la propria attività, utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione", nonché per la garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese;

b) l'art. 41 prevede che "le pubbliche amministrazioni gestiscono i procedimenti amministrativi utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nei casi e nei modi previsti dalla normativa vigente".

Per ottemperare all'obbligo di gestione informatica dei procedimenti, le Amministrazioni devono ricorrere all'uso delle tecnologie informatiche in tutte le fasi delle procedure. Tali strumenti consentono di conferire all'attività compiuta con l'uso dell'informatica la stessa efficacia di quella compiuta tradizionalmente.

Infatti, in base alla normativa vigente:

- le Pubbliche Amministrazioni formano gli originali dei propri documenti con mezzi informatici (art. 40 CAD);
- la protocollazione della comunicazioni in entrata e in uscita debba avvenire attraverso un sistema automatizzato (art. 40-bis CAD, art. 50 [D.P.R. n. 445/2000](#));
- le comunicazioni di documenti tra le Pubbliche Amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica (art. 47);
- la trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata (art. 48);

- i documenti delle PA, anche se in origine cartacei, possono essere riprodotti e conservati su supporti informatici (art. 43);
- le Pubbliche Amministrazioni realizzano siti istituzionali attraverso i quali erogano i servizi on line e soddisfano gli obblighi di pubblicità legale (art. 53, 54 e 57 CAD, art. 32 [legge n. 69/2009](#)).

## Il fascicolo informatico

Il fulcro della nuova modalità di gestione dei procedimenti amministrativi è rappresentato dal fascicolo informatico del procedimento previsto dall'art. 41 CAD: il legislatore ha infatti disposto che ciascuna Pubblica Amministrazione titolare debba raccogliere in un fascicolo informatico gli atti, i documenti e i dati relativi ad ogni specifico procedimento, da chiunque formati.

Per la costituzione, l'identificazione e l'utilizzo del fascicolo trovano applicazione i principi di corretta gestione documentale e la disciplina relativa alla formazione, gestione, conservazione e trasmissione del documento informatico. Riguardo all'organizzazione e alla fruibilità dei contenuti, il fascicolo informatico deve garantire la corretta collocazione, la facile reperibilità e la collegabilità, in relazione al contenuto ed alle finalità, dei singoli documenti in esso inseriti.

A tutte le Amministrazioni coinvolte nel procedimento deve essere garantita la possibilità di consultare ed alimentare il fascicolo.

In ogni caso, il fascicolo informatico deve indicare:

- a) l'Amministrazione titolare del procedimento, che cura la costituzione e la gestione del fascicolo medesimo;
  - b) le altre Amministrazioni partecipanti;
  - c) il responsabile del procedimento;
  - d) l'oggetto del procedimento;
  - e) l'elenco dei documenti contenuti;
- e-bis) l'identificativo del fascicolo stesso.

Così come il fascicolo cartaceo era accessibile e consultabile soltanto dagli agenti pubblici incaricati della gestione del procedimento e dagli interessati, il fascicolo informatico potrà essere consultato soltanto dai soggetti pubblici e privati che vi abbiano titolo, ai sensi del Codice Privacy (D. Lgs. n. 196/2003).

## I diritti di partecipazione telematica al procedimento amministrativo

La digitalizzazione del procedimento amministrativo comporta che la partecipazione allo stesso e il diritto di accesso ai documenti amministrativi debbano essere sempre esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Sul piano generale, l'art. 4 del CAD ha fissato il principio secondo cui la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione secondo le modalità indicate dagli articoli 59 e 60 del Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa (DPR 28 dicembre 2000, n. 445).

Le norme richiamate prevedono che per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi, possano essere utilizzate tutte le informazioni del sistema di gestione informatica dei documenti.

Le Pubbliche Amministrazioni devono individuare i criteri tecnici ed organizzativi che consentano, anche in via telematica, il reperimento, la visualizzazione e la stampa delle informazioni e dei documenti (nel rispetto della normativa in tema di tutela della riservatezza dei dati personali).

Nell'opera di individuazione di questi criteri le Amministrazioni devono prevedere anche la possibilità dell'utilizzo di strumenti che consentono l'acquisizione diretta delle informazioni da parte dell'interessato: in questo caso l'Ente deve specificare gli strumenti tecnici e le modalità operative per l'identificazione del richiedente.

Inoltre, l'Amministrazione titolare, all'atto della comunicazione dell'avvio del procedimento, deve comunicare agli interessati le modalità per poter esercitare in via telematica i diritti di prendere visione degli atti del procedimento e di presentare memorie scritte e documenti. Ciò comporta che la dichiarazione di avvio del procedimento, come definita dalla legge 241/90, dovrà essere integrata dai seguenti elementi:

- indicazione della possibilità della partecipazione al procedimento anche con le tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- recapiti telematici del responsabile del procedimento;
- indicazione delle modalità di accesso telematico.

A garanzia del diritto di partecipazione dei cittadini al procedimento amministrativo informatico, le Amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nei propri siti un indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi; gli Enti devono, inoltre, assicurare un servizio che renda noti al pubblico i tempi di risposta.

Infine, le PAA devono pubblicare sul proprio sito istituzionale il registro dei processi automatizzati rivolti al pubblico i quali dovranno essere organizzati secondo modalità che permettono al cittadino la verifica a distanza dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano.

<b>Riferimenti Normativi</b>	<i>D. Lgs. n. 82/2005: artt. 3, 4, 5, 5-bis, 6, 12, 40, 41, 52, 54, 58 – Legge n. 241/1990: art. 3-bis, 8, 9, 10, 22 – Legge n. 69/2009: art. 32 – D.P.R. n. 445/2000: artt. 50, 59, 60</i>
<b>Regole tecniche e provvedimenti attuativi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, conservazione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni e di gestione del fascicolo informatico (BOZZA)</a></li> <li>- <a href="#">Linee Guida DigitPA per l'accesso ai dati delle PA</a></li> </ul>
<b>Tag</b>	<i>Organizzazione, Strumenti, Diritti digitali</i>
<b>Voci di glossario</b>	<i>Accesso – Area organizzativa omogenea (AOO) – Digitalizzazione dell'attività amministrativa – Fascicolo informatico – Identificazione informatica – Posta elettronica certificata – Trasmissione informatica di documenti</i>