



COMUNE DI VIGARANO MAINARDA

PROVINCIA DI FERRARA

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE DELLE
PROCEDURE PER PRESENTAZIONE DI
ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI,
AI SENSI DELL'ART.24 C.3 BIS DL 90/2014**

SOMMARIO

- **IL CONTESTO**

- La Community Network Emilia-Romagna
- Politiche di semplificazione

- **IL PIANO**

- Il Modello di Amministrazione Digitale
- Censimento dei procedimenti
- Conservazione
- Compilazione "on line" delle richieste con procedure guidate accessibili con autenticazione
- Piano di intervento

IL CONTESTO

LA COMMUNITY NETWORK EMILIA-ROMAGNA

La **Community Network** è il contesto, il quadro interistituzionale, all'interno del quale, sulla base degli strumenti di governance messi a disposizione, è possibile consolidare una progettualità condivisa con gli enti (che diventano quindi protagonisti sin dalle prime fasi dello sviluppo delle azioni di eGovernment), coordinata a livello regionale e presidiata a livello locale. E' finalizzata a porre tutti gli enti della regione in condizione di disporre degli stessi strumenti e opportunità nello sviluppo della società dell'informazione e nel dispiegamento dei processi di e-government.

La CN-ER è un sistema di servizi, standard e modelli di scambio, si avvale di una rete infrastrutturale (Lepida) e permette agli enti la cooperazione, la condivisione di applicativi e servizi infrastrutturali e lo sviluppo di progetti condivisi. Essa nasce ed opera per garantire questo fondamentale principio di equità, per valorizzare le vocazioni specifiche e diffondere le eccellenze maturate nei singoli territori.

Progetti e azioni di dispiegamento sono contenuti nella programmazione regionale in materia, il **PiTER: Piano Telematico dell'Emilia-Romagna**. La CN-ER costituisce pertanto l'ambito entro il quale dare attuazione agli obiettivi contenuti nel Piano Telematico dell'Emilia-Romagna (che rappresenta l'Agenda digitale regionale) e nelle Agende digitali locali, nonché per realizzare, porre in esercizio e gestire politiche di sistema.

Per ogni Comune è presente un censimento dei servizi online interattivi (che consentono cioè l'avvio e spesso la conclusione online del servizio) su Emilia-Romagna Digitale al link "Servizi per i cittadini" e Servizi per le imprese" mentre i dati di sintesi sullo sviluppo dell' e-government sono reperibili alla sezione dedicata su Emilia-Romagna Digitale.

POLITICHE DI SEMPLIFICAZIONE

In questo contesto, la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, la cooperazione applicativa, l'interscambio dati e la realizzazione delle "grandi anagrafi" (che consentono le visite d'ufficio), sono fra le linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, sia in termini di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) che di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.). Rappresentano inoltre gli strumenti fondamentali per garantire ai cittadini la reale ed effettiva trasparenza della pubblica amministrazione, che può concretizzarsi solo mediante la realizzazione di archivi accessibili e strutturati e la messa a disposizione dell'enorme patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione.

Chiaro e puntuale è dunque il ruolo che l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi può e deve rivestire nel processo di innovazione della PA anche: non innovazione tecnologica fine a sé stessa, ma asservita al cambiamento profondo della Pubblica Amministrazione.

L'aspetto tecnologico e quello organizzativo-procedimentale si configurano come due facce di una stessa medaglia, o per meglio dire come due tasselli di un puzzle che devono combaciare e combinarsi tra loro in modo imprescindibile. Un'azione di innovazione tecnologica che non si accompagna ad un profondo ripensamento delle procedure e dello scambio di dati, informazioni e documenti in logica digitale rischia di creare ridondanze, sovrapposizioni, scarsa chiarezza sulla pratica operativa, in una parola inefficienza interna e, conseguentemente, scarsa efficacia verso l'esterno. Al tempo stesso l'azione di riorganizzazione e revisione dei procedimenti che non si avvale delle opportunità che le tecnologie possono offrire corre il rischio di apparire obsoleta e

“lenta” rispetto ad un’utenza finale sempre più “on line”, ma soprattutto di non cogliere la possibilità di creare una rete di pubbliche amministrazioni distribuite, interconnesse e perciò unitarie agli occhi del cittadino.

IL MODELLO DI AMMINISTRAZIONE DIGITALE

Un aspetto fondamentale di un modello di servizi è il suo grado di apertura alla fruizione. A tal fine il modello elaborato nell’ambito della CNER, ossia il MAD (Modello di Amministrazione Digitale), prevede che all’interno della singola PA si possano implementare le applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, ma è richiesto che i servizi di fruizione delle anagrafi, delle componenti documentali e territoriali ed i servizi specifici funzionali all’erogazione dei servizi on line siano resi disponibili in modo standard.

Il MAD si configura quindi come un modello distribuito e basato sulla cooperazione applicativa come elemento abilitante per la fruizione dei servizi; come un modello che introduce il concetto di dominio di responsabilità ed una serie di criteri e regole comuni che dovranno essere condivise e rispettate in fase di implementazione al fine di bilanciare e garantire al tempo stesso sia la trasparenza dell’operato della PA che la tutela dei dati definita dalla normativa sulla privacy; come un modello, infine, che sposa la logica incrementale anche nei canali di fruizione possibili: il canale web, il canale mobile, il canale Web Service e canali su protocolli dedicati.

L’interconnessione, l’interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l’utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica

Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di back-end, sono disponibili sul nodo regionale.

Uniformare l’accesso ai servizi del modello significa definire un “linguaggio comune” che ha una duplice finalità:

- consentire un accesso standard al singolo servizio (stessa interfaccia di accesso) che rende quindi il servizio indipendente dalle applicazioni e dalle entità informative sottostanti;
- permettere alle applicazioni integrate con il modello di utilizzare un unico linguaggio, indipendentemente dall’Amministrazione che lo applica.

Il modello prevede la presenza di:

- applicazioni verticali che interagiscono direttamente con le banche dati; si tratta propriamente dei Back Office che agiscono direttamente sui dati certificati;
- applicazioni interne alla PA che interagiscono con le interfacce del modello fruendone di fatto i servizi; si tratta di applicazioni che interrogano i dati certificati attraverso i servizi del modello, integrandoli nei propri processi di business;
- servizi on line multi canale che interagiscono con le banche dati attraverso i servizi di back end;
- applicazioni di ricerca avanzate che fanno leva sulla standardizzazione del modello a livello regionale per fornire ricerche trasversali sui dati certificati.

Si possono individuare le seguenti macro tipologie di utenza:

- Utenti interni allo specifico Ente
- Utenti di altre PA
- Cittadini ed utenti che rappresentano imprese ed intermediari

Gli utenti interni hanno un accesso completo ai servizi dell’Ente a cui appartengono, in quanto tali servizi sono fisicamente erogati al proprio interno; di conseguenza è possibile accedere ai dati certificati nelle diverse modalità:

- accesso diretto ai dati certificati attraverso le applicazioni interne collegate alle banche dati certificanti, ma che non offrono servizi per il modello integrato;
- accesso ai servizi del modello attraverso le applicazioni interne che concorrono alla implementazione dei servizi integrati;
- accesso a servizi on line o multicanale o alle funzionalità di ricerca avanzate al pari di un utente esterno all'Ente.

Nel caso di utenti di altre PA l'accesso ai dati certificati di un'altra Amministrazione può avvenire esclusivamente attraverso i servizi da essa esposti; conseguentemente i livelli di accesso possibili sono:

- accesso ai servizi condivisi esposti da altre PA (regionali e non) attraverso i servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa e autenticazione federata;
- accesso ai servizi on line e alle funzionalità di ricerca avanzate.

Infine i cittadini e gli utenti che rappresentano imprese ed intermediari possono avere accesso esclusivamente ai servizi on line ed alle funzionalità di ricerca avanzate, fruendo così esclusivamente delle informazioni che le diverse PA mettono loro a disposizione.

Nell'ambito delle attività della Community Network Emilia-Romagna, per favorire la realizzazione di un'architettura cooperativa fra gli Enti, è stato inoltre definito un processo di qualificazione dei prodotti software rispetto ad un insieme di specifiche di conformità definite a livello regionale. Per qualificazione, si intende l'attestazione che una determinata soluzione, in una specifica versione e rilascio, rispetti una delle specifiche di conformità definite nell'ambito della Community Network dell'Emilia-Romagna: l'oggetto di qualificazione è pertanto la tripla ordinata composta da soluzione, versione, specifiche di conformità.

IL PIANO

La digitalizzazione dei procedimenti amministrativi dovrà consentire nuove modalità di comunicazione e interazione con cittadini e imprese attraverso l'erogazione di servizi e la realizzazione di un unico punto di accesso.

I procedimenti amministrativi incentrati sulla gestione documentale dovranno garantire la corretta gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti dalla produzione alla conservazione.

I sistemi per la gestione documentale dovranno consentire infatti di:

Automatizzazione dei processi di classificazione, fascicolazione e definizione dei metadati (informazioni base e specifiche per tipologia di documenti)

Automatizzazione della fase di registrazione dei documenti in ingresso e uscita e assegnazione alle unità organizzative

Dematerializzazione del trattamento dei flussi documentali sia in ingresso che in uscita

Archiviazione dei documenti informatici e delle copie.

CENSIMENTO DEI PROCEDIMENTI

Si è proceduto all'inserimento dei procedimenti amministrativi nel portale del Comune con l'indicazione del Responsabile, della indicazione dei termini entro quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta suddiviso per Settore/Servizio.

I principali procedimenti dell'Ente sono:

- procedimenti servizio affari generali e organizzazione risorse umane
- procedimenti Sportello Unico per le Attività Produttive e Commerciali
- procedimenti servizi alla persona sociali e sanitari
- procedimenti servizi demografici

- procedimenti servizio tributi
- procedimenti settore pubblica istruzione, cultura, sport
- procedimenti servizio polizia municipale, protezione civile
- procedimenti servizio lavori Pubblici
- procedimenti servizio urbanistica -edilizia privata
- procedimenti servizio ambiente
- procedimenti sportello intercomunale per la sismica

CONSERVAZIONE

Il Comune di Vigarano Mainarda ha approvato gli atti di adesione al servizio di conservazione digitale della Regione Emilia Romagna offerto da “**Par-ER**” al fine di poter trasmettere documenti informatici e aggregazioni documentali informatiche dai propri sistemi informatici sotto forma di pacchetti di versamento (SIP) che sono sottoposti a controlli relativi al formato dei file, alla firma digitale e ai metadati.

Utilizzando l'interfaccia web del sistema di conservazione, le amministrazioni possono accedere in ogni momento ai documenti conservati, nonché scaricarli, sia per esigenze di controllo che di esibizione.

Sarà adottato un MANUALE DI CONSERVAZIONE nel quale verrà dettagliatamente illustrato il processo di conservazione.

COMPILAZIONE “ON LINE” DELLE RICHIESTE CON PROCEDURE GUIDATE ACCESSIBILI CON AUTENTICAZIONE.

Attualmente l'unica procedura che consente la compilazione on line riguarda lo Sportello Unico per le Attività Produttive.

Si tratta di un pacchetto di pratiche per l'invio di segnalazioni certificate di inizio attività (SCIA) e comunicazioni in materia di commercio, pubblici esercizi, artigianato, ecc, ma anche di ambiente e sanità che consentiranno alle imprese (o ai loro intermediari) di dare inizio o modificare un'attività imprenditoriale in modalità digitale e con effetto immediato.

Suap on line è stato messo a punto dalla Provincia di Ferrara e dai Comuni del territorio che hanno reso disponibile un primo pacchetto di pratiche da presentare direttamente on line.

L'accesso avviene utilizzando il sistema FedERa con una username e password, mediante un meccanismo di federazione dell'autenticazione.

PIANO DI INTERVENTO

Lo sviluppo del processo di informatizzazione risulta particolarmente complicato per il Comune di Vigarano Mainarda a causa di una serie di fattori:

- l'Unione Alto Ferrarese, costituita nel corso del 2014 ma non ancora concretamente operativa nell'ambito dei vari settori di intervento e fra le cui funzioni obbligatorie è prevista la “gestione dei sistemi informativi”, rende di fatto opportuno procrastinare lo sviluppo delle piattaforme e dei processi nei singoli Comuni al fine di evitare il rischio di abbracciare soluzioni diverse dalle scelte che saranno operate dai responsabili dell'Unione con conseguente ingiustificato spreco di risorse finanziarie, umane e strumentali;
- la mancanza di una figura nell'organico dell'ente che possa dedicarsi a tempo pieno, o perlomeno in prevalenza, al ruolo di responsabile dei servizi informativi costituisce un limite oggettivo allo sviluppo di ogni processo informatico;

- una serie di norme volte al contenimento della spesa pubblica vietano, di fatto, il ricorso alle consulenze, particolarmente di quelle in materia informatica;
- il mercato non sembra offrire pacchetti preconfezionati e di facile installazione ed interfaccia totalmente compatibile con i sistemi presenti, che vadano nella direzione della compilazione on-line delle richieste con procedure guidate accessibili e relativa autenticazione;
- forte limitazione delle risorse economiche quale conseguenza al diffuso e da molti anni avviato processo di contenimento della spesa pubblica.

Pertanto, compatibilmente con i fattori sopra evidenziati e con i carichi di lavoro conseguenti ai sempre crescenti adempimenti che se non ottemperati producono danni certi e gravi all'ente, si tenterà di effettuare l'analisi delle procedure assieme ai Responsabili dei Settori dell'Ente e alle software-house allo scopo di redigere uno studio di fattibilità di adeguamento dei sistemi informativi e della modulistica che prevedano la compilazione on-line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese.

La suddetta analisi e lo studio di fattibilità dovranno essere necessariamente sottoposti ai responsabili della funzione di gestione dei servizi informativi che saranno eventualmente nominati in seno all'Unione Alto Ferrarese.

Qualora l'Unione Alto Ferrarese non fosse ancora operativa, verrà valutata la possibilità di procedere in forma completamente autonoma stanziando le risorse necessarie allo sviluppo del progetto.

Il presente piano sarà oggetto di successive verifiche e revisioni con cadenza biennale al fine di permettere il monitoraggio dell'attività svolta e dei risultati raggiunti e la predisposizione dei nuovi obiettivi strategici per il completamento delle attività previste nel piano stesso.