

# **Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione e compilazione on-line da parte di cittadini ed imprese delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni alla Provincia**

**(art. 24 c. 3-bis Legge 11/08/2014 n. 114)**

## **Indice**

1. Premessa
2. Quadro normativo
3. Obiettivi
4. Censimento e mappatura dei procedimenti
5. Azioni effettuate per il percorso sperimentale di informatizzazione dei procedimenti
6. Metodo di lavoro
7. Interventi di natura organizzativa
8. Revisione documentale e potenziamento del Sistema di Conservazione dei documenti informatici
9. Analisi dell'infrastruttura del sistema informatico
10. Componenti fondamentali dei procedimenti informatizzati
11. Formazione per i dipendenti e azioni divulgative per l'utenza
12. Sviluppo procedimenti semplificati attraverso le potenzialità di evoluzione della piattaforma
13. Pianificazione, modalità, tempi e costi di realizzazione

### **1. Premessa**

La Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un **piano di informatizzazione delle procedure** che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

A 10 anni dall'entrata in vigore del **codice dell'amministrazione digitale** per la prima volta le amministrazioni sono chiamate ad adottare uno strumento di pianificazione per dare compiuta attuazione a quel coacervo di norme venutosi a creare nel corso degli anni e finalizzato alla costruzione di una pubblica amministrazione digitale al servizio di cittadini e imprese. Tale strumento di pianificazione delle scelte strategiche, organizzative e tecnologiche necessarie per raggiungere l'obiettivo viene denominato **piano di informatizzazione**.

La disposizione in argomento trova in realtà ulteriore specificazione nell'**Agenda per la Semplificazione** adottata il 1 dicembre 2014.

L'agenda della semplificazione individua un obiettivo generale nella "restituzione del tempo a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia".

### **2. Quadro normativo di riferimento**

Il Quadro normativo di riferimento è riportato nell'appendice A

### **3. Obiettivi**

Gli obiettivi del Piano sono coerenti con gli obiettivi dell'Ente e con gli obblighi imposti dalla normativa di riferimento, e sono costantemente rimodulati in relazione al processo di riordino istituzionale in atto e alla effettiva disponibilità di risorse.

La Provincia di Mantova ha indicato tra gli obiettivi del piano esecutivo di gestione 2014 quello della “semplificazione organizzativa dei servizi e dei processi: dematerializzazione e digitalizzazione”.

*“L’ente si propone di arrivare alla semplificazione delle procedure, alla gestione digitale degli atti amministrativi, all’utilizzo della posta elettronica certificata come strumento normale di comunicazione fra pubbliche amministrazioni e con cittadini e imprese, alla gestione dei fascicoli documentali informatici, alla tracciatura informatica dei procedimenti, all’attivazione di un sistema di conservazione sostitutiva.*

*L’obiettivo, in parte già raggiunto ed in corso di sperimentazione è di agire sui processi organizzativi generali sviluppando azioni di snellimento e semplificazione, attraverso:*

- *il ridisegno delle procedure amministrative e la tracciabilità dei loro passaggi, previa una mappatura delle azioni e dei procedimenti attraverso i quali la struttura organizzativa opera quotidianamente e delle complessive risorse dedicate;*
- *la digitalizzazione delle fasi e la progressiva dematerializzazione dei documenti amministrativi;*
- *il consolidamento dell’utilizzo della firma digitale e della posta elettronica certificata, soprattutto, ma non esclusivamente, nelle relazioni fra soggetti pubblici, attraverso ulteriori e mirati percorsi formativi e di accompagnamento all’impatto organizzativo che la nuova modalità comporta, motivando e coinvolgendo nell’uso delle nuove tecnologie anche i pubblici di riferimento (utenti, cittadini che interagiscono con l’amministrazione);*
- *un programma di razionalizzazione degli archivi correnti cartacei, con la progettazione di un sistema integrato di conservazione a norma dei documenti digitali e di ricerca d’archivio;*
- *la progressiva informatizzazione di alcuni flussi procedurali, la completa digitalizzazione di alcuni procedimenti anche in condivisione con altri enti.”*

Il Piano è quindi strutturato, nel rispetto delle norme di riferimento e dell’Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvato dal Consiglio dei Ministri n. 40 in data 1/12/2014, in modo tale da fornire:

- l’identificazione degli **obiettivi** della programmazione 2015-2017 che necessariamente si pongono in linea con quelli esplicitati nell’agenda per la semplificazione;
- l’individuazione degli **strumenti**, tenendo conto della situazione attuale e delle risorse disponibili, per l’attuazione degli obiettivi;

Gli **obiettivi** si possono così sintetizzare:

- razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi
- digitalizzazione dei procedimenti amministrativi
- standardizzazione della modulistica
- dematerializzazione dei documenti
- integrazione, dove necessaria tra sistema gestionale, documentale e sistema di front-end
- mutamento dell’approccio organizzativo al sistema documentale e alla relazione con l’utenza da parte degli istruttori, in relazione ai nuovi processi digitalizzati
- perfezionamento e ampliamento delle funzionalità del sistema di conservazione sostitutiva

attraverso lo **sviluppo di strumenti** per :

- la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da parte di cittadini e imprese direttamente on-line, mediante procedure guidate;
- l’informatizzazione di procedimenti di gestione delle istanze e segnalazioni dei cittadini ed imprese;
- l’accesso telematico a dati, documenti e procedimenti dei dati e documenti per la fruizione e riutilizzo da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati;
- la digitalizzazione dei documenti e dei procedimenti;

- estensione della conservazione documentale a norma per i documenti attinenti ai procedimenti informatizzati;
- la formazione del personale coinvolto nella reingegnerizzazione dei procedimenti sulle nuove abilità e competenze professionali collegate con i processi automatizzati e degli utilizzatori che devono acquisire dimestichezza con i nuovi strumenti digitali.
- Questi obiettivi sono in linea con quanto già concretizzato ad oggi dalla Provincia di Mantova in materia di dematerializzazione dei processi.

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

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

L'aspetto tecnologico e quello organizzativo-procedimentale si configurano come due facce di una stessa medaglia, o per meglio dire come due tasselli di un puzzle che devono combaciare e combinarsi tra loro in modo imprescindibile. Un'azione di innovazione tecnologica che non si accompagna ad un profondo ripensamento delle procedure e dello scambio di dati, informazioni e documenti in logica digitale rischia di creare ridondanze, sovrapposizioni, scarsa chiarezza sulla pratica operativa, in una parola inefficienza interna e, conseguentemente, scarsa efficacia verso l'esterno. Al tempo stesso l'azione di riorganizzazione e revisione dei procedimenti che non si avvale delle opportunità che le tecnologie possono offrire corre il rischio di apparire obsoleta e "lenta" rispetto ad un'utenza finale sempre più "on line", ma soprattutto di non cogliere la possibilità di creare una rete di pubbliche amministrazioni distribuite, interconnesse e perciò unitarie agli occhi del cittadino.

#### **4. Censimento, mappatura dei procedimenti e programmazione del livello di informatizzazione**

La Provincia di Mantova ha redatto e pubblicato l'**elenco dei procedimenti** nella sotto-sezione "Attività e procedimenti" della sezione Amministrazione Trasparente ai sensi dell'art. 35 c. 1) d.Lgs. 33/2013.

La prima fase del piano di informatizzazione dei procedimenti è rappresentata dal completamento della ricognizione dei provvedimenti stessi per valutarne il livello di reingegnerizzazione e di informatizzazione.

Per ogni tipologia di procedimento verrà individuata una delle seguenti condizioni:

- Procedimento di cui è già stata effettuata una "**informatizzazione verticale**" cioè un'automazione totale del procedimento, con accesso online da parte dell'utente ed integrazione con il Sistema Informativo Provinciale. La produzione del provvedimento è completamente automatizzata così come la consegna dello stesso al richiedente.
- Procedimento con informatizzazione già attivata da altri enti, quali ad esempio la Regione.
- Procedimento per cui è già stata realizzata la possibilità di compilazione online dell'istanza e la trasmissione informatizzata della conclusione del procedimento.
- Procedimenti per i quali è possibile prevedere una delle tre suddette soluzioni.

#### **5. Azioni effettuate per il percorso sperimentale di informatizzazione dei procedimenti**

## 5.1 Il contesto della Provincia di Mantova in materia di Digitalizzazione

La Regione Lombardia ha avviato da tempo un processo di incentivo all'uso della carta regionale dei servizi (CRS) o tessera sanitaria (TS), ora carta nazionale dei servizi (CNS) per facilitare il rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione.

La **CRS**, di cui sono in possesso tutti i cittadini residenti in Regione Lombardia, rappresenta uno strumento per l'accesso sicuro ai servizi della pubblica amministrazione online permettendo la corretta gestione dell'identità digitale del titolare della Carta.

Questo servizio permette agli enti pubblici di delegare ad una unica infrastruttura regionale omogenea e standardizzata **l'identificazione degli utenti** nel momento della richiesta di accesso ai servizi, consentendo in questo modo agli enti di concentrarsi sull'erogazione dei servizi stessi.

La Provincia di Mantova ha utilizzato le potenzialità del servizio di identificazione della CRS Regionale nel progetto per lo sviluppo del software per il rilascio online dei patentini fitosanitari.

La Provincia adatterà i propri sistemi di accreditamento alle piattaforme di gestione delle procedure online al modello federato adottato con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale.

## 5.2 Piattaforma Digitale per i Pagamenti On Line

La Provincia di Mantova ha attivato un sistema di pagamenti digitali.

E' stata creata e personalizzata, in base alle esigenze degli uffici finanziari che si occupano di entrate (ufficio entrate e tributi), una piattaforma per i pagamenti da effettuare all'ente per spese istruttorie, bolli, imposte, oneri di diversa natura.

La piattaforma è stata implementata utilizzando il protocollo SSL (Secure Socket Layer), che garantisce la protezione dei dati, ed è stata integrata con l'applicativo di gestione delle procedure in modalità interamente digitale. La piattaforma interagisce con il sistema informativo della banca concessionaria del servizio di tesoreria dell'ente.

La gestione della piattaforma prevede un'interfaccia utente in cui i cittadini effettuano il pagamento selezionando il tipo di procedimento per il quale sono tenuti a versare una somma alla Provincia. La piattaforma, permette all'utente di scaricare la ricevuta di pagamento, che sarà allegata all'istanza da presentare alla pubblica amministrazione per ottenere un determinato provvedimento finale (autorizzazione, concessione, iscrizione registri, nulla osta ecc). Il sistema, completata la procedura per il pagamento, invia all'utilizzatore (cittadino-impresa), una e-mail per informarlo che l'iter è andato a buon fine.

Il sistema organizzativo messo a punto, coinvolge il servizio URP, i Sistemi Informativi e l'Ufficio Entrate che gestisce la piattaforma in amministrazione ed è in grado di verificare se il versamento è stato effettivamente realizzato.

## 5.3 Procedimento sperimentale - Rilascio Tesserini per l'utilizzo di Prodotti Fitosanitari

La Provincia di Mantova, valorizzando e usufruendo dell'esperienza già acquisita con i pagamenti digitali, ha attivato una procedura interamente online: **il rilascio dei tesserini per l'utilizzo dei prodotti fitosanitari**.

In questa occasione è stata utilizzata l'infrastruttura di Regione Lombardia per l'identificazione degli utenti nel momento dell'inoltro della domanda, **attraverso Carta Regionale dei Servizi**.

La procedura interamente online, ha consentito l'effettuazione dei pagamenti (compreso il bollo virtuale) attraverso una piattaforma di pagamento digitale sicura. Il cittadino, completata la procedura otteneva il tesserino che lo abilitava all'acquisto dei prodotti fitosanitari presso i centri autorizzati.

Questi centri potevano accedere ad un'area riservata sul portale internet in cui verificare la titolarità del tesserino da parte dell'acquirente dei prodotti fitosanitari.

Il **pagamento online del bollo** è stato possibile grazie ad una convenzione con l'Agenzia delle Entrate, Direzione Regionale della Lombardia, che ha autorizzato la Provincia di Mantova ad

assolvere in modo virtuale, l'imposta di bollo sugli atti e sui documenti da essa prodotti o ad essa presentati.

Questa sperimentazione ha permesso alla Provincia di testare l'intera procedura in modalità digitale costituendo un'occasione preziosa, da parte delle strutture dell'ente, per approcciarsi alle problematiche delle nuove tecnologie digitali.

Nel futuro dovranno essere esplorate forme di pagamento ulteriori oltre a quella con *la carta di credito*.

Parallelamente all'attivazione di sistemi di inoltro telematico di istanze da parte dei cittadini è importante *affiancare un sistema di verifica dell'usabilità della nuova tecnologia*, attraverso sistemi di valutazione della soddisfazione degli utilizzatori e di registrazione dei problemi riscontrati, in modo da evitare l'abbandono definitivo della piattaforma. Questi sistemi di verifica devono essere facili da utilizzare e devono servire all'ente a ritrarre il sistema tecnologico in funzione delle esigenze rappresentate dagli utilizzatori.

#### 5.4 L'informatizzazione dell'intero flusso procedimentale

Dal 2012 la Provincia progetta e sviluppa e organizza un percorso tecnico integrato per arrivare alla completa digitalizzazione dei flussi documentali.

Sono stati individuati due procedimenti pilota, di elevata complessità e rivolti ad un target evoluto e consistente di utenza, tale da poter sperimentare strumenti come la firma digitale, il pagamento online, la spedizione del provvedimento autorizzativo in formato digitale tramite posta elettronica certificata.

Nel 2014 sono stati sviluppati i processi di informatizzazione verticale sia del procedimento per autorizzazione all'infissione di pozzi, che del procedimento per l'autorizzazione alle diverse tipologie di trasporti eccezionali.

Lo sviluppo del sistema elimina ogni passaggio cartaceo, facendo dialogare in modo integrato il sistema di gestione documentale della domanda e allegati con il sistema di protocollazione, permettendo la registrazione automatica di protocollo dei documenti presentati attraverso la piattaforma dei procedimenti online.

Il cittadino, registrandosi al sistema di gestione online delle pratiche ha accesso in qualunque momento ad un'area riservata, e potrà visionare le istanze in corso di inserimento e non ancora completate, le domande inserite, completate e inviate all'indirizzo di posta elettronica dell'ente.

Al completamento della procedura un sistema di notifica informa l'utente dell'esito positivo della procedura e del numero di protocollo assegnato all'istanza.

Dal punto di vista dell'operatore, tutti i dati inseriti con la domanda potranno essere valorizzati in una piattaforma di back-office che gestirà l'avvio del procedimento, utilizzando i dati di contatto e le informazioni inserite nella domanda, le eventuali richieste di pareri ad altri enti, l'emissione del provvedimento, i cui campi variabili, saranno alimentati dalle informazioni tecniche e anagrafiche inserite dall'utente.

I documenti inerenti la domanda e gli allegati tecnici visionabili dalla piattaforma di back-office potranno essere consultati, attraverso l'accesso ad un'area riservata, anche dagli enti pubblici coinvolti nel procedimento, che dovranno esprimere pareri, nulla osta o altri provvedimenti endoprocedimentali.

Gli enti coinvolti allegheranno il proprio parere, o altro provvedimento, firmato digitalmente nella piattaforma di gestione, risolvendo in questo modo tutti i problemi di scambio di documentazione tecnica fra enti coinvolti in uno stesso procedimento, spesso non gestibili per posta elettronica.

Questo processo altamente evoluto è in corso di gestione e consolidamento.

L'interazione con altri enti sarà preceduta dalla stipula di convenzioni che governano la nuova gestione online delle fasi intermedie del procedimento e da processi di formazione del personale dedicato, dato il diverso livello di digitalizzazione degli enti coinvolti nella gestione dei diversi procedimenti di competenza.

## 5.5 Pubblico di riferimento Interno ed Esterno

*I cittadini e i dipendenti della Provincia di Mantova al centro del processo di innovazione digitale*

L'analisi del **contesto interno ed esterno** è un processo di conoscenza che ogni amministrazione pubblica dovrebbe realizzare nel momento in cui si appresta a concretizzare un intervento progettuale innovativo che va ad impattare sul contesto, sull'ambiente socio-economico, territoriale e organizzativo di riferimento.

Da questo impatto dipende in modo stringente il risultato finale del processo innovativo.

L'analisi del contesto di riferimento, ha in pratica lo scopo di:

- ✓ **fornire** una visione integrata della situazione in cui l'amministrazione andrà ad operare;
- ✓ **stimare** preventivamente **le potenziali sinergie e interazioni con i soggetti coinvolti nel progetto** che si intende realizzare, sia a titolo diretto, sia a titolo indiretto (per esempio uffici e servizi interni all'amministrazione che gestiscono le procedure da informatizzare; gli operatori degli sportelli unici e degli uffici relazione con il pubblico; i referenti dei comuni che se coinvolti in modo partecipativo potrebbero collaborare alla positiva riuscita del progetto diventando dei centri di assistenza ai cittadini per il rilascio delle procedure e per l'emissione della copia analogica (cartacea), di alcuni provvedimenti per i quali non è possibile raggiungere online un determinato target di utenza;
- ✓ **verificare i punti di forza e i punti di debolezza** della propria organizzazione rispetto al progetto da realizzare (capacità e conoscenze informatiche; propensione ad acquisire nuove abilità; disponibilità al cambiamento organizzativo; arricchimento di nuove banche dati alimentate dalle procedure digitali; gestione uniforme delle procedure sia dal punto di vista del cittadino che dal punto di vista della scrivania virtuale dell'operatore ecc.).
- ✓ **verificare i vincoli e le opportunità** offerte dall'ambiente di riferimento.

Ottenere informazioni strutturate circa il contesto soggettivo, interno ed esterno, in cui l'amministrazione andrà ad operare, consente di integrare al meglio progetti altamente impattanti come quelli in materia di informatizzazione, nella realtà di riferimento.

Questa analisi preliminare permette alla Provincia di dettagliare le **caratteristiche e le modalità di intervento dei progetti e le modalità di comunicazione dei nuovi servizi** in modo da assicurare maggiori possibilità di successo.

Servizi online, transazioni elettroniche, dematerializzazione di documenti e processi, sportelli virtuali, firma digitale, posta elettronica certificata, protocollo informatico, amministrazione aperta, open gov sono al centro della riforma culturale, organizzativa e gestionale della pubblica amministrazione.

La Provincia di Mantova intende proseguire nell'attuare, attraverso un modello sempre più multistakeholder e partecipato, un piano per l'innovazione digitale interna ed esterna all'ente, che troverà la sua declinazione nel PEG attraverso la definizione di obiettivi e risorse specifiche per il periodo di riferimento.

Alcune condizioni interne all'ente per favorire la digitalizzazione sono:

- ✓ disponibilità di risorse adeguate agli obiettivi da raggiungere;
- ✓ una infrastruttura informatica e telematica adeguata e in evoluzione costante;
- ✓ personale in formazione continua, soprattutto sull'uso delle tecnologie e sulle tematiche giuridiche, amministrative e archivistiche connesse con la nuova gestione digitale dei processi e dei documenti;
- ✓ organizzazione orientata all'innovazione, al problem solving, all'ascolto e alla sperimentazione di nuovi metodi di lavoro;

- ✓ elaborare, trasferire e condividere con tutti gli attori (dipendenti e cittadini-utenti), strategie per il rinnovamento chiare, attuabili, misurabili e ben pianificate;
- ✓ politiche e azioni di crescita delle competenze e delle abilità e della capacità di autodeterminazione dei gruppi di lavoro e alfabetizzazione telematica degli utenti e per la diffusione di internet.

Queste condizioni devono essere necessariamente associate ad un'azione puntuale di ulteriore revisione, ridisegno, riformulazione, semplificazione, reingegnerizzazione dei procedimenti.

**Gli attori interni** che dovranno governare e gestire questo cambiamento sono: i dirigenti, i titolari di posizione organizzativa, i responsabili di procedimento, gli istruttori dei procedimenti coinvolti da queste modalità innovative di attivazione e gestione delle procedure amministrative, gli operatori dell'ufficio relazione con il pubblico.

Alleati essenziali e attori per la parte di programmazione strategica saranno gli amministratori di riferimento: il Presidente, per gli indirizzi programmatici sulla semplificazione e digitalizzazione delle procedure, gli amministratori competenti per materia, per quanto riguarda gli indirizzi strategici di revisione delle singole procedure sviluppate digitalmente.

Il processo andrà condiviso anche con gli organi di indirizzo e controllo per una comprensione delle finalità, degli obiettivi, delle strategie, degli impatti presunti (Presidente del Consiglio, consiglieri, commissioni consiliari).

La difficoltà di impatto di questo processo e la complessità di coinvolgimento di una pluralità di attori interni rende strategico il coinvolgimento per la direzione gestionale del Direttore Generale e per il supporto giuridico amministrativo del Segretario Generale.

Gli **attori esterni** sono i cosiddetti "stakeholder", i portatori di interesse.

Sono quei soggetti **le cui opinioni o decisioni, i cui atteggiamenti o comportamenti, possono oggettivamente favorire o ostacolare il raggiungimento di uno specifico obiettivo** dell'organizzazione.

Gli **stakeholder** rappresentano una molteplicità complessa e variegata di "soggetti portatori di interesse della comunità". Per arrivare ad una attendibile valutazione del contesto relativo al processo di digitalizzazione di alcune procedure amministrative saranno raccolte, da parte dei responsabili dei procedimenti soggetti a digitalizzazione, le informazioni sui "pubblici di riferimento", il loro livello di digitalizzazione e di dotazione di strumenti idonei ad attivare procedure informatiche.

L'obiettivo sarà quello di superare il digital divide dei pubblici di riferimento e di lavorare per l'inclusione digitale di tutte le categorie di soggetti che si relazionano con l'ente.

Questo comporta un cambiamento culturale e organizzativo degli operatori e degli istruttori che dovranno strutturare le proprie abilità nell'uso delle tecnologie per orientare, accompagnare, seguire, istruire i propri interlocutori esterni.

## 5.6 Procedure a "informatizzazione verticale"

Negli ultimi anni la Provincia di Mantova ha svolto un'attività di revisione dei procedimenti a rilevanza esterna con l'obiettivo non solo di adeguarsi alla normativa, ma anche di diventare un'amministrazione efficace, efficiente, trasparente, vicina ai bisogni dei cittadini.

Il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) della Provincia promuove un processo inserito in un ampio sviluppo di digitalizzazione dei processi amministrativi dell'Ente.

Queste attività sono state realizzate dal Settore Affari Generali con il supporto tecnico del Settore Sistemi Informativi ed hanno coinvolto un gruppo di progetto intersettoriale.

Il processo di progressiva digitalizzazione delle procedure, risponde agli adempimenti del codice dell'amministrazione digitale (CAD) a cui sono tenute tutte le pubbliche amministrazioni: "utilizzo esclusivo dei canali e dei servizi telematici, inclusa la posta elettronica certificata, per l'utilizzo dei propri servizi, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti, per l'esecuzione di versamenti, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni".

Per alcuni procedimenti è già stata prodotta una "informatizzazione verticale" con completa automazione della procedura.

Questi procedimenti sono:

- Procedure online per Autorizzazioni relative ai Trasporti Eccezionali
- Procedure online per Autorizzazione Costruzione Pozzi

L'attività svolta per la realizzazione del procedimento relativo ai trasporti eccezionali presenta un approccio metodologico analogo a quello utilizzato per le procedure di Autorizzazione alla Costruzione Pozzi.

L'esperienza acquisita sul processo può rappresentare il metodo di lavoro per le future attività di informatizzazione di altri procedimenti .

Il progetto pilota sui trasporti eccezionali, prevede la messa a regime del flusso informatico del procedimento sui trasporti eccezionali in tutte le diverse tipologie di carico straordinario in cui viene declinato il relativo iter: dall'ingresso dell'istanza, all'integrazione con il sistema di protocollo, dall'istruttoria telematica, alla creazione di una anagrafica degli istanti (autotrasportatori), alla richiesta dei nulla osta agli enti proprietari delle strade attraversate dal trasporto eccezionale, alla creazione del provvedimento, all'invio del provvedimento protocollato tramite pec, alla conservazione a norma dell'autorizzazione e delle istanze firmate digitalmente.

Il processo è stato seguito sia dal punto di vista interno, con riferimento al cambiamento culturale degli operatori rispetto alla gestione analogica dei procedimenti, sia dal punto di vista esterno per quanto riguarda il processo di accompagnamento degli utenti verso nuove modalità digitali di relazione con la pubblica amministrazione.

Il progetto è stato preceduto e accompagnato da un percorso di comunicazione rivolto agli utilizzatori finalizzato alla conoscenza dei vantaggi pratici della presentazione delle istanze online, rispetto ai tempi di risposta, alla possibilità di conoscere lo stato di avanzamento del processo e di registrare i propri dati una sola volta nel sistema per non doverli ripetere ogni volta che si rinnovi la richiesta o che si inoltri una nuova istanza. Rendere partecipi gli utilizzatori dei vantaggi e l'accompagnamento alla fruizione della piattaforma hanno lo scopo di superare le resistenze all'utilizzo delle nuove tecnologie, limite universalmente riconosciuto del nostro contesto socio-economico-culturale.

Per la prima annualità ci si è occupati dell'analisi dell'architettura del flusso e dello sviluppo dei trasporti periodici.

La seconda annualità ha visto impegnati i servizi coinvolti nelle seguenti attività:

- piano di comunicazione interna ed esterna per l'attivazione della nuova gestione sperimentale del procedimento online trasporti periodici.
- rilascio prototipo.
- gestione procedimenti.
- verifica e controllo impatto sull'organizzazione e sul pubblico di riferimento
- sviluppo altre tipologie di autorizzazioni ai trasporti eccezionali
- assistenza e accompagnamento allo start-up di informatizzazione di altre procedure.

Il progetto si è sviluppato attraverso la sistemazione e organizzazione della modulistica che è stata adattata alla nuova modalità digitale di presentazione delle istanze.

Il gruppo di progetto ha visto la collaborazione di: URP - Servizio viabilità -Archivio e protocollo - Sistemi Informativi.

Attualmente il servizio online è in produzione in fase sperimentale.

Sono stati implementati i 15 moduli relativi al flusso dei procedimenti per autorizzazione a diversi tipi di trasporto eccezionale.

Sono stati condotti test interni ed esterni a cura di un utente tipo che ha contribuito a suggerire miglioramenti delle funzionalità della procedura online.

Sono state elaborate le schede di procedura che orientano l'utente sulle fasi dell'iter di presentazione dell'istanza e i contenuti dell'audioguida che potrà essere attivata dall'utente per ascoltare la descrizione dei passi della procedura e della documentazione da allegare.

Sono stati analizzati i flussi interni e la fase del back-office per adattare la piattaforma lato amministratore alle esigenze peculiari del procedimento.

### **5.7 Procedure con informatizzazione “leggera”**

Sempre nell’ottica di una amministrazione efficace, efficiente, trasparente e dell’ efficienza amministrativa il Settore Affari generali a cui fa capo l’URP, ha aggiornato le schede procedimenti al nuovo decreto legislativo trasparenza e standardizzato i moduli in formato editabile.

Ad oggi, ogni istanza da parte del cittadino può essere presentata in formato digitale e trasmessa tramite posta elettronica alla Provincia. L’obiettivo è quello di dematerializzare progressivamente e in modo avanzato tutte le procedure a rilevanza esterna.

Il sito istituzionale risponde ai criteri imposti dalle linee guida sulla trasparenza nelle pubbliche amministrazioni precedentemente vigenti. Esiste per ogni procedimento una scheda descrittiva dell’iter, con indicazione della normativa di riferimento, anche scaricabile dall’utente, del responsabile del procedimento, del dirigente competente, del sostituto in caso di inerzia, dei contatti, dei costi di istruttoria o per marche da bollo, dei tempi massimi di conclusione dei procedimenti.

Ad ogni scheda è associato il modulo attraverso il quale il cittadino presenterà l’istanza.

Fase necessariamente preliminare al processo per rendere editabili i moduli è stata la standardizzazione degli stessi. Solo attribuendo a tutti i moduli una struttura omogenea e univoca per tipologie di richieste simili o equiparabili è possibile semplificare il modo di raccolta dati per emettere determinati provvedimenti e renderlo unico e riconoscibile per tutto l’ente con le opportune peculiarità connesse con la specificità del procedimento.

Il processo per rendere i moduli compilabili online è articolato e laborioso.

E’ stato e sarà necessario condividere, in modo partecipato, con tutti i settori dell’ente, il processo di standardizzazione dei moduli, in modo da creare un gruppo di progetto di cui faccia parte il personale del servizio URP e per ogni tipologia di procedimento analizzata il referente del procedimento, per rendere più agevole il successivo piano di conversione.

Il gruppo URP dovrà realizzare questo intervento, in stretta collaborazione con i settori di riferimento, per confronti sulla modalità di redazione del modulo e con i Sistemi Informativi per quanto riguarda le problematiche tecniche che emergeranno nel lavoro di conversione nel formato editabile.

Attualmente sono stati implementati e gestiti in modalità digitale una serie di moduli selezionati in base a livelli omogenei di complessità:

- licenza di pesca dilettantistica
- licenza di pesca per non residenti in Italia
- richiesta di accesso a documenti amministrativi
- rilascio Attestato di Conferma Qualifica Imprenditore Agricolo Professionale
- rilascio Attestato di Conferma Qualifica Imprenditore Agricolo Professionale per Società Agricola
- riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale delle Società di capitali
- riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale delle Società Cooperative Agricole
- riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale per Società Agricola (Rilascio attestazione definitiva)
- riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale dell’Imprenditore Agricolo Individuale
- riconoscimento della qualifica di imprenditore agricolo professionale dell’Imprenditore Agricolo Individuale (Rilascio attestazione definitiva)
- Installazione impianti pubblicitari in fase di attivazione

I moduli sono pronti per essere gestiti online.

Tutti i moduli pubblicati sul sito istituzionale sono comunque disponibili in formato compilabile.

Ogni istanza è gestita dall’ente in formato digitale e potrà essere gestita nella stessa modalità anche dal cittadino-utente.

## **6. Metodo di lavoro**

La Provincia di Mantova sulla base del percorso sperimentale di informatizzazione dei procedimenti che è stato adottato ha individuato il metodo di lavoro che verrà utilizzato in futuro anche per l'informatizzazione dei nuovi procedimenti.

Il metodo in sintesi si sviluppa secondo le seguenti fasi:

- a. Attivazione nucleo centrale di progetto (Servizio Affari Generali - URP Sistemi Informativi)
- b. Integrazione con referenti istruttori e responsabili del procedimento
- c. Analisi flusso ed eventuale modifica
- d. Disegno workflow flusso
- e. Definizione specifiche
- f. Affidamento sviluppo procedura
- g. Gestione informatica front-office utente (modulistica)
- h. Sperimentazione online procedura
- i. Rilascio primo prototipo gestionale
- j. Coinvolgimento formazione-informazione personale interno-esterno
- k. Attivazione flusso informatizzato
- l. Consulenza e accompagnamento fase di start-up
- m. Gestione integrata e intersettoriale criticità (URP – Sistemi Informativi-Affari Generali-assistenza società realizzatrice)
- n. Raccolta criticità e suggerimenti
- o. Proposte di miglioramento e adattamento della procedura
- p. Analisi di impatto

## **7. Interventi di natura organizzativa**

L'informatizzazione dei procedimenti comporta una preventiva analisi del flusso con l'analisi delle possibili semplificazioni organizzative adottabili. L'iter dei procedimenti dovrà prevedere funzionalità per il monitoraggio da parte dei soggetti che hanno presentato le istanze.

L'ente deve innanzitutto fare chiarezza sui propri processi di gestione per rispondere adeguatamente e in modo funzionale a tale innovazione; a questo scopo la fase di analisi dei procedimenti comporterà anche l'eventuale modifica delle attività delle strutture dell'Ente coinvolte nel processo di cambiamento. L'amministrazione si propone di agire per una maggiore efficienza attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti e in un percorso di semplificazione e trasparenza.

Questo processo comporta un coinvolgimento formativo dei responsabili di procedimento e degli istruttori, sulle nuove modalità di gestione e sulle nuove competenze e conoscenze giuridiche legate al documento digitale, alla gestione delle copie, ai processi di conservazione dei fascicoli informatici.

## **8. Revisione documentale**

Oltre ad una revisione della modulistica, viene modificata la natura stessa dei documenti generati nello sviluppo del procedimento. Il documento originale è il documento digitale e non più il documento cartaceo. Quindi si pone la necessità di procedere alla "conservazione a norma" del documento stesso.

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.

La Provincia di Mantova dal 2012 ha già attivato un servizio di Conservazione Sostitutiva a norma in Outsourcing, affidando il servizio ed il ruolo di Responsabile della Conservazione alla ditta RA Computer

In particolare la Provincia di Mantova si avvale del servizio ASP in full outsourcing relativamente alla erogazione e gestione del sistema informatico preposto alla conservazione sostitutiva dei documenti fornito dal provider RA COMPUTER SpA e regolato dal relativo Contratto di Servizio.

All'interno del Contratto di Servizio vengono evidenziati i compiti specifici del provider e le condizioni che ne regolano lo svolgimento.

In data 30 ottobre 2014 la ditta RA Computer SPA è stata assorbita mediante "Fusione per Incorporazione dalla società SIA S.P.A. che ne ha rilevato le funzioni.

Attualmente le tipologie di documenti soggetti ad archiviazione sostitutiva sono

- Cedolini Paga
- Atti Amministrativi
- Protocollo

E' stato sviluppato e messo a punto dal Settore Sistemi Informativi, un sistema semi-automatico di estrazione dei documenti da conservare che, in base ai dati presenti nei programmi gestionali del Sistema Informativo Provinciale, genera i metadati ed i lotti di conservazione nel formato richiesto.

In relazione all'informatizzazione dei procedimenti si presenta l'eventualità di dover avere una trattazione separata per i documenti trattati all'interno dei procedimenti, tenendo presente che allo stato attuale già tutti i documenti digitali protocollati sono conservati a norma.

Le azioni da svolgere per l'adeguamento del "Sistema di conservazione dei documenti informatici" sono le seguenti:

- Analisi di possibili funzionalità per il trasferimento in conservazione dei documenti gestiti dalle piattaforme di gestione (Jente – Elixforms)
- Definizione nuove classi di documenti
- Eventuale procedura di estrazione e classificazione dei documenti
- Estensione del servizio di conservazione
- Conservazione dei fascicoli digitali dei procedimenti online

L'aspetto dell' archiviazione e conservazione a norma del processo digitale è di estrema importanza per l'ente e particolarmente delicato per l'archiviazione sicura di documenti nativi digitali che per il tempo della conservazione obbligatoria devono essere reperibili, leggibili, e imm modificabili. I processi di conservazione strettamente legati all'aumento del carico dei documenti digitali comportano la necessità di significativi investimenti economici per l'acquisto di spazi di conservazione gestiti da società accreditate per legge.

## **9. Analisi dell'infrastruttura del sistema informatico coinvolto nei procedimenti informatizzati attivati sperimentalmente**

Le procedure di informatizzazione dei procedimenti dei pozzi e dei trasporti eccezionali sono procedure web integrate con il sito istituzionale della Provincia e con il sistema di Protocollo Informatico Jprotocollo. I due sistemi che si trovano in ambienti distinti comunicano tramite web services.

jProtocollo è l'applicativo di Gestione del Protocollo Informatico facente parte della suite applicativa Jente prodotta dalla ditta INF.OR. di Arezzo.

Jente è una suite applicativa gestionale con interfaccia web sviluppata in linguaggio java che copre tutte le aree gestionali tipiche della Pubblica Amministrazione.

La Provincia di Mantova ha adottato Jente per la gestione di tutta l'area amministrativa contabile e di gestione delle Risorse Umane.

Dal punto di vista tecnico il sistema è basato sul Database Oracle e su Application server installati su macchine virtuali con sistema operativo Microsoft Windows in un cluster fondato su VMWare.

L'applicativo jProtocollo è preposto alla tenuta del registro di protocollo in conformità alla normativa sul Protocollo Informatico con particolare riferimento agli artt. 55 e 56 del DPR 445/2000.

Oltre alla registrazioni conseguenti alla tradizionale gestione del protocollo, specifiche funzioni sono previste per una completa aderenza alla normativa ed alle specifiche CNIPA in materia di interoperabilità tra protocolli sia per la corrispondenza in arrivo che per quella in partenza.

Come sopra anticipato, apposite funzioni sono disponibili per la protocollazione anche di documenti informatici in arrivo o in partenza in conformità alle indicazioni normative sulla interoperabilità tra i protocolli.

Per i documenti in arrivo la protocollazione è prevista tramite acquisizione automatica dei messaggi dalla casella istituzionale di posta elettronica certificata della AOO.

E' comunque aperta la possibilità di protocollazione di documenti informatici pervenuti con modalità diverse nel caso in cui il manuale di gestione preveda tale opportunità.

Nei documenti pervenuti via e-mail da altra AOO, la scrittura di protocollo viene proposta con acquisizione diretta delle informazioni dal file XML che accompagna il documento.

Il collegamento fra la protocollazione online fornito dalla ditta Anthesi e Jente (software di protocollazione interna della ditta INF.OR.) avviene tramite l'uso di WebServices , sistema progettato per supportare l'interoperabilità tra diversi elaboratori in un contesto distribuito.

Per realizzare l'infrastruttura tecnologica idonea, INF.OR. mette a disposizione dell'Ente i servizi del modulo jProtocolloServices WS che permettono di:

1. Inserire un nuovo protocollo in Partenza o in Arrivo
2. Allegare un documento ad un protocollo esistente
3. Inviare un protocollo tramite mail (PEC)
4. Ottenere le informazioni relative ad una registrazione di protocollo

### **Infrastruttura informatica adottata per l'informatizzazione dei procedimenti**

I procedimenti amministrativi interni all'Ente hanno un'elevata complessità per l'alto numero di passaggi costituenti, per la gestione documentale che ne consegue e per la necessità di interazioni con enti esterni alla Provincia.

Per cui anche la struttura del sistema informatico distribuito per conseguire l'informatizzazione dei flussi procedurali fa uso di un'architettura hardware e software fortemente articolata e progettata per garantire elevate prestazioni, efficienza, affidabilità, disponibilità e sicurezza nella gestione delle informazioni.

### **Backoffice e profilazione utenti interni**

Il personale dell'Ente coinvolto nel processo di informatizzazione dei procedimenti viene profilato come 'operatore' nella console di back office con diversi ruoli: amministratore di sistema, responsabile del procedimento , funzionario tecnico istruttore.

In tal modo, l''operatore' può accedere alla propria console di gestione procedimento trovando un insieme di funzioni personalizzato in base al ruolo ricoperto.

Il backoffice è integrato all'ambiente di gestione del portale istituzionale dell'Ente in modo da rendere uniforme lo schema di profilazione degli utenti che operano sul web.

### **Caratteristiche della piattaforma tecnologica per il disegno dei procedimenti e della modulistica online (piattaforma ElixForms)**

La scelta della piattaforma tecnologica per la creazione dei procedimenti online è stata vincolata ai seguenti aspetti:

- possibilità di disegnare velocemente e in modo semplice un processo di elevata complessità;

- raccolta di dati strutturati ed allegati digitali, dematerializzando completamente la gestione della modulistica;
- modellizzazione del procedimento nell'ottica di un riuso strutturato;
- gestione della firma digitale e delle notifiche e-mail via PEC della pratica;
- identificazione dell'interlocutore nella compilazione dei forms dati;
- offerta di un servizio completo (dalla compilazione, al pagamento e alla firma del modulo) per il cittadino;
- consultazione in tempo reale per il cittadino dello stato di avanzamento della pratica;
- possibilità di effettuazione dei pagamenti online contestualmente alla istanza..

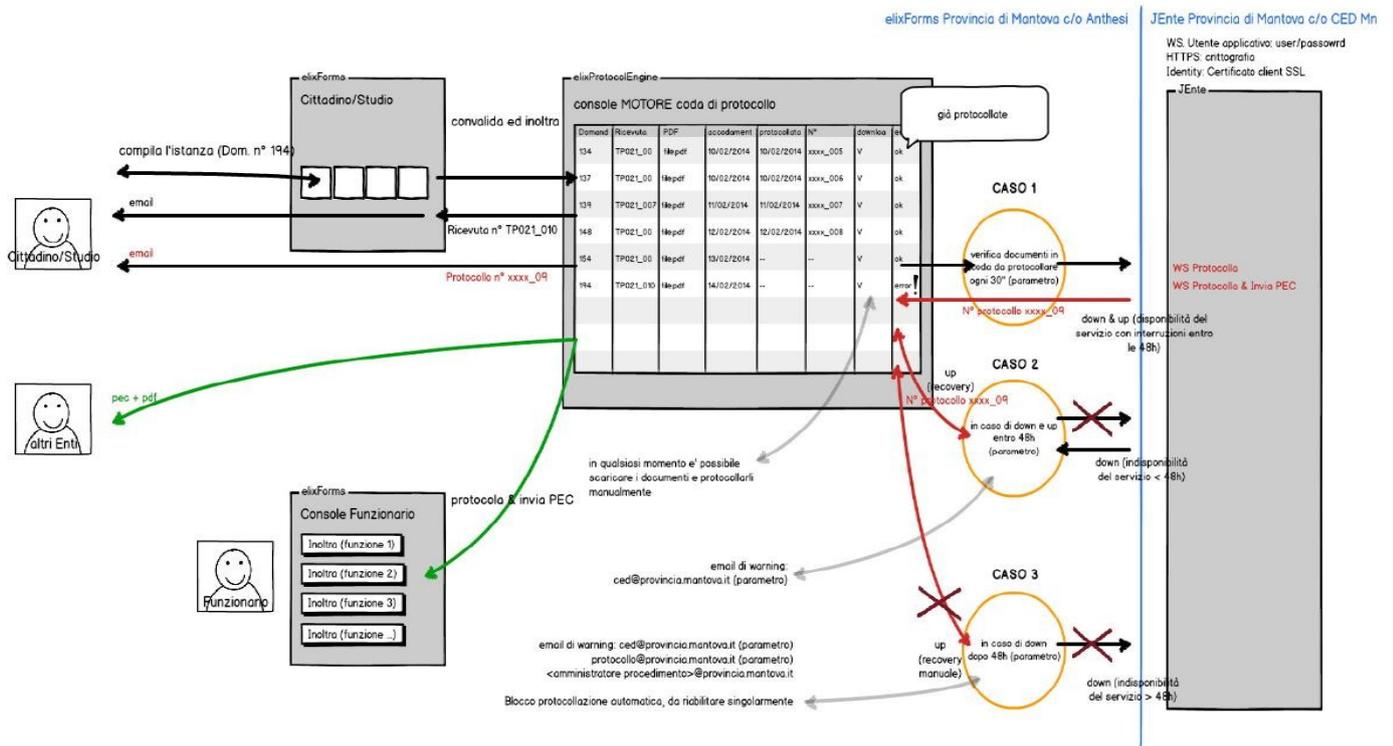
La piattaforma è web based e consente di:

- gestire l'identificazione dell'utente che può creare autonomamente le proprie pratiche
- gestire l'intero ciclo di vita della pratica: creazione, pubblicazione sul sito web dell'Ente, raccolta dati, elaborazione, comunicazione esito
- definire i comportamenti del sistema:
  - abilitazione e configurazione inserimento allegati
  - integrazione modulo firma digitale
  - integrazione modulo pagamento online
- interfacciarsi con sistemi esterni o gestionali interni:
  - sistemi di notifica (PEC, e-mail, SMS)
  - sistemi di protocollazione
  - sistemi di conservazione sostitutiva
  - sistemi proprietari dell'Ente (protocollazione, ...)
- esportare dati in vari formati (xls, pdf, zip)
- smistare automaticamente verso gli uffici competenti le pratiche inoltrate
- gestire la modellazione di forms
- gestire dati secondo standard xml e accesso via Web Services

L'accesso ai procedimenti informatizzati si trova sul portale istituzionale della Provincia di Mantova realizzato su ISIPortal 5.0, piattaforma SOA (Service Oriented Architecture), content management J2EE.

### **Motore di protocollazione**

L'architettura del sistema di protocollazione integrato in termini di attori in gioco e distribuzione del software è così schematizzabile:



## Casi d'uso

Partendo dal diagramma sopra vengono analizzati i 3 seguenti casi:

### 1) domanda viene regolarmente protocollata in maniera standard (ossia per passaggio dati tra la piattaforma web di protocollazione e Jente);

Il canale di comunicazione tra la piattaforma di accodamento web di protocollazione e Jente avviene attraverso i Web Services disponibili sul sistema Jente presso la Provincia con i concordati livelli di sicurezza:

- protocollo HTTPS
- certificato client SSL per identificazione interlocutore
- utente applicativo (User) per l'accesso identificato al sistema di protocollo

In caso di normale operatività il sistema ad inoltro dell'istanza e dei suoi allegati:

- comunica immediatamente un numero di ricevuta (univoco per il procedimento) all'utente.
- Accoda la richiesta di protocollazione.
- Ogni 30" (parametro configurabile) la coda cerca di protocollare.
- In caso di esito positivo, il sistema protocolla quanto necessario e ottiene il numero di protocollo.
- Il sistema inoltra una mail all'utente contenente le informazioni di Numero domanda, ricevuta e protocolli.
- Sulla coda la protocollazione viene marcata come "avvenuta".

### 2) domanda resta in coda per un tempo limitato e poi viene protocollata in maniera standard;

In caso di impossibilità temporanea o incidentale di protocollare:

- Ogni 30" (parametro configurabile) la coda cerca di protocollare.
- In caso di esito negativo:
- Se il problema persiste per più di 4h (parametro configurabile)

✓ il sistema invia una mail ai tecnici informatici e all'assistenza avvisando che c'è un problema temporaneo in corso.

- Se il sistema torna disponibile entro le 72h (parametro configurabile), il sistema procede a protocollazione e si rientra nel caso 1)

- Sulla coda la protocollazione viene marcata come "avvenuta"

**3) domanda resta in coda per un tempo prolungato e non viene protocollata in maniera standard.**

In caso di impossibilità di protocollare per più di 72h (parametro configurabile):

- Il sistema blocca le attività di protocollazione per i documenti in coda:

o il sistema invia una mail ai tecnici informatici e all'assistenza (mail configurabile) avvisando che c'è un blocco in corso.

o il sistema invia una mail al responsabile del procedimento, ad altri interlocutori (Es. protocollo): (mail list configurabile) avvisando che c'è un blocco in corso.

- In Caso di ripartenza del servizio di protocollazione, i documenti in blocco NON VERRANNO PROTOCOLLATI ma sarà necessario procedere ad un RECOVERY MANUALE (secondo il piano di emergenza dell'Ente).

E' infine prevista la seguente **procedura di recovery dal blocco**:

Ogni documento di protocollo bloccato e' sempre disponibile sia dalla console del procedimento che da quella della coda di protocollo. Per ogni singola attività di protocollazione si potranno recuperare gli elementi da protocollare e procedere manualmente.

In caso di protocollazione esterna, dovranno essere compilati **manualmente** i dettagli (Num. protocollo, Data/Ora) nella maschera del motore di protocollazione.

- **sblocco manuale**: per ogni singolo documento sarà possibile togliere la segnalazione di blocco e far ripartire la protocollazione automatica. Il sistema procederà come al punto 1).

In tutti i casi elencati sopra in qualsiasi momento è possibile scaricare i documenti dalla coda di protocollo e protocollarli manualmente: laddove ciò avviene, il sistema consente di indicare che il protocollo è avvenuto manualmente richiedendo di imputare il numero di protocollo stesso e altri dati necessari. Il documento viene quindi disattivato per la coda di protocollazione (non viene considerato per la protocollazione a ripartenza del sistema).

## **10. Componenti fondamentali dei procedimenti informatizzati**

L'implementazione di un sistema informatico per la presentazione, il monitoraggio e il rilascio delle pratiche deve comprendere alcune componenti fondamentali:

- Sistema di identificazione:
- Firma digitale e PEC
- Integrazione con i sistemi di pagamento elettronici e assolvimento del bollo virtuale

### **10.1 Sistemi di identificazione:**

Allo stato attuale il sistema di identificazione implementato nei procedimenti online gestisce l'accesso mediante Carta d'identità elettronica e Carta Regionale dei Servizi.

Per il futuro è prevista l'integrazione con il costituendo SPID di cui di seguito viene data una presentazione.

## **SPID e Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni**

La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.

Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati, che richiedono l'identificazione informatica, anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purché tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio.

Per favorire la diffusione di servizi in rete e agevolare l'accesso agli stessi da parte di cittadini e imprese, anche in mobilità, è istituito, a cura dell'Agenzia per l'Italia Digitale, il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese (SPID) e le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso in rete ai propri servizi anche mediante servizi offerti dal medesimo sistema 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.

Il sistema SPID è adottato dalle pubbliche amministrazioni nei tempi e secondo le modalità definiti con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/10/2014 che specifica:

- a) il modello architetturale e organizzativo del sistema;
- b) le modalità e i requisiti necessari per l'accREDITamento dei gestori dell'identità digitale;
- c) gli standard tecnologici e le soluzioni tecniche e organizzative da adottare anche al fine di garantire l'interoperabilità delle credenziali e degli strumenti di accesso;
- d) le modalità di adesione da parte di cittadini e imprese in qualità di utenti di servizi in rete;
- e) i tempi e le modalità di adozione da parte delle pubbliche amministrazioni in qualità di erogatori di servizi in rete;
- f) le modalità di adesione da parte delle imprese interessate in qualità di erogatori di servizi in rete.

#### **SPID - Codice identificativo / attributi**

Oltre al servizio di identificazione SPID rende disponibile tre tipologie di attributi utilizzabili in relazione alle caratteristiche del servizio erogato:

attributi identificativi: nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, ovvero ragione o denominazione sociale, sede legale, nonché il codice fiscale e gli estremi del documento d'identità utilizzato ai fini dell'identificazione;

attributi non identificativi: il numero di telefonia mobile, l'indirizzo di posta elettronica, il domicilio fisico e digitale, nonché eventuali altri attributi individuati dall'Agenzia;

attributi qualificati: le qualifiche, le abilitazioni professionali e i poteri di rappresentanza e qualsiasi altro tipo di attributo attestato da un gestore di attributi qualificati.

#### **SPID – Specificità rispetto ad altri sistemi di identificazione**

SPID è tecnologicamente neutrale e indipendente da qualunque specifico device.

Per l'uso dell'identità SPID non è obbligatorio l'uso di alcun lettore di carte ma potrà essere utilizzata in diverse modalità (es. PC, smartphone, tablet, etc.)

Il cittadino potrà dotarsi di diversi strumenti (e quindi diverse identità SPID, eventualmente con livelli diversi di sicurezza) ed utilizzare quello più comodo nella singola occasione.

Le PA non dovranno più gestire l'autenticazione degli utenti poiché sarà eseguita dai gestori di identità che forniranno il servizio di autenticazione alle PA a titolo gratuito. Le PA potranno così concentrarsi nella realizzazione di servizi utili a cittadini e imprese

La PA, sarà in grado di riconoscere il cittadino e consentirgli di accedere ai propri dati e alle proprie pratiche a prescindere dall'identità SPID utilizzata dal cittadino

Viene creata una semantica condivisa degli attributi e una nomenclatura dei nomi e dei valori da essi assunti. Sarà definita una tassonomia per gli attributi qualificati riconosciuti in SPID con il relativi significati univoci, identificatori e valori assunti

## **10.2 Integrazione con Firma digitale e Posta Elettronica certificata**

La firma digitale informatica, rappresenta l'insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di identificazione informatica.

Nell'ordinamento giuridico italiano il termine firma digitale sta a indicare un tipo di firma elettronica qualificata, basato sulla crittografia asimmetrica, alla quale si attribuisce una particolare efficacia probatoria, tale da potersi equiparare, sul piano sostanziale, alla firma autografa.

La Provincia di Mantova adotta la Firma digitale sulla produzione degli atti amministrativi già dal 2012.

La posta elettronica certificata (PEC) è un tipo particolare di posta elettronica, disciplinata dalla legge italiana, che permette di dare a un messaggio di posta elettronica lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento tradizionale garantendo così il non ripudio. Anche il contenuto può essere certificato e firmato elettronicamente oppure criptato garantendo quindi anche autenticazione, integrità dei dati e confidenzialità.

Dal 1° luglio 2013 le comunicazioni tra imprese e pubblica amministrazione devono avvenire solo via PEC, non essendo più accettate le comunicazioni in forma cartacea.

La Provincia di Mantova utilizza come unico strumento di comunicazione con altri enti pubblici la PEC

La Provincia di Mantova prevede che tutti i provvedimenti scaturiti da procedimenti informatizzati siano prodotti con firma digitale e possano essere notificati al destinatario via PEC.

## **10.3 Pagamenti online e assolvimento dell'imposta di Bollo Virtuale ( Informatizzazione dei pagamenti)**

L'informatizzazione dei procedimenti contempla anche la possibilità che, per alcuni, sia prevista anche l'opzione del pagamento dei servizi, in questo caso anche il pagamento dovrà essere svolto online..

Il pagamento, in modalità elettronica, permetterà ai cittadini e alle imprese di:

- scegliere tra più strumenti di pagamento
- conoscere preventivamente i costi dell'operazione da effettuare e contemporaneamente avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare
- ottenere immediatamente una ricevuta di avvenuto pagamento
- permetterà all'Ente di velocizzare la riscossione degli incassi, ottenendo l'esito della transazione in tempo reale
- ridurre i costi ed ottimizzare il lavoro di controllo del personale interno, anche in merito a riconciliazioni ed eventuali riversamenti delle somme raccolte.

E' prevista la creazione di una console ad hoc per favorire i controlli sui pagamenti relativi ai procedimenti informatizzati, effettuati dal 'Servizio Gestione Entrate e finanze' dell'Ente e dal settore/servizio di competenza del procedimento.

Inoltre, avverrà uno scambio di notifiche via posta elettronica tra il sistema di gestione dei pagamenti, l'utente pagante ed eventuali responsabili di procedura che garantirà un'omogeneità di informazioni sui pagamenti fra tutti i soggetti coinvolti.

Saranno disponibili report con diversi tipi di aggregazione dati e log per consultare lo storico delle attività effettuate.

Sarà analizzata la fattibilità dell'utilizzo della piattaforma dei pagamenti anche per effettuare versamenti ad altri enti pubblici (come Regione Lombardia, altre Province ecc), attraverso il sistema "SPC nodo dei pagamenti" e di cui la Provincia di Mantova deve avere riscontro

## **11. Formazione per i dipendenti e azioni divulgative per l'utenza**

Saranno definite azioni nel quadro del piano formativo dell'Ente per coinvolgere i dipendenti direttamente interessati nei procedimenti oggetto di informatizzazione già nelle fasi di analisi e sviluppo delle procedure informatizzate oltre che con i necessari corsi di addestramento successivi. Inoltre sono previste azioni divulgative dei servizi erogati all'utenza.

Trattandosi di acquisire nuove abilità sarà necessario un supporto di consulenza e orientamento tecnico organizzativo sia per l'utenza esterna che per gli utilizzatori interni.

Il processo di attivazione delle procedure dovrà essere monitorato, supportato, verificato per eventuali miglioramenti dell'iter di gestione con cui si interfaccia il cittadino.

## **12. Sviluppo procedimenti semplificati attraverso le potenzialità di evoluzione della piattaforma**

Le potenzialità della piattaforma Elixform e la scalabilità dell'infrastruttura rendono possibile la creazione di nuove procedure online standard non particolarmente complesse (ingresso della domanda e degli allegati in modalità completamente digitale, possibilità di effettuare il pagamento e di aggianciare il protocollo automatico).

La formazione del personale tecnico sulla creazione dei moduli delle procedure online ci permette di attivare delle professionalità interne qualificate sullo sviluppo dei moduli digitali a gestione standard.

L'apparato tecnico dialogherà con l'apparato amministrativo per creare completa sinergia sulle caratteristiche strutturali delle procedure da implementare.

Sarà attivato un team di progetto che avrà l'obiettivo di individuare i procedimenti, di renderli disponibili in gestione digitale, standardizzando flussi simili per tutte le procedure.

Saranno studiati criteri di elaborazione dei dati prodotti dalla piattaforma di gestione delle procedure online ad uso dei responsabili del procedimento e del dirigente competente, al fine del controllo della performance organizzativa e del mantenimento dei livelli essenziali delle prestazioni (rispetto dei termini massimi) previsto dalla normativa generale e di settore.

## **13. Pianificazione, modalità, tempi e costi di realizzazione**

Il Piano di informatizzazione dei procedimenti costituirà una diretta realizzazione degli obiettivi strategici dell'ente e sarà integrato nelle progettualità del Piano Esecutivo di Gestione in termini di:

- attività previste
- tempi di realizzazione
- risorse umane coinvolte
- risorse economiche.

Per quanto riguarda i procedimenti già informatizzati si prevede di dedicare il 2015 al completamento della fase di sperimentazione e alla analisi delle criticità.

I tempi di digitalizzazione degli altri procedimenti saranno definiti in base alle attività di ricognizione sul livello di informatizzazione che si intende raggiungere per tipologie di procedimenti e in funzione delle risorse effettivamente disponibili.

Le attività per automatizzare (e reingegnerizzare) il procedimento, richiedono il ricorso ai servizi della ditta ANTHESI che gestisce il Portale Istituzionale e la piattaforma di erogazione dei servizi online, per lo sviluppo del software specifico. Il costo stimato è di 10.000 € per ogni procedimento a "digitalizzazione verticale".

Per raggiungere una informatizzazione che consista nella predisposizione e presentazione online dell'istanza da parte dell'utente, ed il rilascio sempre telematico del provvedimento finale, i costi e i tempi di realizzazione saranno sensibilmente minori.

## Appendice A: Quadro normativo di riferimento

- Legge 11 agosto 2014 n. 114 di conversione con modificazioni del decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari, ha introdotto all'art. 24 comma 3-bis, l'obbligo per gli enti locali di approvare un piano di informatizzazione delle procedure che permetta a cittadini e imprese la compilazione e presentazione on-line, mediante procedure guidate, di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, con una completa informatizzazione del relativo procedimento.

La norma, di cui al comma 3-bis si abbina, per quanto riguarda l'edilizia e le attività produttive, a quanto previsto dal comma 3 del medesimo art. 24 della Legge 11/2014, il quale prevede l'adozione, in sede di conferenza unificata, di moduli unificati e standardizzati a livello nazionale.

Ad esse si uniscono le norme di cui al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante misure per il riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il quale prevede:

- all'art. 7 che i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e sono riutilizzabili ai sensi del decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità;
- all'art. 12 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività, nonché direttive, circolari, programmi e istruzioni emanati e ogni atto che dispone in generale sui procedimenti;
- all'art. 23 che le pubbliche amministrazioni pubblicano e aggiornano ogni sei mesi, in distinte partizioni della sezione «Amministrazione trasparente», gli elenchi dei provvedimenti adottati dagli organi di indirizzo politico e dai dirigenti, con particolare riferimento ai provvedimenti finali dei procedimenti di autorizzazione o concessione, di cui sono pubblicati il contenuto, l'oggetto, la eventuale spesa prevista e gli estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento. La pubblicazione avviene nella forma di una scheda sintetica, prodotta automaticamente in sede di formazione del documento che contiene l'atto;
- all'art. 24 comma 1 che le pubbliche amministrazioni che organizzano, a fini conoscitivi e statistici, i dati relativi alla propria attività amministrativa, in forma aggregata, per settori di attività, per competenza degli organi e degli uffici, per tipologia di procedimenti, li pubblicano e li tengono costantemente aggiornati;
- all'art. 24 comma 2 che le amministrazioni pubblicano e rendono consultabili i risultati del monitoraggio periodico concernente il rispetto dei tempi procedurali effettuato ai sensi dell'articolo 1, comma 28, della legge 6 novembre 2012, n. 190;
- all'art. 32 comma 2 che le amministrazioni, individuati i servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi pubblicano i costi contabilizzati, evidenziando quelli effettivamente sostenuti e quelli imputati al personale per ogni servizio erogato e il relativo andamento nel tempo, nonché i tempi medi di erogazione dei servizi, con riferimento all'esercizio finanziario precedente;

- all'art. 35 l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dei dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza ed in particolare, fra gli altri:
  - breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
  - l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
  - il nome del responsabile del procedimento e dell'ufficio competente all'adozione del provvedimento finale, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale;
  - per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, compresi i fac-simile per le autocertificazioni, gli uffici ai quali rivolgersi per informazioni, gli orari e le modalità di accesso con indicazione degli indirizzi, dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale, a cui presentare le istanze;
  - le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
  - il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine procedimentale rilevante;
  - i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero quelli per i quali il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
  - il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
  - i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento;
  - le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari.

Le norme precedenti si innestano sulle indicazioni del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al Decreto legislativo 07 marzo 2005 n. 82 da ultimo aggiornato, con le modifiche apportate dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69, convertito, con modificazioni, dalla Legge 9 agosto 2013, n. 98 e dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, il quale prevede:

- all'art. 7 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono 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;
- all'art. 12 comma 1 che le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per la garanzia dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al capo I, sezione II dello stesso decreto;
- all'art. 12 comma 2 che le pubbliche amministrazioni adottano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati, con misure informatiche, tecnologiche, e procedurali di sicurezza;

- all'art. 12 comma 3 che le pubbliche amministrazioni operano per assicurare l'uniformità e la graduale integrazione delle modalità di interazione degli utenti con i servizi informatici da esse erogati, qualunque sia il canale di erogazione, nel rispetto della autonomia e della specificità di ciascun erogatore di servizi;
- all'art. 12 comma 5 che le pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione e lo scambio di dati e informazioni, nonché l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni;
- all'art. 12 comma 5-bis che le pubbliche amministrazioni implementano e consolidano i processi di informatizzazione in atto, ivi compresi quelli riguardanti l'erogazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione in via telematica di servizi a cittadini ed imprese anche con l'intervento di privati;
- all'art. 13 comma 1 che Le pubbliche amministrazioni nella predisposizione dei piani di cui all'articolo 7-bis, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e nell'ambito delle risorse finanziarie previste dai piani medesimi, attuano anche politiche di formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4;
- all'art. 15 comma 1 che le pubbliche amministrazioni provvedono a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- all'art. 50 che i dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati;
- all'art. 52 comma 1 che le pubbliche amministrazioni consentano l'accesso telematico a dati, documenti e procedimenti e il riutilizzo dei dati e documenti, pubblicando nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso e i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo.

Viene inoltre considerato, nel quadro normativo di riferimento, l'art. 43 comma 4 del Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e s.m.i., il quale prevede che, al fine di agevolare l'acquisizione d'ufficio di informazioni e dati relativi a stati, qualità personali e fatti, contenuti in albi, elenchi o pubblici registri, le amministrazioni certificanti sono tenute a consentire alle amministrazioni procedenti, senza oneri, la consultazione per via telematica dei loro archivi informatici, nel rispetto della riservatezza dei dati personali.

Per quanto riguarda invece la formazione, trasmissione, conservazione e validazione dei documenti informatici vengono considerate le modalità tecniche contenute nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 novembre 2014 che disciplinano compiutamente il documento informatico, sul quale si fonda in realtà tutto l'impianto normativo sopra richiamato.