



**BORETTO - BRESCELLO - GUALTIERI - GUASTALLA
LUZZARA - REGGIOLO - POVIGLIO - NOVELLARA**

PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

art. 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014

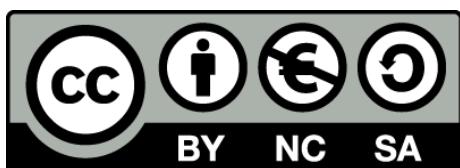
Piano di Informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni

| | <i>Servizio Responsabile del Piano</i> | <i>Nominativo</i> | <i>Data</i> |
|----------------|--|-------------------|-------------|
| <i>Redatto</i> | S.I.A. Unione Bassa Reggiana | Raffaele Davolio | 20/02/2015 |

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n° 15 del 25/02/2015

Revisioni del documento

| <i>Rev.</i> | <i>Data</i> | <i>Modifiche apportate</i> | <i>Redatto</i> | <i>Approvato</i> |
|-------------|-------------|----------------------------|----------------|------------------|
| | | | | |
| | | | | |



LICENZA D'USO

Il presente documento è rilasciato secondo la licenza Creative Commons “Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia”, denominata in breve CC BY-NC-SA 3.0 IT.

Il testo della licenza è disponibile al seguente URL: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/it/legalcode>.

Chiunque può quindi copiare, distribuire, rielaborare il presente documento e crearne opere derivate fintanto che:

- a. viene assicurata l'attribuzione di paternità del documento originale (ad es. “Questo documento è basato sul 'Piano di Informatizzazione' dell'Unione Bassa Reggiana”)
- b. non ne viene fatto un uso commerciale;
- c. il documento derivato o modificato venga rilasciato anch'esso secondo i termini della CC BY-NC-SA 3.0 IT.

Indice

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | GLOSSARIO | 2 |
| 2 | INTRODUZIONE..... | 7 |
| 3 | PREMESSE | 9 |
| 3.1 | Riferimenti normativi | 9 |
| 3.2 | Descrizione degli obiettivi del documento | 10 |
| 3.3 | Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento) | 10 |
| 4 | DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE..... | 12 |
| 4.1 | Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)..... | 17 |
| 4.2 | Analisi della modulistica in uso | 20 |
| 4.3 | Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso | 21 |
| 5 | PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE..... | 24 |
| 5.1 | Definizione nuova modulistica | 24 |
| 5.2 | Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze..... | 25 |
| 5.3 | Adesione a SPID..... | 25 |
| 5.4 | Piano degli approvvigionamenti | 26 |
| 5.5 | Cronoprogramma degli interventi | 26 |
| 6 | MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE | 28 |
| 6.1 | Piano di Addestramento | 28 |
| 6.2 | Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione..... | 28 |
| 6.3 | Modalità di aggiornamento del Piano..... | 30 |
| 6.4 | Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti..... | 31 |
| 6.5 | Analisi SWOT | 31 |
| 6.6 | Aspetti critici | 32 |
| 6.7 | Costi..... | 33 |
| 7 | PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO | 35 |

1 GLOSSARIO

| | |
|---------------------------------|--|
| Accessibilità | Accesso delle persone disabili agli strumenti informatici secondo il principio dell'inclusione digitale. |
| AgID | Agenzia per l'Italia Digitale. |
| CAD | Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) |
| CnER | Community Network Emilia Romagna |
| Ente | l'Unione Bassa Reggiana |
| FedERa | Federazione degli Enti dell'Emilia-Romagna per l'Autenticazione (FedERa) è una piattaforma realizzata dalla società <i>Lepida S.p.A.</i> della Regione Emilia Romagna che permette agli utenti (cittadini) di un Ente di accedere ai servizi online erogati dagli Enti della Regione Emilia-Romagna mediante un sistema di autenticazione federata. FedERa orchestra il colloquio tra i gestori federati delle identità digitali dei cittadini: i portali web aderenti alla federazione che utilizzano tali contenitori di identità digitali garantiranno l'accesso ai propri servizi con l'introduzione di una sola credenziale di autenticazione, cioè di una coppia utente/password in modalità single sign on. Questo sistema è entrato in pre-esercizio ad ottobre 2009, mentre da Gennaio 2010 è in fase di produzione effettiva |
| ICT | Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (in inglese <i>Information and Communication Technology</i>) |
| MAD | Modello Amministrazione Digitale (CnER) |
| Modulistica Unificata Regionale | Modulistica unificata regionale Delibera di Giunta regionale n. 993 del 07/07/2014 Atto di coordinamento tecnico regionale per la definizione della modulistica edilizia unificata (art. 12, comma 4, lettere A E B), e comma 5, LR 15/2013) Determina n. 16913 del 17/11/2014 - Adeguamenti della Modulistica Edilizia Unificata Delibera di Giunta regionale n. 221 del 16/02/2015 Conferma della operatività della modulistica unificata per la presentazione della comunicazione di inizio lavori (CIL) e della sua conformità ai modelli definiti con l'accordo tra governo, regioni ed enti locali del 18/12/2014 Il progetto prevede l'utilizzo di modulistica unificata che è stata recentemente ampliata con l'adozione dei moduli standardizzati e unificati per la presentazione delle istanze/comunicazioni. Per la gestione delle pratiche edilizie l'ente è inoltre dotato di apposito applicativo già interfacciato con il sistema di protocollo informatico. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Piano | il presente piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione online con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese in base a quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114 |
| SPID | Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale |
| SUAP | Sportello Unico delle Attività Produttive |
| Workflow | Gestione elettronica dei processi lavorativi |
| Accessibilità | Accesso delle persone disabili agli strumenti informatici secondo il principio dell'inclusione digitale. |
| AgID | Agenzia per l'Italia Digitale. |
| ANPR | Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente |
| CAD | Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005) |
| CnER | Community Network Emilia Romagna |
| Ente | l'Unione Bassa Reggiana |
| PEC - Posta Elettronica Certificata | Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento. |
| S.I.A. Unione Bassa Reggiana | Servizio Informatico Associato dell'Unione Bassa Reggiana |
| Sistema di protocollo informatico | Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56. |
| Sistema di conservazione digitale | Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, così come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, |

| | |
|---|---|
| | articolo 44. |
| Sistema di gestione dei flussi documentali | Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti |
| Sistema di gestione informatica dei documenti | Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico. |
| Sistema pubblico di connettività (SPC) | Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 73]; |
| Interoperabilità | Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008]; |
| Attività amministrativa | Ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990 |
| Documento amministrativo | Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000 , n. 445, articolo 1]; |
| Quadro informativo | Insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato; |
| Documento informatico | La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1]; |
| Documento informatico strutturato | Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito; |
| Istanza | Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio; |
| Tipologia procedimenti | Classificazione di famiglie di procedimenti analoghi; |
| Procedimento amministrativo | L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica |

| | |
|---|--|
| Endo-procedimento | Per <i>endoprocedimento</i> si intende parte di un procedimento che ha come scopo la predisposizione di un provvedimento interno all'Ente Locale (endo) e parziale necessario per il completamento dell'intero procedimento stesso. |
| Adempimenti necessari | Insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3]; |
| Provvedimento / provvedimento amministrativo | “l'atto con cui l'autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all'interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati” [M.S. Giannini]; |
| Oneri amministrativi | Tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private; |
| Responsabile del procedimento | Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5; |
| Processo (anche: macro-processo) | Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti; |
| Responsabile di processo (anche: process owner) | Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento; |
| Procedura | Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto; |
| Dematerializzazione | Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta; |
| Identità digitale | Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità; |
| Utente | Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio; |
| Servizio pubblico | (es. “SUAP”) – l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente |

| | |
|---|--|
| | rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIViT n.88/2010]; |
| Servizio telematico | Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1]; |
| Sito istituzionale | Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54]; |
| Trasparenza | Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguitamento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11]; |
| Anagrafe nazionale della popolazione residente ANPR | Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'ANPR, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Ester (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione. "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa" |
| Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID), | Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie. |
| Domicilio digitale | Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione. <u>Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179</u> |

2 INTRODUZIONE

L'art. 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014 prevede che tutte le pubbliche amministrazioni approvino "un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove possibile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve precedere una completa informatizzazione."

Nella predisposizione del Piano di Informatizzazione si ritiene utile una breve introduzione che illustri il contesto, lo stato d'avanzamento della digitalizzazione e dell'attuazione degli adempimenti del Codice per l'Amministrazione Digitale.

L'Unione Bassa Reggiana utilizza le tecnologie ICT per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, partecipazione e semplificazione dell'azione amministrativa, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese, nel rispetto delle disposizioni contenute nel Codice dell'amministrazione digitale e delle Regole Tecniche da esso previste.

In particolare l'Unione Bassa Reggiana ha, già da diversi anni, intrapreso diversi progetti ed attività relativamente a dematerializzazione ed Information Technology tra i seguenti obiettivi:

- consolidare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, compresa la posta elettronica certificata, nei rapporti interni, con le altre amministrazioni e con i privati, adottando misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza, secondo le regole tecniche di cui all'articolo 71 del CAD;
- completare l'introduzione e consolidare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la gestione dei documenti amministrativi informatici: firma digitale, protocollo informatico, fascicolo elettronico, archiviazione e conservazione digitale, come meglio descritto nelle pagine seguenti;
- consolidare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ai fini della trasparenza dell'attività amministrativa e per garantire il diritto alla disponibilità e consultabilità online dei dati pubblici e dei documenti amministrativi, nel rispetto dei requisiti di accessibilità e di contenuto previsti dalla normativa per i siti web della PA, nonché nel rispetto delle disposizioni di legge e di regolamento in materia di protezione dei dati personali e di trasparenza DL 33/2013.

Le norme più recenti chiedono alle amministrazioni pubbliche di approvare un **piano di informatizzazione** delle procedure per la presentazione di **istanze, dichiarazioni e segnalazioni** che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese.

Il **Piano di informatizzazione** è organizzato secondo la seguente struttura:

PREMESSE

Riferimenti normativi

Descrizione degli obiettivi del documento

Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)

DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Analisi della modulistica in uso

Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

Definizione nuova modulistica

Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

Adesione a SPID

Piano degli approvvigionamenti

Cronoprogramma degli interventi

MONITORAGGIO ATTUAZIONE

Piano di Addestramento

Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

Modalità di aggiornamento del Piano

Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

Il documento contiene le linee guida su cui l'Amministrazione agirà per l'attuazione del piano, facendo leva su più livelli:

1) organizzativo – l'informatizzazione dei procedimenti comporta inevitabilmente la loro **rianalisi**, occorre considerare che i futuri procedimenti saranno monitorabili dai soggetti che li avviano, per cui l'ente deve innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente a tale innovazione;

2) documentale – l'informatizzazione comporta che l'amministrazione sappia gestire adeguatamente il processo telematico di presentazione e gestione delle istanze, per cui dovrà **intervenire sui manuali di conservazione e di gestione** per tenere conto delle regole tecniche sul protocollo informatico, la conservazione dei documenti e la formazione dei documenti informatici che sono state approvate nell'ultimo anno e mezzo;

3) tecnologico – l'informatizzazione dei procedimenti comporta necessariamente confrontarsi con i fornitori software che forniscono i gestionali in uso presso l'ente, e valutare l'evoluzione delle soluzioni applicative;

4) umano – gli operatori, i funzionari e i dirigenti dovranno affrontare un cambiamento epocale nel loro modo di gestire i procedimenti amministrativi. Occorrerà un cambiamento importante, che andrà accompagnato attraverso un affiancamento formativo sensibile.

3 PREMESSE

3.1 Riferimenti normativi

La modernizzazione della Pubblica Amministrazione non è una conseguenza del potenziale delle nuove tecnologie dell'informazione, ma una reale esigenza di innovazione nella gestione interna e nel rapporto con i cittadini. Tale rapporto deve essere trasparente ed efficiente e i Portali rappresentano la dimostrazione concreta della qualità dell'Ente su questi temi.

Bisogna prendere atto dell'aumentata abitudine dei cittadini e delle imprese ad usare servizi in rete, siano essi acceduti da postazioni fisse oppure mobili. La necessità di recarsi fisicamente ad uno sportello e di trattare documentazione cartacea è percepita sempre più come un inutile fastidio. Ormai una gran parte dell'utenza è in grado di giudicare quando una procedura potrebbe essere trattata telematicamente. C'è pertanto una domanda crescente di innovazione da soddisfare, che non è solo di facciata, ma raccoglie in concreto interesse all'efficienza e alla partecipazione.

A differenza del portale istituzionale, i portali di servizi sono caratterizzati da un grado molto più alto di interazione con l'utente e di integrazione con i sistemi informativi interni. I servizi on line, infatti, consentono un accesso diretto del cittadino ai servizi, un miglioramento della qualità dei servizi anche con la valutazione del grado di soddisfazione, la semplificazione delle procedure amministrative e la riduzione dei tempi di risposta.

Una moderna amministrazione cerca di elevare il più possibile il livello dei servizi lungo la scala di misurazione europea (informazione, inoltro, inoltro con risposta, transazione, personalizzazione), rispondendo sia alle indicazioni normative (ad esempio l'Art.54 del CAD sul contenuto dei siti della PA), ma attraverso l'attuazione di una concreta richiesta di comodità e trasparenza da parte della cittadinanza.

In particolare l'art. 24 c. 3bis del DL 90/2014 recita: "Entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, le **amministrazioni** di cui ai commi 2 e 3 **approvano un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese**. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. **Il piano deve prevedere una completa informatizzazione**".

Le procedure devono permettere, quindi, il **completamento della istanza da presentare, il tracciamento dell'istanza** con individuazione del responsabile del procedimento, , l'**indicazione dei termini** entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta (ove applicabile), ovvero devono essere dotate di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano (gli articoli del CAD: Art 12, 72, 53 e 60 – integrazione e cooperazione nei servizi).

Secondo il CAD, ogni servizio on line deve essere caratterizzato da: completezza del procedimento, certificazione dell'esito, rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente con regole precise per gli accessi (gli articoli del CAD: Sezione 3, Art 64 –Modalità di accesso).

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici pertanto cercano soluzioni e 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.

Le pubbliche amministrazioni, intendono collaborare tra loro 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.

3.2 Descrizione degli obiettivi del documento

A partire dal **1º gennaio 2014**, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed estendere i servizi telematici, devono essere utilizzati esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, 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.

Quindi, in ottemperanza alla normativa vigente, la redazione del piano di Informatizzazione dovrà avere la capacità di realizzare 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.

Gli obiettivi che si cercherà di soddisfare tramite l'attuazione del piano di Informatizzazione saranno:

- **Garantire il DIRITTO A SERVIZI ON LINE DI QUALITA'**

Le pubbliche amministrazioni devono provvedere alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

- **Garantire il DIRITTO ALL'USO DELLE TECNOLOGIE**

I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni,

- **Garantire la PARTECIPAZIONE TELEMATICA AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO**

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;

Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

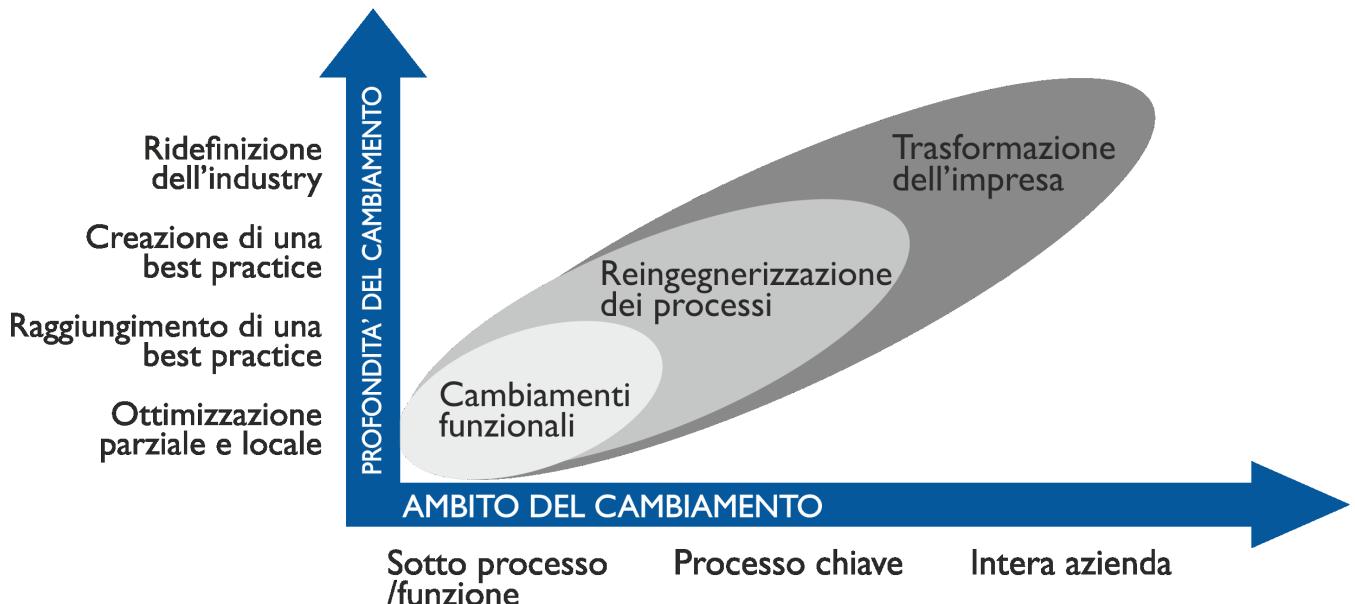
I documenti trasmessi da chiunque ad una pubblica amministrazione con qualsiasi mezzo telematico o informatico, idoneo ad accertarne la fonte di provenienza, soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento originale.

- **Garantire il GOVERNO DEL CAMBIAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE, DELLE MODALITÀ OPERATIVE E DELLE TECNOLOGIE IN USO PRESSO L'ENTE (CHANGE _MANAGEMENT)**, attraverso l'utilizzo di metodologie standard e consolidate che riescano a coinvolgere e formare le risorse umane dell'Ente coinvolte ed a proporre logiche di monitoraggio dell'attuazione del piano e di comunicazione efficace verso gli utenti Finali.

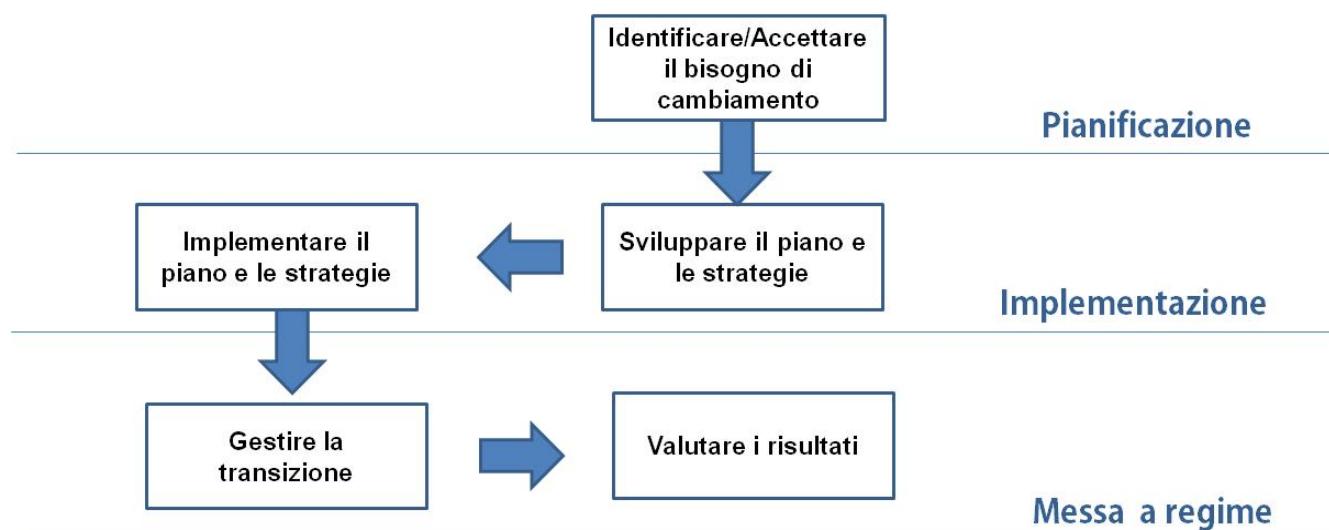
3.3 Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento)

Lo scopo del Piano di Change Management è di accertarsi che metodi standardizzati siano usati per il trattamento efficiente e rapido di tutti i cambiamenti, che tutti i cambiamenti siano registrati e che i rischi generali per l'organizzazione siano ottimizzati, questo sia per i sistemi informativi che per le componenti procedurali su cui questi hanno impatto.

Implementando correttamente il processo di Change Management si otterrà una difettosità ridotta nei servizi nuovi/modificati, ed esecuzione più spedita e più corretta dei cambiamenti in qualunque ambito, con particolare attenzione a quelli relativi alla trasformazione del modus operandi.



Il Piano di Change Management descrive l'approccio metodologico e le modalità operative per la gestione efficiente dei cambiamenti tecnologici e procedurali derivanti dall'introduzione di nuovi servizi on line e dalla re-ingegnerizzazione di quelli già in esercizio. In linea di massima si articolerà nelle seguenti fasi:



La gestione del cambiamento non sarà limitata alla fase immediatamente successiva alla messa in esercizio dei nuovi sistemi informatici, ma si applicherà alla gestione dell'intero ciclo di vita del progetto allo scopo di individuare, valutare e controllare i cambiamenti approvati (miglioramento continuo).

4 DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE

Con una Convenzione approvata nel 2012 i comuni dell'Unione Bassa Reggiana hanno conferito all'Unione la gestione e lo sviluppo dei sistemi informatici e telematici, attuando un'unica strategia di sviluppo e gestione. Inoltre tra le azioni di potenziamento della Unione Bassa Reggiana individuate nella Convenzione c'è lo sviluppo dei servizi on line per i cittadini, sia per le funzioni conferite all'Unione sia per quelle esercitate ancora direttamente dai comuni.

Ad oggi all'Unione Comuni Bassa Reggiana sono state trasferite le seguenti funzioni e servizi da parte di tutti gli otto comuni aderenti all'Unione medesima:

- Servizio gestione appalti di lavori, servizi e forniture ed alienazioni immobiliari;
- Nuovo ufficio di piano sociale;
- Servizio sociale integrato zonale;
- Protezione civile;
- Servizi educativi (tramite ente strumentale Azienda Servizi Bassa Reggiana);
- Nucleo Tecnico di Valutazione;
- Servizio Informativo Associato (sia e sit);
- Ufficio Unico dei Tributi;
- Polizia Locale.

La descrizione dello stato dell'arte dei servizi on line attivi/da attivare assume una particolare rilevanza perché una volta catalogati i servizi già attivi o di prossima attivazione, sarà disponibile per l'Ente una sintesi immediata delle risposte, in termini informatici e telematici, che si è in grado di fornire ai cittadini / imprese, ovvero al generico richiedente. Questo permetterà una puntuale "mappatura" dei procedimenti attivi e quindi la conseguente possibilità di concentrarsi solo su tale insieme per la successiva fase di analisi e di razionalizzazione e semplificazione degli stessi. Tale mappatura, attraverso il popolamento di una apposita **matrice** di sintesi, fornirà inoltre la possibilità di avere un quadro evolutivo più chiaro per quanto riguarda i futuri servizi on line e relativi procedimenti che si intenderà attivare.

Le azioni messe in campo dall'Unione Bassa Reggiana per realizzare il percorso di innovazione e per dare concreta attuazione a quanto stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale riguardano sia l'informatizzazione interna all'Ente per quanto riguarda la trasparenza dell'azione amministrativa, la realizzazione di servizi efficienti e la dematerializzazione dei processi, sia le attività per il pieno dispiegamento e l'implementazione dei piani collegati all'e-Government e alla Community Network dell'Emilia Romagna (CN-ER) per la promozione sul territorio di un modello di pubblica amministrazione che interagisce in rete con tutte le amministrazioni, i cittadini e le imprese del territorio, nell'ottica dei progetti a riuso e condivisione dei saperi anche in raccordo con i trasferimenti e gestione di servizi in capo all'Unione Bassa Reggiana.

In particolare in questi ultimi anni ci si è prioritariamente concentrati nella semplificazione e dematerializzazione degli iter interni all'Ente. Sarà ambito di questa pianificazione dare maggiore impulso alle azioni per lo sviluppo di applicazioni relative al front-office.

I progetti, i piani e la programmazione delle attività sono fortemente vincolati allo scenario legislativo in continua evoluzione che ancora non ha definito in maniera esaustiva le deleghe e competenze che continueranno ad avere le Province (soggetto coadiutore tra Regione e Comune/Unione) e dai pesanti tagli di bilancio previsti nel triennio 2015-2017: tale incertezza condizionerà fortemente anche la realizzazione del Piano di Informatizzazione.

Gli interventi in materia di CAD, già assunti e in parte già realizzati dall'Ente riguardano prioritariamente:

Diritto all'uso delle tecnologie. (Art. 3) "I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni".

Già dal 2010 la casella di PEC istituzionale è stata completamente integrata con il software di protocollo per migliorare l'operatività e l'autonomia degli uffici ed incentivando l'utilizzo della PEC nelle comunicazioni fra Ente e cittadini e imprese.

E' stata pubblicata tutta la modulistica sul sito istituzionale dell'Ente, così che per qualsiasi istanza che debba essere avviata da un cittadino o da un'impresa sia possibile individuare facilmente la modulistica da compilare. E' stato istituito l'invio tramite email degli avvisi di pagamento ai fornitori. Si sono incentivati i servizi on-line.

Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali – diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale. (Artt. 4 e 5).

Sono state fortemente incentivate le modalità telematiche di comunicazione con le imprese tramite PEC istituzionale e settoriale; albo pretorio telematico, istituzione sezione "Amministrazione Trasparente" come richiesto dal decreto Trasparenza.

Si è provveduto alla pubblicazione sul sito istituzionale dei codici identificativi delle utenze bancarie e causali di pagamento sulle quali si possono effettuare i pagamenti elettronici ed è stato fornito supporto ai Comuni del territorio per l'attivazione e l'utilizzo della piattaforma Payer della Regione Emilia Romagna per i pagamenti on-line.

Diritto alla partecipazione. Art. 9.

Per favorire una maggiore partecipazione dei cittadini al processo democratico sono state pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente le bozze del codice di comportamento dei dipendenti pubblici e del piano triennale della prevenzione e corruzione per recepire le osservazioni e le integrazioni da parte degli utenti.

Gli sportelli per le imprese. Art. 10.

L'Unione Bassa Reggiana utilizza la piattaforma SUAP-ER della Regione Emilia Romagna per il front-office. Sono in corso le attività di configurazione di un software di back-office di Regione Emilia Romagna messo a riuso per tutti gli Enti del territorio per pratiche relative al commercio e all'edilizia produttiva: le istanze possono essere presentate mediante il sistema regionale SuapER (<http://suaper.lepida.it/people/>), già integrato, come precedentemente specificato, con un sistema di backoffice e con la PEC dell'Unione per la gestione dell'istruttoria e degli endoprocedimenti; il front-office è integrato con il sistema autenticazione fedERa (del quale è in corso di analisi e implementazione l'interoperabilità con il sistema nazionale SPID) e con il sistema di pagamenti elettronici PayER;

La riorganizzazione gestionale e dei servizi. Artt. 14 e 15.

L'Unione Bassa Reggiana partecipa alla Community Network della Regione Emilia Romagna per la realizzazione di progetti di area vasta ed il loro dispiegamento tramite il riuso sul territorio, a favore delle amministrazioni locali. I rappresentanti dell'Ente partecipano, nel rispetto della L.R. 11/2004 e sue successive evoluzioni, a diversi tavoli di lavoro: Tavolo tecnico di coordinamento, Comitato Permanente di Indirizzo, Comunità Tematiche. A livello territoriale sono state istituite delle comunità locali con i rappresentanti dei Comuni per la condivisione delle conoscenze ed esperienze su tali ambiti. E' stata istituita la società partecipata Lepida SpA quale strumento operativo, promosso da Regione Emilia-Romagna, per la pianificazione, l'ideazione, la progettazione, lo sviluppo, l'integrazione, il dispiegamento, la configurazione, l'esercizio e la realizzazione delle infrastrutture di telecomunicazione e dei servizi telematici che sfruttano le infrastrutture di rete, per Soci e per Enti collegati alla Rete Lepida. La società supporta gli enti locali nell'attuazione delle politiche digitali per la crescita delle città, dei territori e delle comunità in Emilia-Romagna, in particolare per la attuazione dell'Agenda Digitale e garantisce la disponibilità di reti e servizi telematici sull'intero territorio regionale, operando per lo sviluppo omogeneo di tutto il territorio.

Regione Emilia-Romagna ha promosso e finanziato un progetto per lo sviluppo di metodologie e strumenti per la dematerializzazione dei flussi documentali ai fini della semplificazione amministrativa e diffusione di buone pratiche in materia di gestione documentale, denominato FlowER: l'amministrazione comunale ha adottato il progetto e ha partecipato al gruppo di lavoro che ha analizzato il procedimento di semplificazione e dematerializzazione dei contratti e albo fornitori. La messa in produzione del sistema consentirà di analizzare i procedimenti nell'ottica di una loro ridefinizione e semplificazione.

I documenti informatici, la trasmissione informatica dei documenti. Artt. 20 e segg. Art. 40, 41 e segg. Art. 45 e segg.

Da diversi anni viene gestito il documento digitale firmato digitalmente ed inviato tramite PEC; viene gestita la ricezione via PEC dei documenti provenienti dall'esterno; la PEC è collegata al protocollo informatico dell'Ente. E' stato dematerializzato l'iter dei mandati informatici e delle liquidazioni elettroniche. A decorrere dal corrente anno saranno inviati in conservazione sostitutiva al ParER (Polo archivistico regionale che garantisce conservazione a norma) i mandati informatici e nel corso del 2014 è stato attivato l'invio in conservazione dei contratti, nonché verranno avviati a breve il conferimento del registro di protocollo e dei documenti allegati al registro di protocollo. Nel corso del 2015, sarà attivato l'invio delle fatture. E' stata gestita l'iscrizione all'indice IPA e viene costantemente aggiornata.

In merito al trattamento e alla gestione del documento informatico, sono stati organizzati diversi corsi di formazione, sia per il personale dell'Ente sia per i comuni. E' stato introdotto il concetto di fascicolo informatico e il sistema di protocollo informatico è adeguato alle ultime norme in vigore. E' stato adottato un manuale di gestione che introduce la gestione archivistica del documento digitale, secondo le linee guida nazionali.

Nel 2014 tutti i contratti sono stati sottoscritti con firma digitale ed è stata introdotta la loro marcatura temporale per assicurarne la validità nel tempo.

Da anni l'Ente ha provveduto alla dematerializzazione dell'iter dei mandati ed ordinativi informatici, dell'iter delle liquidazioni elettroniche delle fatture, della prenotazione di risorse condivise fra cui apparati informatici e auto a noleggio, della nomina degli incaricati al trattamento dei dati, della richiesta di abilitazione alla rete informatica e alle abilitazioni ai software in uso nell'ente. Sono inoltre state semplificate molte delle procedure legate alla gestione delle risorse umane, implementando un portale su cui il personale dell'Ente riceve dematerializzato il cedolino dello stipendio, il CUD e può comunicare variazioni di residenza e di conto corrente bancario. Viene inoltre gestito mediante flussi di documenti firmati digitalmente, il processo di convalida dei cartellini e l'autorizzazione agli straordinari da parte dei dirigenti.

La disponibilità dei dati. Art. 50.

In ottemperanza al d.l. 33/2013 sul sito istituzionale dell'Ente è stata istituita la sezione Amministrazione Trasparente e nelle pagine interne è stata garantita la pubblicazione dei dati richiesti nonché il rispetto del formato aperto (csv, pdf, rtf, xml). Sono in corso di completamento le pubblicazioni di tutti i dati richiesti.

La continuità operativa. Art. 50-bis.

L'Ente ha predisposto uno studio di fattibilità tecnica per la continuità operativa e il disaster recovery ed ha ottenuto parere favorevole dall'Agid (parere n. 144/2014), si dovrà quindi dar corso alle azioni programmate, anche seguendo fortemente gli orientamenti regionali. Lepida, in collaborazione con gli Enti del territorio, sta predisponendo alcuni data center che potranno ospitare i servizi critici degli Enti garantendone la continuità operativa. L'Unione Bassa Reggiana sta predisponendo una analisi interna dei primi servizi che possono essere migrati sul data center.

La sicurezza delle PA. Art. 51.

Con l'approvazione annuale del DPS (obbligatorio fino al 2012) l'Unione Bassa Reggiana ha sempre mantenuto aggiornati i piani relativi alla sicurezza, andando in particolare a definire regole in merito a: analisi dei rischi e gestione incidenti, politiche di accesso al sistema, politiche di utilizzo della posta elettronica, politiche di utilizzo internet e delle postazioni informatiche, politiche di firewalling e di backup e ripristino dei dati;

I siti internet delle PA. Art. 53-54.

Il sito istituzionale dell'Unione Bassa Reggiana (<http://www.bassareggiana.it>) rispetta i requisiti di accessibilità e usabilità e comprende i contenuti minimi previsti rendendo pertanto disponibili servizi quali:

- Albo pretorio online;
- Pubblicazione bandi e concorsi;
- Amministrazione Trasparente;
- Modulistica online;
- Guida ai servizi comprensiva delle info sui servizi forniti in rete già disponibili e sulle scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti;

- Organigramma;
- Indirizzi PEC e recapiti istituzionali;

L'Unione Bassa Reggiana mantiene costantemente monitorato il sito istituzionale rispetto alla Bussola della Trasparenza dei Siti Web del Ministero, al fine di migliorare la trasparenza dell'azione amministrativa.

Diritto a trovare on line tutti i moduli e i formulari validi e aggiornati . Art. 57.

Attualmente il sito istituzionale dell'Ente comprende tutti i dati riguardanti i moduli e formulari dei servizi attivati e li rende disponibili in vari formati (odt, doc, pdf).

Organizzazione e finalità dei servizi in rete Art. 63.

All'interno del sito istituzionale, è presente una sezione dedicata ai servizi della <Ente>. I servizi sono suddivisi per aree tematiche e ad ogni servizio corrisponde una scheda informativa i requisiti per accedervi e quali i moduli (scaricabili) da inoltrare all'ente.

Il riuso delle tecnologie. Art. 67 e segg.

L'Unione Bassa Reggiana è in fase di introduzione di strumenti e piattaforme open source sia a livello di produttività individuale che per sistemi operativi e dominio. Dal 2015 gli utenti degli uffici dell'Ente saranno formati da personale dei Sistemi Informativi sull'utilizzo di Open Office che è attualmente in fase di distribuzione su tutte le postazioni consentendo di non acquistare ulteriori licenze del pacchetto Office di Microsoft e di accedere e gestire sempre più agevolmente la documentazione in formato aperto. Dal 2016 sarà adottata la piattaforma open Zimbra per la posta elettronica, per tutte le caselle e le agende dell'Ente.

L'Unione Bassa Reggiana, aderendo alla 'CONVENZIONE CON LA REGIONE EMILIA-ROMAGNA PER IL FUNZIONAMENTO, LA CRESCITA E LO SVILUPPO DELLA COMMUNITY NETWORK EMILIA-ROMAGNA (CNER) - 2013/2018' con Delibera di Consiglio dell'Unione n° 22 del 16/07/2013 (funzione in delega conferita rispettivamente da ogni Giunta Comunale), in quanto nodo della Community Network, adotta e svolge tra gli altri i seguenti compiti:

- partecipare allo sviluppo ed alla crescita del sistema a rete in conformità con quanto previsto dal Modello di Amministrazione Digitale (sotto brevemente descritto), partecipando direttamente o attraverso le proprie rappresentanze al funzionamento degli organismi della CNER e prestando la propria attività a vantaggio di tutti gli Enti;
- cooperare per la massima fruizione del patrimonio informativo e l'erogazione di servizi integrati ed agevolare il superamento del Digital Divide;
- usare e riusare le soluzioni ed i servizi già disponibili in ambito CNER, con particolare riferimento a quelli definiti "di piattaforma" ;

Il Modello di Amministrazione Digitale

Il modello di servizi 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.

All'interno dei progetti coordinati da Regione Emilia-Romagna e confluiti in servizi infrastrutturali erogati da Lepida SPA e dal ParER, gli Enti possono utilizzare, per attuare lo sviluppo dei propri servizi online:

- sistema di pagamento on-line (Art.5) payER (anche in ottemperanza alle linee guida dell'Agid
http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/lineeguidapagamenti_v_1_1_0_0.pdf)

- sistema di autenticazione federata (Art.5) fedERa (che è in fase di integrazione con il modello nazionale SPID);
- infrastruttura di cooperazione applicativa che permette lo scambio di informazioni tra sistemi informativi di Enti diversi, realizzando la circolarità e la interoperabilità dei dati della PA, attraverso il Sistema di Pubblica Connettività (SPC) IcarER;
- infrastruttura sviluppata dal ParER, per la conservazione a norma dei documenti, anche secondo le norme previste ed aggiornate dal D.P.C.M. 13/11/2014.

4.1 Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione)

Presupposto per operare una “completa” informatizzazione delle procedure per l'inoltro di istanze è la conoscenza dello stato di informatizzazione dei procedimenti amministrativi dell'ente. La norma richiede infatti, in buona sostanza, di realizzare “servizi online” a copertura completa di tutti i procedimenti gestiti.

Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

L'Unione Bassa Reggiana è attualmente in fase di censimento e monitoraggio dei procedimenti amministrativi, così come richiesti dall'articolo 35, comma 1, del D.Lgs. n. 33/2013 e che la relativa elencazione verrà pubblicata nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito internet istituzionale e tale elencazione costituirà il punto di partenza per l'aggiornamento del piano di informatizzazione delle procedure, in quanto ogni servizio competente dovrà provvedere a verificare per ciascuna tipologia di procedimento avviabile ad istanza di parte lo stato di gestione attuale e quali azioni concrete porre in essere nei prossimi mesi per pervenire, oltre alla gestione tradizionale, anche ad una gestione completamente informatizzata;

Per le motivazioni descritte precedente in primo luogo si dovrà dunque provvedere all'adozione del Regolamento comunale dei procedimenti amministrativi in modo da poter disporre di una solida ed aggiornata base su cui individuare i procedimenti interessati. Successivamente dovrà essere eseguita un'attenta analisi dei procedimenti amministrativi selezionando quelli ad “istanza di parte” e definendo le priorità tra i procedimenti da informatizzare.

La banca dati delle schede dei procedimenti dovrà essere integrata e pubblicata nel sito istituzionale dell'ente e consultabile con molteplici criteri di ricerca, sia per parole chiave che per categorie e classificazioni. Dovranno essere previsti numerosi rimandi in diverse sezioni del portale al fine di facilitarne la fruizione. Nelle schede dei procedimenti già informatizzati dovranno essere inseriti i link ai relativi servizi online per l'inoltro delle istanze in modo tale che la banca dati costituisca un unico punto d'accesso a tutte le piattaforme.

La gestione delle attività di back-office dei procedimenti è già in gran parte informatizzata e supportata da applicativi software, dal momento della ricezione dell'istanza fino al rilascio dell'atto conclusivo.

Si tratta quindi di completare il processo di informatizzazione delle attività di front-office innestandole negli attuali processi di lavoro. Sovrapporre semplicemente alle piattaforme esistenti un nuovo strato software non farebbe che cristallizzare prassi e metodologie di lavoro consolidate costruite su presupposti obsoleti: la ricezione delle istanze e la gestione documentale in modalità parzialmente “analogica”.

L'informatizzazione delle procedure per la ricezione delle istanze costituisce invece un'ottima occasione per operare un'analisi approfondita dei procedimenti e dei flussi informativi esistenti col fine di procedere una re-ingegnerizzazione degli stessi in chiave completamente digitale. Solo in questo modo infatti si potrà apportare reale innovazione e trarre il massimo beneficio in termini di efficienza ed efficacia dal processo di dematerializzazione.

Appare chiaro che gli interventi non potranno limitarsi all'introduzione di un sistema per la creazione e ricezione di modulistica compilabile online. Il nuovo sistema dovrà dialogare e potersi integrare con la molteplicità degli applicativi di back-office in uso presso l'Ente, in modo tale da permettere una re-ingegnerizzazione dei processi in chiave unitaria rispetto a tutto il ciclo di vita del procedimento.

Particolare importanza riveste anche l'integrazione con le applicazioni trasversali che intervengono nel procedimento, quali la banca dati delle schede dei procedimenti, l'applicativo di protocollo, il sistema di gestione documentale dell'Ente, ecc...

La capacità di integrazione del sistema con le piattaforme attualmente in uso - la presenza di interfacce di cooperazione applicativa, il rispetto di standard riconosciuti, il superamento di processi di qualificazione - costituisce pertanto fattore critico di successo.

A questa prima analisi dovrà seguire la verifica e l'individuazione delle strutture responsabili delle diverse fasi del processo, immediatamente seguita dall'individuazione e dall'analisi della modulistica necessaria e dei procedimenti di "work-flow" che attualmente regolano gli iter procedurali.

In quest'ultima fase potrebbero essere necessarie eventuali modifiche alla modulistica esistente e/o interventi correttivi degli specifici regolamenti comunali o dei processi produttivi (work flow).

Si dovrà tenere conto che la o le piattaforme software, oltre alla presentazione, dovranno garantire anche il sistema di monitoraggio e pertanto nella modifica dei processi produttivi sarà opportuno raggruppare il maggior numero possibile di processi al fine di limitare al massimo il numero delle soluzioni applicative che sarà necessario implementare o modificare.

La necessità di provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative potrebbe comportare uno slittamento temporale delle attività successive.

Parallelamente occorrerà individuare ed analizzare le soluzioni software attualmente in uso allo scopo di verificarne l'adattabilità al sistema SPID e più in generale a quanto richiesto dalla norma.

Sarà altresì necessario provvedere ad un'attenta Analisi del sistema di front-office (per cittadini e imprese) attualmente utilizzato e prevederne, nel caso, le opportune modifiche. Questo costituisce un elemento chiave con il quale cittadini e imprese si rapportano con l'ente sia in fase di presentazione delle istanze che durante il relativo iter per avere informazioni sui procedimenti e sullo stato di avanzamento degli stessi.

Il passo successivo sarà costituito dall'analisi e dall'individuazione delle soluzioni tecnologiche percorribili. Tra queste andranno possibilmente considerate in via prioritaria soluzioni di riuso o di collaborazione applicativa con altre PA e ciò allo scopo di conseguire finalità di economicità e di standardizzazione delle interfacce utente.

Le soluzioni individuate dovranno essere integrate nel sistema SPID ed interfacciate con l'applicativo per la gestione del protocollo informatico dell'Ente; esse dovranno anche essere dotate di meccanismi che consentano l'invio in archiviazione e in conservazione sostitutiva dei documenti possibilmente in modalità di "filiera documentale". Non meno importante l'integrazione con i sistemi di "work flow" per permettere la tracciabilità dello stato di avanzamento delle pratiche e delle basi dati ed applicativi già in uso presso l'ente.

Le soluzioni di cui sopra dovranno altresì essere integrate con tutti gli strumenti già previsti: PEC, firma elettronica, carta nazionale dei servizi nonché con i sistemi di pagamento telematico, ivi compresa l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dall'AgID denominata "Nodo dei pagamenti-Spc" e dovranno supportare l'apposizione del "bollo virtuale" sulle istanze soggette a tale disciplina.

Tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che le piattaforme in argomento siano sufficientemente elastiche per supportare future necessità in termini di interfacciabilità con sistemi esterni e di capacità di poter modellare al loro interno nuovi schemi e iter procedurali.

Nell'individuazione delle possibili soluzioni dovrà tenersi conto della presenza di software di libero utilizzo o a sorgente aperta e della presenza di funzionalità "on line" ed applicativi che permettano la realizzazione in autonomia dei "template" da parte degli uffici dell'Ente.

Dopo questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione.

In ultimo la fase di realizzazione delle soluzioni potrà essere effettuata in base alle disponibilità delle risorse necessarie.

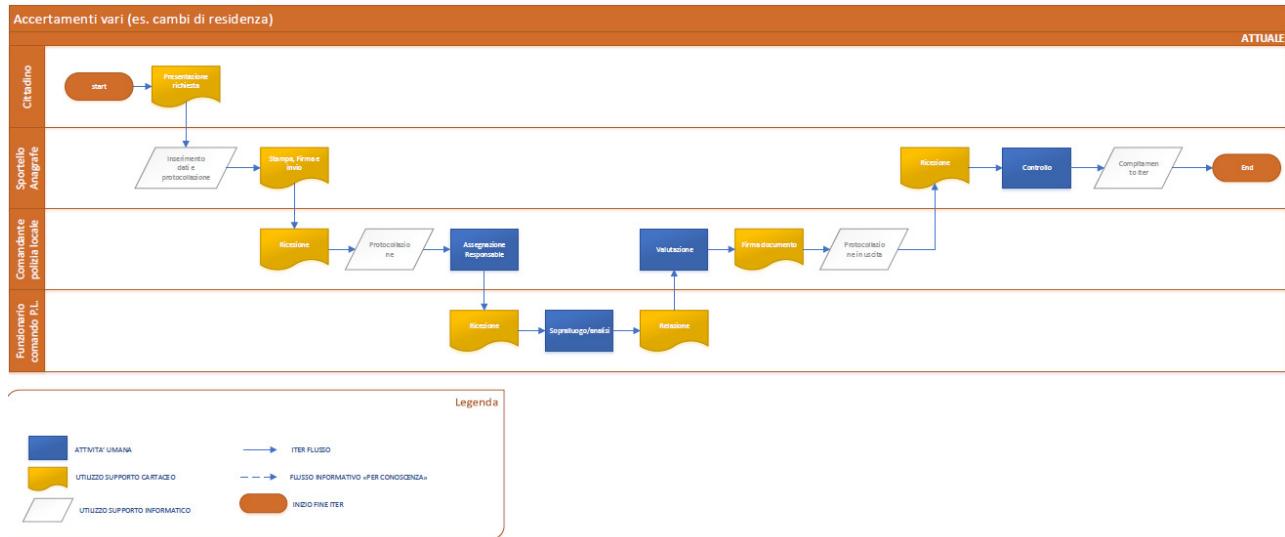
Il lavoro operativo si svilupperà secondo le seguenti modalità:

a. Mappatura dei processi che erogano i prodotti/servizi

Si rilevano per ogni processo le strutture e le posizioni di lavoro coinvolte, i prodotti/servizi erogati, i volumi generati, le attività svolte, le risorse assorbite, i metodi utilizzati ed il flusso procedurale, i tempi di risposta, la modulistica utilizzata.

La rilevazione individua anche le attività con il loro impegno di persone sia di natura operativa interna sia di contatto con il cittadino e le imprese.

Si utilizza la metodologia della mappa del flusso del valore (tipica dell'organizzazione snella).



b. Analisi critica dei processi

L'analisi si concentra su tre ambiti principali:

- L'analisi del valore delle attività (serve o non serve)
- L'analisi dei metodi di lavoro
- L'analisi dei flussi procedurali

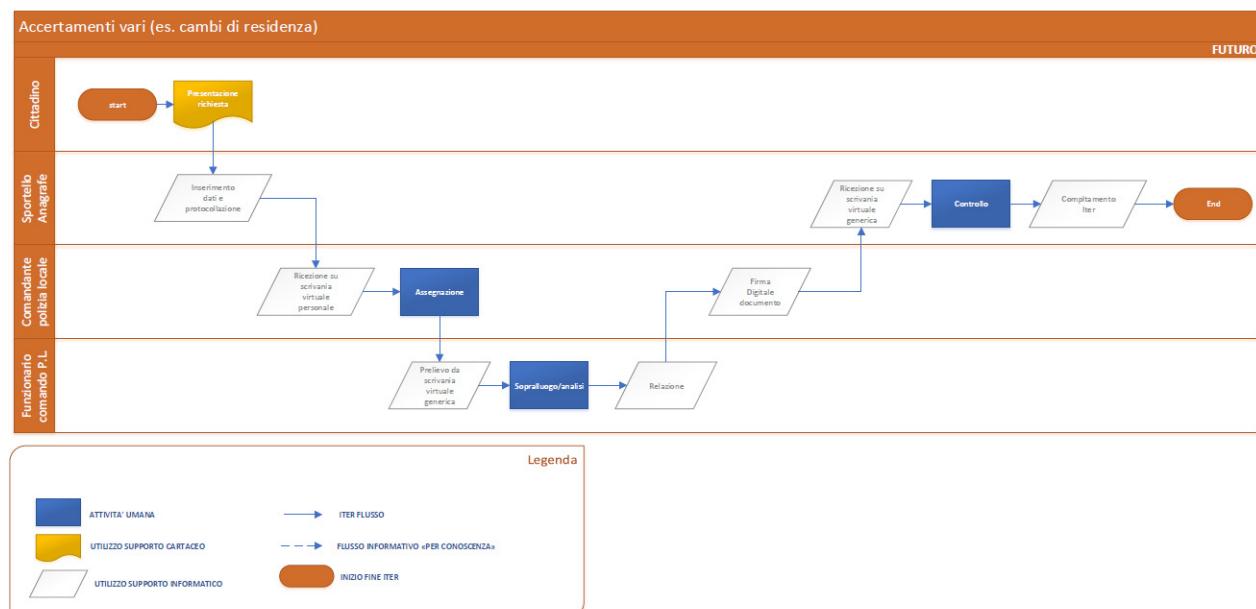
L'analisi individua le criticità, le cause che le generano ed i margini di miglioramento.

c. Razionalizzazione e semplificazione dei processi

In questa fase si apportano le azioni correttive per migliorare i processi.

La razionalizzazione concentra l'attenzione sul miglioramento dell'operatività mentre la semplificazione si orienta al rapporto con il cittadino e le imprese in termini di riduzione incombenze, di ampliamento orari, di accesso autonomo, ecc.

I processi vengono quindi ridisegnati secondo i principi di valore, flusso continuo e eliminazione degli sprechi.



4.2 Analisi della modulistica in uso

Si procederà quindi con l'analisi della modulistica in uso, per giungere anzitutto alla creazione di una modulistica che sia la più uniforme possibile.

Successivamente verrà creata una matrice che per ogni procedimento di ogni attività individuerà – a seguito dello studio della modulistica semplificata prodotta – le dichiarazioni da verificare (presso uffici interni o enti terzi) e la tipologia di allegati da produrre. Si allega a titolo esemplificativo un esempio di matrice compilata presa dal servizio commercio.

Inoltre, le informazioni contenute nella matrice possono essere utilizzate anche per creare degli “specchietti informativi riepilogativi” da inserire nelle schede di descrizione dei procedimenti del portale. Si tratta di un supporto molto utile all’utente in fase di redazione delle istanze, affinché siano complete di tutte le informazioni e di tutta la documentazione. Dal lato dell’Amministrazione, questo si traduce in una riduzione sensibile delle istanze non istruibili per mancanza di informazioni o allegati.

Viene riportato di seguito un esempio di tabella riepilogativa.

| SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO procedimento XXXX | | |
|---|---|---|
| Cosa devo fare? | Cosa devo compilare? | Cosa devo allegare? |
| Apertura nuovo esercizio | <ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) | <ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Copia tabella tariffe firmate e datate in bollo - Copia registro operazioni giornaliere per vidimazione in bollo - Deposito cauzionale |
| Trasferimento sede | <ul style="list-style-type: none"> - Modello SCIA Comunale - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) | <ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) - Planimetrie negozio - Copia documento attestante la disponibilità dei locali - Deposito cauzionale |
| Sospensione / cessazione attività | <ul style="list-style-type: none"> - Modello Comunicazione - Procura (se spedita da soggetto diverso dal richiedente) | <ul style="list-style-type: none"> - Copia documento identità richiedente o permesso di soggiorno (di tutti i soci nel caso di Società) |

4.3 Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso

Questa rilevazione e la successiva descrizione dello stato dell’arte riguardante gli strumenti e le piattaforme applicative in uso presso l’Ente si configura come un ‘attività fondamentale per l’attuazione del piano in quanto i dati rilevati serviranno da input per altre attività previste, come ad esempio per il Piano di Approvvigionamento.

Si produrranno nelle schede di rilevamento, i dati riguardanti le attuali configurazioni dei sistemi informativi dell’Ente, permettendo così di avere un quadro sintetico e di immediata lettura circa la dotazione strumentale ed applicativa in uso presso l’Ente stesso. Dai dati risultanti si potrà così capire l’eventuale gap tecnologico da colmare rispetto le eventuali necessità richieste dal processo informatizzazione e digitalizzazione delle procedure per la presentazione di **istanze, dichiarazioni e segnalazioni in modalità on line**.

Al fine di dimensionare l’attività di convergenza che dovrà essere assicurata tra il sistema/piattaforma per l’informaticizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni e i sistemi informatici oggi in uso, si riportano qui di seguito a titolo esemplificativo i software gestionali ed i relativi servizi/uffici dell’Ente che utilizzano tali applicativi per la gestione informatica dei procedimenti:

| Applicativo | Descrizione | Servizio/Ufficio |
|-------------------------|--|------------------|
| JIRIDE (suite Sicr@Web) | Soluzione applicativa per la gestione del protocollo informatico, PEC, interoperabilità, firma digitale e gestione documentale dell’Ente | Tutti gli uffici |
| ALBO ON LINE | Soluzione Applicativa per la consultazione on line degli atti in pubblicazione sull’Albo Pretorio e degli atti presenti | Tutti gli uffici |

| Applicativo | Descrizione | Servizio/Ufficio |
|--------------------|-----------------------|-------------------------|
| | nell'archivio storico | |

Altre informazioni sugli applicativi sono state raccolte per rispondere al censimento delle banche dati eseguito e trasmesso all’Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) lo scorso settembre 2014.

Dovrà tenersi conto di questi applicativi nella fase di realizzazione del Piano in quanto anche se solo alcuni di essi svolgono funzioni direttamente connesse alla presentazione “on line” di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, costituiscono comunque l’elemento gestionale delle attività che conseguono alle istanze in questione.

| AREA | Funzionalità | | | |
|----------------------|--------------|---------------|-----------|---------------|
| | | Numero utenti | Fornitore | DB utilizzato |
| Amministrativa | Atti Formali | | | |
| | Protocollo | | | |
| | | | | |
| Tecnico Territoriale | Cartografia | | | |
| | Urbanistica | | | |
| Altri Servizi | SUE | | | |
| | SUAP | | | |
| | PEC | | | |
| | | | | |
| | FD | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| AREA | Funzionalità | | | |
|---------------|----------------|---------------|-----------|---------------|
| | | Numero utenti | Fornitore | DB utilizzato |
| Altri Servizi | IMU | | | |
| | TARES | | | |
| | PUBBLICITÀ | | | |
| | POLIZIA LOCALE | | | |
| NOTE | | | | |
| | | | | |

5 PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE

5.1 Definizione nuova modulistica

La missione principale del portale dei servizi online sarà quella di assistere l'utente nell'individuazione del procedimento in grado di rispondere alle proprie specifiche esigenze e nel guiderlo nell'inserimento nel sistema delle informazioni e documenti previsti.

I documenti a corredo della richiesta possono essere prodotti da fonti "esterne" e quindi sono sostanzialmente acquisiti ed **"allegati"** alla procedura o possono essere compilati dinamicamente on line in funzione delle informazioni inserite.

In questo caso il modello operativo adottato è quello di corredare i vari procedimenti resi disponibili dal portale dei servizi con modelli ("template") di **documenti** da integrare con le informazioni specifiche del singolo caso.

Il Piano prevede di generare, in modo automatizzato, dei formati PDF-Editabili grazie alle informazioni strutturali e semantiche inserite in sede di revisione dei documenti. (campi d input con spazio di nomi condiviso, tag, bookmark).

Il patrimonio di documenti di modulistica che sarà messo a punto dall'Ente, sarà riorganizzato e ristrutturato non tanto in termini di impostazione funzionale o grafica ma relativamente alla composizione di diversi blocchi informativi che siamo standard, riutilizzabili e di facile compilazione. Pertanto un'accurata modellazione dei blocchi informativi ricorrenti nelle diverse tipologie di pratiche consentirà un'elevata produttività in sede di generazione e di manutenzione del materiale documentale.

Ad esempio il blocco informativo "Anagrafica del Richiedente" potrebbe assumere una forma del tipo:

La tipologia delle informazioni anagrafiche richieste sarà uguale per la quasi totalità dei procedimenti che si vuole digitalizzare; per cui un volta creato e standardizzato il blocco informativo Anagrafica del richiedente per un dato procedimento, potrà essere facilmente riutilizzato per tutti gli altri procedimenti che l'Ente deciderà di attivare in modalità on line. Lo stesso discorso varrà per qualsiasi altri blocco informativo componente il generico modulo d'inoltro pratica

Il lavoro di rivisitazione della struttura della modulistica (mediante aggiunta di opportuni riferimenti o tag) sicuramente impegnativo ma indispensabile per la compilazione automatizzata consente di cogliere, senza ulteriori costi, anche l'obiettivo di produrre materiale di qualità per il download e compilazione off-line

5.2 Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze

In esecuzione del Piano, verrà messa a disposizione una soluzione informatica **“Servizio GPI”**, erogata in modalità M-cloud/SAAS dalla propria server farm, per la pubblicazione di un pacchetto base di procedimenti già digitalizzati e pronti per essere utilizzati da cittadini e imprese. Ogni procedimento sarà accompagnato da una scheda contenente gli elementi descrittivi di base (servizio competente, responsabile, descrizione del procedimento, fonti normative, modalità di avvio determinate del procedimento) nonché dalla modulistica necessaria alla presentazione dell’istanza.

Sinteticamente la soluzione tecnologica si rappresenta come un **“portale web”** di presentazione pratiche (servizio Gestione Presentazione Istanze) in grado di gestire il processo di autenticazione, compilazione guidata e inoltro pratica verso l’amministrazione, l’utilizzo di PDF autocompilabili facilita la modalità di presentazione dell’istanza. Il documento così prodotto sarà disponibile per l’invio automatico al backoffice sia mediante servizi diretti (webservices) sia mediante modalità più generiche di protocollazione. La protocollazione potrà poi innescare il relativo work flow di gestione, nel caso si utilizzi un sistema di work--- flow management.

I procedimenti rilasciati entro il 30 giugno 2015 sono elencati di seguito:

| N. | PROCEDIMENTO | SERVIZIO |
|----|--------------------------------|---------------------|
| 1 | Richiesta di accesso agli atti | Protocollo |
| 2 | Iscrizione Nidi d’Infanzia | Pubblica Istruzione |
| 3 | Iscrizione Scuole Materne | Pubblica Istruzione |
| 4 | Richiesta rimborso tributi | Tributi |
| 5 | Segnalazione generica | Protocollo |

Resteranno poi una serie importante di procedimenti in corso di analisi, al momento non gestiti con sistemi informatici o gestiti con sistemi obsoleti, per cui dovrà essere previsto un aggiornamento manuale a cura dell’ufficio interessato, dello stato d’avanzamento della pratica.

Sinteticamente, per i procedimenti residui si dovrà procedere ad:

- analizzare i processi al fine di ridurli il più possibile a schemi da modellare informaticamente, in stretta collaborazione con gli uffici competenti;
- valutare con gli uffici competenti le prassi operative e i loro cambiamenti con eventuali variazioni nei propri regolamenti; prevedere una adeguata formazione del personale;
- analizzare un sistema di modellazione di work flow che sia, a livello infrastrutturale, integrato con i sistemi regionali e che consenta di:
- generare tutti gli schemi di flusso necessari alla presentazione on-line dell’istanza;
- consentire l’autenticazione attraverso FedERa (a sua volta adeguato al sistema nazionale SPID) e gli eventuali pagamenti elettronici attraverso il sistema payER;
- monitorare lo stato di avanzamento delle proprie istanze e consentirne la presa visione da parte dei diretti interessati;
- valutare le migliori modalità di invio in conservazione della documentazione digitale;
- prevedere, ove necessario, strumenti di pubblicazione ed aggregazione delle autorizzazioni, nella sezione trasparente del sito istituzionale.

5.3 Adesione a SPID

Il sistema SPID è costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell’Agenzia per l’Italia digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni, in qualità di erogatori di servizi in rete, ovvero, direttamente, su richiesta degli interessati.

Non appena tale sistema sarà pienamente operativo ci si farà carico dell'adeguamento del sistema informativo dell'ente alle linee guida previste per l'adesione allo SPID.

Dovrà quindi essere acquisito almeno un sistema di modellazione di work flow che sia a livello di infrastruttura integrato con il sistema di autenticazione fedERa o direttamente con sistema SPID ed eventualmente con il sistema dei pagamenti payER, in caso siano presenti procedimenti che prevedono un pagamento, che consenta di generare tutti i flussi di work flow necessari.

Dovrà essere prevista e valutata anche in questo caso la migliore modalità di invio in conservazione della documentazione digitale prodotta dal work flow, al ParER.

Per molti dei procedimenti, in particolare quelli relativi alle materie ambientali, si prevede una integrazione con il sistema di back office già oggi utilizzato e tecnologicamente evoluto, tale da garantire un monitoraggio costante ed automatico dello stato d'avanzamento delle pratiche.

5.4 Piano degli approvvigionamenti

Il piano degli approvvigionamenti identifica sostanzialmente i prodotti e i servizi che è necessario sviluppare e/o acquisire da fonti esterne, dopo l'attivazione del primo set di procedimenti (entro il 30 giugno 2015).

La necessità di far evolvere il portafoglio di servizi on line disponibili verrà soddisfatta mediante logiche di **“Miglioramento continuo (CI)”** del sistema : tale processo ha come obiettivo prioritario il mantenere il valore aggiunto per il fruttore dei servizi attraverso la continua evoluzione e lo sviluppo della qualità dei servizi e la generale maturità del ciclo di vita del servizio e dei processi sottostanti.

Il **CI** fornisce un modo per l'Ente di identificare e gestire correttamente i miglioramenti necessari, identificando ogni lacuna esistente. Tutto ciò è fatto su **“quanto serve realmente”** per indirizzare i cambiamenti nei requisiti, nella tecnologia e per assicurare che sia mantenuto un alto livello di qualità. Seguendo tale logica , la soluzione utilizzata dovrà essere configurata per:

- revisionare i procedimenti rilasciati;
- implementare ulteriori procedimenti;
- effettuare l'integrazione degli stessi con le applicazioni di back-office

I passaggi necessari a definire il piano degli approvvigionamenti saranno:

- identificazione dei prodotti e servizi che devono essere forniti ;
- definizione delle specifiche e dei tempi e modalità di consegna nel rispetto;
- identificazione e selezione dei fornitori in grado di rispettare tali specifiche attraverso preventivi, richieste d'offerta o inviti a gara;
- predisposizione dei contratti di acquisto e degli ordini;
- definizione ed applicazione delle procedure per ricevere, ispezionare e verificare l'adeguatezza delle forniture alle specifiche concordate;
- effettuazione dei pagamenti al completamento del processo di fornitura.

I contratti di acquisto dovranno inoltre contenere al loro interno, oltre alle specifiche della fornitura ed ai requisiti qualitativi, anche le procedure di test e quelle per la gestione delle eventuali controversie.

Infine, una volta definito il piano degli approvvigionamenti, è importante che vengano allocate le responsabilità tra team di progetto ed ufficio acquisti nel monitorare e controllare l'intero processo d'acquisto.

5.5 Cronoprogramma degli interventi

Come attività riepilogativa prevista dal piano, si riporta il cronoprogramma degli interventi con i tempi di realizzazione previsti delle principali attività descritte precedentemente (dette Milestone).

I tempi risultano un puro effort basato sulle condizioni rilevate alla data odierna. Tali tempi potrebbero richiedere di essere variati nel caso in cui le condizioni iniziali subissero modifiche sostanziali (ad esempio la

presenza del personale da coinvolgere che potrebbe essere variato per esigenze varie, oppure la difficoltà a reperire alcuni set di dati resi necessari per il sistema di rilevazione dello stato dell'arte,...).

In fase operativa e di attuazione del piano si produrranno altri cronoprogrammi con maggior dettaglio riguardo le attività, le risorse da utilizzare e l'eventuale necessità di comprimere/dilatare i tempi di realizzazione.

Per la revisione del piano e relative modalità si rimanda a quanto descritto nel successivo capitolo “Modalità di aggiornamento del Piano”.

L'unità di misura temporale utilizzata è il Mese solare con avvio del Piano previsto al mese 0.

Si prevede un elaps temporale di circa 24 mesi solari.

| Milestone | Attività | Inizio | Fine |
|------------------|--|---------------|----------------|
| WP-SA | DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE | Mese 0 | Mese 2 |
| WP-SA-01 | Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) | Mese 0 | Mese 2 |
| WP-SA-02 | Analisi della modulistica in uso | Mese 0 | Mese 2 |
| WP-SA-03 | Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso (Rilevazione) | Mese 1 | Mese 2 |
| WP-PA | PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE | Mese 2 | Mese 4 |
| WP-PA-01 | Definizione nuova modulistica | Mese 2 | Mese 3 |
| WP- PA-02 | Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze | Mese 2 | Mese 3 |
| WP- PA-03 | Adesione a SPID | Mese 1 | Mese 3 |
| WP- PA-04 | Piano degli approvvigionamenti | Mese 2 | Mese 4 |
| WP-MA | MONITORAGGIO ATTUAZIONE | Mese 4 | Mese 24 |
| WP-MA-01 | Piano di Addestramento | Mese 4 | Mese 16 |
| WP-MAN-02 | Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione | Mese 4 | Mese 4 |
| WP-MAN-03 | Aggiornamento del Piano | Mese 5 | Mese 17 |
| WP-MAN-04 | Monitoraggio e di pubblicazione degli esiti | Mese 6 | Mese 18 |

Si ipotizza un orizzonte temporale almeno biennale (2015-2016) per riuscire a dare seguito alle azioni sopra descritte, collaborando strettamente con Regione, Provincia, Lepida e gli altri enti regionali nell'ottica della semplificazione e riduzione dei costi di implementazione dei servizi. Il piano potrà essere attuato come successivamente meglio dettagliato, se le condizioni organizzative ed economiche dell'Ente lo consentiranno.

6 MONITORAGGIO ED ATTUAZIONE

6.1 Piano di Addestramento

Il raggiungimento degli obiettivi precedentemente esposti e la qualità di tale servizio di addestramento saranno garantiti mediante l'utilizzo di una metodologia ben strutturata per la definizione delle attività di formazione e comunicazione. Tale metodologia consente di definire un Piano di Addestramento modellato ad hoc sulle esigenze dell'Ente, ovvero un programma che risponde appieno al fabbisogno formativo derivante dall'introduzione di nuove tecnologie e nuove modalità di lavoro nell'organizzazione delle strutture interessate.

Gli step della metodologia per la formazione e la comunicazione saranno i seguenti:



I risultati delle attività sopra esposte alimentano il Piano di Addestramento. Le attività formative punteranno a:

- Coinvolgere il personale, promuovendo l'utilizzo delle nuove procedure informatizzate e sottolineandone soprattutto l'efficacia e l'efficienza derivanti dal loro utilizzo;
- Rendere il personale capace di utilizzare, in modo semplice, i nuovi applicativi in funzione del ruolo che andrà a rivestire nel nuovo assetto organizzativo;
- Puntare ad un miglioramento costante attraverso una continua verifica di ogni intervento formativo;
- Motivare il personale sviluppando capacità investigative e di analisi in modo da rendere efficace l'utilizzo del nuovo sistema.
- affinare e sviluppare nei partecipanti coinvolti attitudini, motivazioni, capacità e competenze per poter gestire e svolgere il lavoro di gestione e manutenzione del Sistema.
- L'intervento formativo garantirà massimi livelli di efficacia e di efficienza nel conseguimento degli obiettivi centrati sulla integrazione delle conoscenze e sullo sviluppo di capacità e abilità; prioritaria sarà la metodologia dell'imparare facendo.

A livello didattico si farà ricorso alle metodologie di lavoro attivo e partecipativo, basate sia sullo scambio e la messa in comune delle conoscenze e delle esperienze, sia sulla ricerca documentaria e sul campo, sia con il coinvolgimento dei partecipanti su temi ed esercitazioni aderenti a situazioni e condizioni reali con il risultato primario di erogare ai partecipanti un'azione formativa innovativa e qualificata.

L'addestramento sarà svolto essenzialmente in aula con l'ausilio di simulazioni di realtà operative. L'iter formativo previste le seguenti tipologie di attività:

- attività formativa in aula;
- training on the job;
- attività di verifica e valutazione dell'apprendimento.

6.2 Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione

La soluzione più idonea consiste nella definizione di una matrice "di responsabilità", che consente di rappresentare sinteticamente l'insieme delle relazioni esistenti tra le varie attività per la redazione e l'attuazione del piano d'Informatizzazione ed i vari attori che verranno coinvolti nelle varie attività previste dal Piano stesso.

In linea di massima gli attori che verranno coinvolti sono:

- **Il Responsabile del servizio**
- **L'Operatore del servizio**
- **Il Personale dei Sistemi Informativi**
- **Fornitore/ Consulente**

L'esempio successivo illustra le possibili “combinazioni relazionali” tra l’insieme finito di attività previste ed i relativi attori coinvolti:

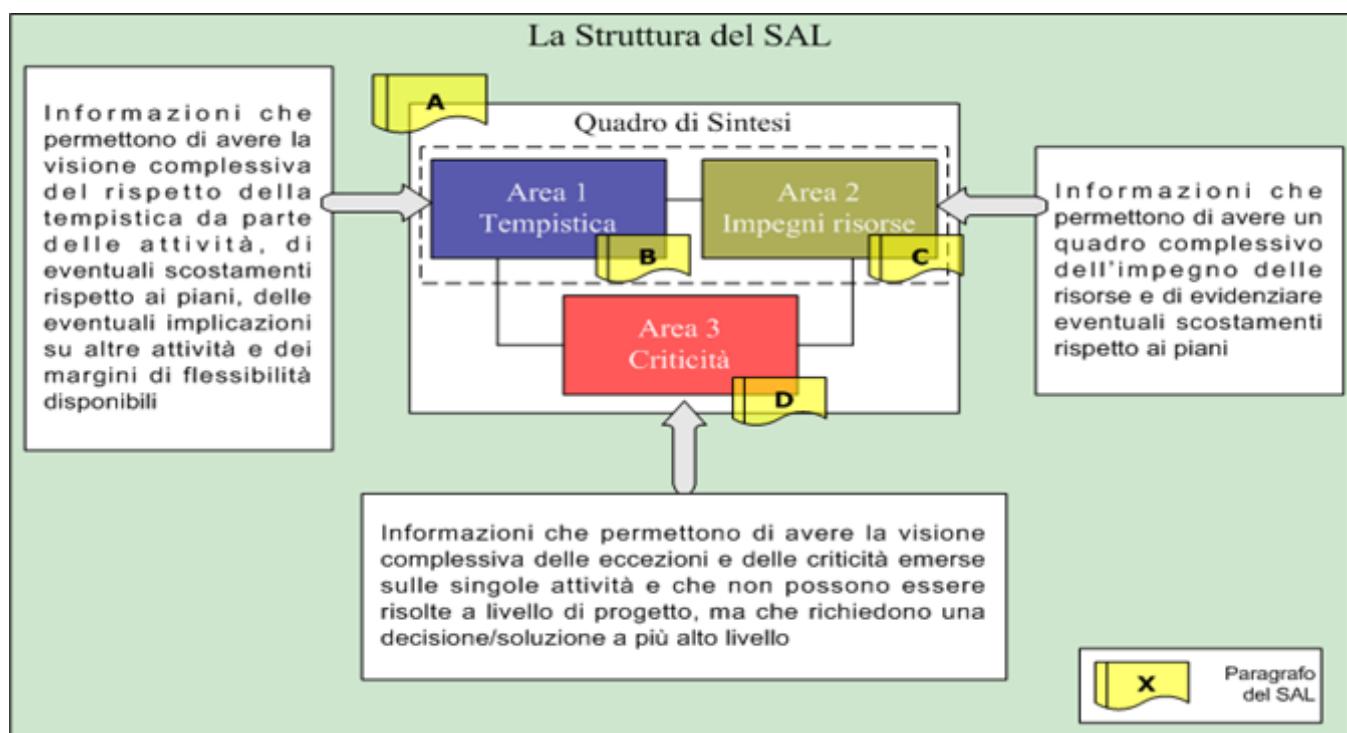
| ATTORI | Responsabile del servizio | Operatore | Sistemi Informativi | Fornitore/ Consulente |
|--|---------------------------|-----------|---------------------|-----------------------|
| PREMESSE | | | | |
| Riferimenti normativi | I | O | S | S |
| Descrizione degli obiettivi del documento | I | O | S | |
| Piano di Change Management (Gestione del Cambiamento) | I | O | O | S |
| | | | | |
| DESCRIZIONE STATO DELL'ARTE | | | | |
| Elencazione dei procedimenti rilevanti (e loro livello di informatizzazione) | I | O | S | S |
| Analisi della modulistica in uso | I | O | S | S |
| Descrizione degli strumenti/piattaforme in uso | | O | I | S |
| | | | | |
| PIANIFICAZIONE AZIONI DA INTRAPRENDERE | | | | |
| Definizione nuova modulistica | I | O | O | S |
| Definizione soluzioni tecnologiche e iter istanze | I | O | S | S |
| Adesione a SPID | I | | O | S |
| Piano degli approvvigionamenti | I | O | S | S |
| Cronoprogramma degli interventi | I | O | S | |
| | | | | |
| MONITORAGGIO ATTUAZIONE | | | | |
| Piano di Addestramento | I | O | O | S |
| Indicazione soggetti coinvolti nell'attuazione | I | O | S | |
| Modalità di aggiornamento del Piano | I | O | O | S |
| Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti | I | O | O | S |
| | | | | |

dove:

I = Indirizzo e supervisione O = Attività operative S = Supporto e Consulenza

6.3 Modalità di aggiornamento del Piano

Le modalità di aggiornamento del Piano saranno effettuate tramite lo Stato di avanzamento dei lavori. Gli stati di avanzamento rappresentano la fotografia di quanto previsto e realizzato dal Piano in un momento prestabilito e forniscono periodicamente i dati su tempistica, impegno risorse e criticità rilevate.



Per una migliore azione di verifica degli aggiornamenti necessari verranno effettuati i seguenti controlli:

1 - Controllo alla fine di ogni fase

Viene verificato che ogni attività prevista per la chiusura della fase sia terminata e abbia fornito i risultati previsti. In caso contrario si procede, come segue:

- completamento delle attività mancanti della fase;
- revisione delle attività che compongono la fase (eliminazione o aggiunta di attività);
- spostamento di alcune attività nella fase successiva e chiusura della fase attuale;
- cessazione delle attività se il committente decide di chiudere il progetto.

2 - Controllo a scadenze fisse

Vengono stabiliti controlli periodici sullo stato di avanzamento del progetto. I documenti che comprovano tali controlli sono i verbali degli incontri fra gli attori coinvolti

Dai SAL si potranno dedurre :

- le attività completate,
- le attività avviate (in percentuale)
- le attività da avviare
- le date di avanzamento
- lo stato delle attività alla data
- le eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato
- le eventuali vincoli / criticità

Il presente piano potrà essere revisionato in presenza di modifiche o innovazioni sempreché tali modifiche siano tali da modificare l'impianto del piano stesso.

Il piano può inoltre essere revisionato in occasione di:

- Completamento della rilevazione dei procedimenti amm.vi;
- Emanazione di linee guida, norme legislative in materia (nuove norme o modifiche alle norme esistenti) o pronunciamenti giurisdizionali che rendano non applicabili disposizioni esistenti;
- Intervenute esigenze interne o modifiche dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- Sostanziali modifiche delle procedure informatizzate oggetto del piano;
- Modifica in aumento o riduzione delle risorse finanziarie assegnate;
- Quando gli esiti delle valutazioni previste nel piano stesso e il monitoraggio dei risultati lo rendano opportuno.

6.4 Modalità di monitoraggio e di pubblicazione degli esiti

A tal proposito verranno rilevati i servizi on line forniti in termini quantitativi e qualitativi (livelli di servizio). Si misurerà la soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi ed si effettueranno valutazioni di efficienza sulla base di comparazioni con realtà analoghe. La classificazione utilizzata per rilevare i servizi erogati sarà del tipo:

- condizione operativa: rende disponibile le potenzialità del calcolo dei sistemi di elaborazione (server, ecc.) e di networking attraverso reti locali e geografiche;
- conduzione funzionale: disponibilità agli utenti finali dei servizi on line forniti;
- gradimento funzionale: gradimento degli utenti finali verso i servizi on line forniti;
- help desk: fornisce agli utenti il supporto necessario per l'utilizzo dei sistemi e delle applicazioni e risolve i problemi connessi con il loro utilizzo;
- sviluppo e manutenzione applicativa: effettua la realizzazione delle applicazioni e segue le loro evoluzioni dovute a cambiamenti tecnici e funzionali;
- training e formazione: riguarda l'adeguamento delle conoscenze degli utenti all'innovazione nei sistemi;
- supporto alla direzione: fornisce informazioni e consulenze tecniche alla direzione per stabilire le politiche aziendali sull'informatica.

Per quanto riguarda la pubblicazione degli esiti periodici provenienti dal sistema di monitoraggio, verrà studiata una apposita sezione informativa, da allocare sul portale dei Servizi on line o sul Portale istituzionale dell'Ente, in cui periodicamente, mediante apposite tabelle e/o grafici, verranno pubblicati i dati provenienti dagli esiti del monitoraggio.

6.5 Analisi SWOT

| PUNTI DI FORZA | PUNTI DI DEBOLEZZA |
|--|--|
| <p>Possibilità di implementare il progetto per passi successivi;</p> <p>Possibilità di un pieno dispiegamento delle potenzialità degli applicativi della suite Sicr@Web di Maggioli già uso o la cui attivazione è stata pianificata da tempo</p> <p>Adeguamento normativo quale occasione per re-ingegnerizzare i processi dell'Ente al fine di conseguire la massima innovazione, ed efficienza / efficacia dal processo di informatizzazione già avviato e che verrà in questo modo completato;</p> <p>Maggior presidio e miglioramento della qualità dei servizi</p> | <p>Disomogeneità tra i vari servizi a causa dell'utilizzo di diverse piattaforme per la gestione dei procedimenti;</p> <p>Effettiva fattibilità in termini tecnologici e di costi di tutte le integrazioni dei sistemi di frontoffice con gli applicativi di backoffice e trasversali;</p> <p>Impatto organizzativo e processo di cambiamento complessi e di difficile gestione.</p> |

| | |
|---|---|
| online; | |
| <p>OPPORTUNITÀ</p> <p>Adeguamento normativo quale occasione per reingegnerizzare i processi dell'ente al fine di conseguire la massima innovazione, ed efficienza / efficacia dal processo di informatizzazione già avviato e che verrà in questo modo completato;</p> <p>Partecipazione a progetti di respiro regionale ed adozione di soluzioni condivise e standardizzate;</p> <p>Miglioramento dei servizi offerti all'utenza;</p> <p>Maggior presidio e miglioramento della qualità dei servizi online;</p> | <p>RISCHI</p> <p>Difficoltà di realizzazione a causa dell'incertezza e/o carente normativa con particolare riferimento a SPID, domicilio digitale, ecc...</p> <p>Scarso utilizzo dei servizi da parte dell'utenza.</p> |

6.6 Aspetti critici

Si evidenziano alcuni aspetti critici del processo di informatizzazione:

1. Per l'invio di svariate tipologie di istanze, in particolare per quelle che prevedono dichiarazioni sostitutive di certificazioni e/o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, non si ritiene possa essere sufficiente l'apposizione di una firma elettronica, per quanto generata con sistemi ad elevato grado di sicurezza e sia invece opportuno richiedere la firma digitale. Sebbene per le imprese ed i professionisti l'utilizzo di tale strumento sia in via d'espansione, per i cittadini rimane ancora una solida barriera che impedisce la diffusione dei servizi online.
2. L'integrazione prevista dalla norma con il sistema SPID potrà essere realizzata solo nel momento in cui verranno rilasciate le specifiche tecniche e le modalità di attuazione. Modalità, tempi e costi per l'integrazione a cura dei fornitori dei software in uso, l'effettiva distribuzione di credenziali e diffusione del sistema tra i cittadini non possono essere oggetto di stime precise.
3. La norma prevede che l'informatizzazione operi fino al completamento della procedura. Si pone pertanto il problema di come mettere a disposizione del cittadino il provvedimento finale, in particolare in quei casi in cui tale provvedimento vada notificato o per il quale occorra una particolare forma di assicurazione dell'avvenuta comunicazione, in mancanza di un domicilio digitale dichiarato dal cittadino, anche in considerazione della scarsa diffusione della posta elettronica certificata.

Queste considerazioni, lette anche alla luce dell'analisi sull'utilizzo dei servizi online dell'Unione Bassa Reggiana, mostrano che fattore critico di successo di tutto il progetto sarà la capacità dell'ente di facilitare e promuovere l'utilizzo delle piattaforme, in particolare:

- curando gli aspetti relativi all'informazione / comunicazione;
- sviluppando progetti per la riduzione del digital divide nel territorio (corsi di alfabetizzazione informatica, servizi di facilitazione digitale e supporto alla navigazione, ecc...);
- promuovendo la conoscenza e l'utilizzo tra i cittadini di quegli strumenti che permetteranno di fruire appieno dei servizi realizzati: firma digitale, posta elettronica certificata, identità digitale, registrazione presso i portali dell'ente, ecc...

Nella realizzazione del Piano dovrà altresì tenersi conto di quanto previsto dalla normative sull'accessibilità e sulla tutela dei dati personali.

6.7 Costi

Risulta chiaro dalle considerazioni finora esposte che non è attualmente praticabile la redazione di un piano economico per la realizzazione di quanto previsto dalla normativa a causa dei troppi fattori di incertezza. Ci si limiterà pertanto a redigere un elenco di voci di spesa che dovrà essere integrato e completato nel corso dello sviluppo delle attività nelle successive versioni del presente documento:

| Costi diretti |
|---|
| Formazione per piattaforma JSuite |
| Integrazione piattaforme con SPID |
| Integrazione servizi Jsuite con piattaforma PayER |
| Integrazione servizi con applicativi di back-office |
| Integrazione piattaforme con applicativo di protocollo / gestione documentale |
| Formazione del personale dipendente |
| Organizzazione e realizzazione corsi di alfabetizzazione per gli utenti |
| Costi interni |
| Attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi |
| Attività di gestione progetti e supporto per l'integrazione dei sistemi |
| Sviluppo di nuovi servizi online su piattaforma JSuite |
| Organizzazione e realizzazione attività di informazione / comunicazione |

7 CONSIDERAZIONI FINALI

Pur nel rispetto delle tempistiche innanzi previste per il definitivo passaggio alla informatizzazione della presentazione delle istanze dei privati ovvero di quelle fissate dalla legislazione nazionale, l'Unione Bassa Reggiana non può omettere di considerare la realtà sociale nella quale si trova ad operare, che vede sussistente una nutrita presenza di persone anziane, alle quali non pare possibile richiedere obbligatoriamente la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni per via esclusivamente informatica. Per tali categorie di soggetti, pertanto, si considera essenziale continuare a garantire il servizio di accettazione delle istanze a mezzo cartaceo.

Alla luce di quanto sino ad ora espresso appare chiaro che l'introduzione della piattaforma per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, non è assimilabile a nessuna, per difficoltà e proporzioni, delle operazioni di informatizzazioni sino ad oggi condotte all'interno di un Ente Pubblico.

Il vasto ambito di intervento, la totalità degli uffici coinvolti, il numero di personale da formare, il numero di applicativi e framework da collegare, la quantità di nuovi strumenti da usare, gli importanti investimenti economici necessitati, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la riprogettazione delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale, che dovranno garantire al contempo la gestione informatizzata delle istanze e dei procedimenti rendono estremamente ambizioso e difficoltoso la realizzazione del sistema previsto dal presente Piano.

Per tale motivo nelle successive fasi di sviluppo dovranno essere coinvolte tutte le strutture di comando dell'Ente al fine di collaborare nella stesura del progetto esecutivo e assicurare una buona riuscita dell'iniziativa. In particolare, in mancanza di tali risorse economiche il raggiungimento degli obiettivi del presente piano dovrà subire delle rimodulazioni.

8 PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|----------------------|---|
| L. 241/1990 | Legge 7 agosto 1990 n. 241 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990) |
| DPR 445/2000 | Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003 |
| DPR 68/2005 | Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005) |
| DLGS 82/2005 | Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93) |
| DLGS 159/2006 | Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105) |
| L. 244/2007 | Legge 24 dicembre 2007, n. 244 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione). |
| L. 69/2009 | Legge 18 giugno 2009, n. 69 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile. (GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95) (L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati") |
| DL 185/2008 | Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185 Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263) (obbligo uso |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------------|--|
| | della Posta Elettronica Certificata) |
| DIRETTIVA 8/09 | <p>Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.</p> <p>Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino.</p> <p>Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A. 26 novembre 2009</p> |
| DPR 160/2010 | <p>Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160</p> <p>Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attivita' produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227)</p> |
| DLGS 235/2010 | <p>Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235</p> <p>Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8)</p> |
| DPCM 22/07/2011 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011</p> <p>Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)</p> |
| DPCM 27/09/2012 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012</p> <p>Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)</p> |
| DL 179/2012 | <p>Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179</p> <p>Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294)</p> |
| DL 83/2012 | <p>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83</p> <p>Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129)</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187)</p> |
| DPCM 22/02/2013 | <p>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</p> <p>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)</p> |

| LEGGE \ NORMA | TITOLO |
|------------------------|--|
| DLGS 33/2013 | Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013) |
| DM 55/2013 | Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55 Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013) |
| DL 69/2013 | Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69 Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50) |
| DPCM 03/12/2013 | Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013 Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.) |
| DL 90/2014 | Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90 Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard) (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014) Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190). |
| DL 66/2014 | Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66 Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014) (c.d. decreto Irpef, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014). |
| DPCM 13/11/2014 | Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014 Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonche' di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005. (15A00107) (GU Serie Generale n.8 del 12-1-2015) |