

Piano di Informatizzazione

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

Provincia di Reggio Emilia

in ottemperanza all'art. 24, comma 3-bis, D. L. n. 90/2014

	<i>Unità Organizzativa</i>	<i>Data</i>
<i>Redatto</i>	U.O. Sistemi Informativi	13/02/15
<i>Approvato con Decreto del Presidente n. 21 in data 13/02/2015</i>		

Indice generale

Premessa.....	3
La digitalizzazione della Provincia di Reggio Emilia.....	4
Il Modello di Amministrazione Digitale.....	10
Piano di Sviluppo.....	12
Principali norme di riferimento.....	17

Premessa

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.”*

Il piano si prefigge lo scopo di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti, oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul preesistente sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

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 (DLGS. n. 82/2005) quale quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

La Provincia di Reggio Emilia 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 la Provincia di Reggio Emilia ha, già da diversi anni, intrapreso molteplici progetti ed attività relativamente a de materializzazione ed Information Technology con 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

La digitalizzazione della Provincia di Reggio Emilia

Le azioni messe in campo dalla Provincia di Reggio Emilia 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.

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 e dai pesanti tagli di bilancio previsti nel triennio 2015-2017: tale incertezza condiziona 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 2007 la casella di PEC istituzionale è stata completamente integrata con il software di protocollo e già da diversi anni è stata introdotta la gestione di ulteriori caselle PEC settoriali, sempre integrate con il software di protocollo, per migliorare l'operatività e l'autonomia degli uffici. Grazie al forte incentivo sull'utilizzo della PEC nelle comunicazioni fra Ente e cittadini e imprese, nel corso del 2014 la percentuale della corrispondenza trasmessa via posta elettronica certificata è stata oltre il 57%, ciò significa che oltre la metà delle comunicazioni avviene per via telematica.

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:

La Provincia di Reggio Emilia dal 1999 coordina il progetto dello Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) a livello provinciale per tutti i Comuni e le Unioni. Sul territorio è stata adottata 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: la Provincia si fa carico di attivare un'unica piattaforma centralizzata a disposizioni dei Comuni con conseguente risparmio in termini di risorse hardware.

La Provincia di Reggio Emilia ha inoltre sviluppato un software per la gestione dell'albo autotrasporto conto terzi e conto proprio che consente l'aggiornamento dinamico delle imprese che effettivamente operano sul territorio e l'erogazione del servizio agli autotrasportatori, in modo più efficace e puntuale.

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

La Provincia di Reggio Emilia 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 provinciale ha adottato il progetto e ha partecipato al gruppo di lavoro che ha analizzato il procedimento di semplificazione e dematerializzazione del contratto. 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. Sono stati 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, del registro di protocollo e dei documenti allegati al registro di protocollo. Nel corso del 2015, sarà attivato l'invio delle fatture. E' stato implementato e gestito il dominio "cert" per i Comuni che utilizzano il sistema DNS della Provincia, così da dare omogeneità alle caselle pec degli enti del territorio. 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 predisposto un manuale di gestione dei documenti che introduce la gestione archivistica del documento digitale, secondo le linee guida nazionali, condiviso con i comuni e le unioni del territorio.

La Provincia di Reggio Emilia è RAO (Registration Authority Office) per Infocamere per consentire, agevolmente, la distribuzione ed il rinnovo delle smart card di firma digitale a tutti gli amministratori, dirigenti e responsabili di Unità Operativa che già dal 2009 utilizzano questa modalità di firma nei documenti informatici; in particolare attraverso l'implementazione di un sistema di workflow management è stata implementata la firma digitale sulle liquidazioni elettroniche.

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 Provincia di Reggio Emilia ha fattivamente collaborato con Regione Emilia-Romagna nell'utilizzo appieno delle procedure che hanno consentito una semplificazione amministrativa, come ad esempio l'utilizzo, fin dal 2007, della procedura per il rilascio del carburante agricolo integrata con il sistema di protocollo dell'Ente e la produzione del buono per le imprese agricole firmato digitalmente ed inviato tramite PEC; nel 2013 il nostro Ente è risultato essere il maggiore utilizzatore del portale lavoro predisposto dalla Regione, per la presentazione della dichiarazione di immediata disponibilità, funzionalità che ha consentito a molti lavoratori di predisporre la domanda ed inoltrarla senza presentarsi allo sportello del centro per l'impiego;

- 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. 971/2014), si dovrà quindi dar corso alle azioni programmate, anche seguendo fortemente gli orientamenti regionali. Lepida, in collaborazione con gli Enti del territorio, fra cui la Provincia di Reggio Emilia sta predisponendo alcuni data center che potranno ospitare i servizi critici degli Enti garantendone la continuità operativa. La Provincia 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 la Provincia 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 della Provincia di Reggio Emilia (<http://www.provincia.re.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;

La Provincia di Reggio Emilia 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 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 Provincia. 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.

E' inoltre stata implementata una pagina del sito istituzionale (<http://www.provincia.re.it/page.asp?Speciale=FiloDirettoURP>) che consente di inoltrare segnalazioni di qualunque genere all'Ente, che si preoccuperà poi di inoltrare agli uffici competenti. E' stato predisposto un sistema a riuso di Regione Emilia-Romagna, denominato Rilfedeur, che consente ai cittadini di inviare segnalazioni geo-referenziate: il sistema è erogato per alcune unioni del territorio.

- Il riuso delle tecnologie. Art. 67 e segg.

La Provincia di Reggio Emilia da diversi anni ha investito ed introdotto strumenti e piattaforme open source sia a livello di produttività individuale che per sistemi operativi e dominio. Dal 2010 gli utenti degli uffici dell'Ente sono stati formati da personale dei Sistemi Informativi sull'utilizzo di Open Office che è attualmente distribuito 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; il dominio della rete interna è stato implementato dal 2000 su Samba e più della metà dei server sono su sistema operativo Linux. Dal 2011 è stata adottata la piattaforma open Zimbra per la posta elettronica, per tutte le caselle e le agende dell'Ente.

E' stata diffusa la conoscenza di QGis per le analisi dei dati territoriali.

La Provincia di Reggio Emilia, aderendo alla '*CONVENZIONE CON LA REGIONE EMILIA-ROMAGNA PER IL FUNZIONAMENTO, LA CRESCITA E LO SVILUPPO DELLA COMMUNITY NETWORK EMILIA-ROMAGNA (CNER)*' con delibera di consiglio n. 51/2013, 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

Piano di Sviluppo

Il piano di sviluppo dell'informatizzazione della Provincia di Reggio Emilia è strettamente legato ed in taluni casi anche vincolato allo sviluppo del MAD per cui la pianificazione degli interventi ne sarà una diretta conseguenza.

L'Ente, allo scopo di favorire la partecipazione dei cittadini-utenti e di assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa, ha mappato tutti i procedimenti, andando ad indicare i responsabili e i tempi massimi di conclusione e tale elenco è stato approvato con la Deliberazione di Giunta n. 215/2010, in seguito all'approvazione del Regolamento in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi deliberato dal Consiglio il 22 luglio 2010 e quindi pubblicato nella sezione '*Amministrazione trasparente* » *Attività e procedimenti* » *Tipologie di procedimento*' del proprio sito istituzionale.

(<http://www.provincia.re.it/page.asp?IDCategoria=703&IDSezione=26643&ID=406459>)

Sulla base dell'elenco dei procedimenti sopra citato è possibile individuare i procedimenti con istanza di parte ed evidenziare quali siano già in parte istanziabili online e quali dovranno invece essere ambito di analisi per l'informatizzazione.

In particolare si evince che per i procedimenti relativi a:

- pratiche relative al commercio e all'edilizia: le istanze possono essere presentate mediante il sistema regionale SUAPER (<http://suaper.lepida.it/people/>), già integrato con il sistema di backoffice per i comuni che necessitano della gestione dell'istruttoria e con la PEC della Provincia per la gestione degli endo procedimenti; il sistema è integrato con il sistema autenticazione fedERa e con il sistema di pagamenti payER
- pratiche relative alla presentazione di istanze in agricoltura (funzioni regionali delegate alle province dell'Emilia-Romagna): la regione ha sviluppato una serie di servizi online diretti alle aziende agricole, integrati con la nuova tessera sanitaria (con microchip) e carta nazionale dei servizi (CNS), che consentono la presentazione relativa alle seguenti istanze:
 - Presentare la domanda per il carburante a prezzo agevolato (UMA)
 - Presentare la notifica sull'utilizzo degli effluenti zootecnici (o eventuale notifica di variazione)
 - Presentare la notifica di operatore biologico
 - Presentare la dichiarazione di produzione per aziende florovivaistiche
 - Presentare pratiche del settore vitivinicolo
 - Presentare domanda di aiuto per avversità atmosferiche

Sono inoltre stati sviluppati una serie di servizi online dedicati agli utenti delle province per la gestione dei procedimenti e alle organizzazioni agricole delegate dalle aziende agricole, in particolare sono presenti servizi relativi a:

- Autorizzazioni all'esercizio dell'attività vivaistica
- Patentini per la commercializzazione e l'impiego dei prodotti fitosanitari
- Certificazione fitosanitaria in importazione ed esportazione
- Gestione iter campioni
- Censimento annuale delle produzioni vivaistiche
- Software di gestione delle domande di aiuto ad AGREA (Sistema Operativo Pratiche – SOP), Anagrafe delle Aziende Agricole e altri strumenti di consultazione geo referenziati.

La presentazione della domanda per il carburante a prezzo agevolato (UMA) e della

notifica sull'utilizzo degli effluenti zootecnici (o eventuale notifica di variazione), sono state anche integrate con il sistema di protocollo della Provincia, così che la protocollazione e fascicolazione delle pratiche sia completamente automatizzata già dal 2007.

Il piano di informatizzazione degli ulteriori procedimenti in materia sarà curato dalla Regione, il nostro Ente si dovrà occupare principalmente di integrare ove possibile il sistema di protocollo (così da snellire l'iter burocratico) e con eventuali strumenti di monitoraggio che agevolano la diretta gestione del servizio. Normalmente per queste tipologie di istanze è la Regione stessa a sviluppare anche per gli altri enti locali il sistema di back office per la gestione della pratica e il rilascio dell'autorizzazione.

- pratiche relative alla presentazione di istanze di carattere ambientale (funzioni in parte coordinate da regione in parte di completa competenza provinciale): la Regione effettua il coordinamento dell'attività delle province per l'autorizzazione integrata ambientale (AIA) in attuazione della direttiva 96/61/CE e dalle successive 2008/1/CE e 2010/75/CE e ha predisposto un portale (<http://ippc-aia.arpa.emr.it/Intro.aspx>) che consente la presentazione online delle relative domande. Il portale dovrà essere integrato con il sistema di autenticazione SPID.

Relativamente agli altri procedimenti più strettamente di competenza provinciale, è stato sviluppato uno software di back office di gestione delle domande relativo a rifiuti, acque ed aria: sarà ambito dell'analisi dei prossimi mesi la possibilità di predisporre uno strumento di presentazione online delle domande e di gestione omogenea delle altre domande con tematiche ambientali.

- pratiche relative alla presentazione di istanze in relazione al Lavoro e alla formazione professionale (funzioni regionali delegate alle Province dell'Emilia-Romagna o con forte coordinamento regionale): la Regione ha sviluppato e gestisce, per conto delle province:
 - sistema informativo lavoro SILER: strumento di gestione in uso presso tutti i centri impiego per la gestione delle pratiche relative ai lavoratori e alle imprese, anche per il collocamento mirato. Il sistema oltre che agli operatori provinciali è accessibile con profili di consultazione, mediante l'adesione ad apposita convenzione, anche ad altri operatori della PA e di gestori di servizi, per verifiche di autocertificazioni. Il sistema è completamente interoperabile con il sistema di presentazione delle comunicazioni di assunzioni, cessazioni, proroghe, cassa integrazione, procedure di mobilità e con il nodo di interscambio nazionale.
 - Portale lavoro (*Lavoro per te*) rivolto ad imprese e cittadini, consente alle prime di presentare le comunicazioni e domande sopra descritte, oltre che di inserire richieste di lavoratori e ai lavoratori di accedere ai propri dati presenti negli archivi dei centri impiego, di inviare il proprio curriculum e di presentare la dichiarazione di immediata disponibilità, evitando di accedere direttamente agli uffici provinciali. Il sistema è già integrato con il sistema autenticazione fedERa.

- SIFER (Sistema Informativo della Formazione): che è acceduto dagli operatori della Regione e delle Province, ma anche dagli enti di formazione per la gestione dei corsi e dei relativi finanziamenti. Il sistema dovrà essere integrato con il sistema autenticazione fedERa.

Il piano di informatizzazione degli ulteriori procedimenti in materia sarà curato dalla Regione, dovendo garantire uniformità a livello regionale.

- Servizi online del Sistema Bibliotecario: la Provincia di Reggio Emilia da anni coordina il sistema delle biblioteche del territorio reggiano ed eroga un sistema informativo unico che consente la gestione del prestito e del catalogo in tutte le biblioteche comunali. Il catalogo unico (OPAC) è accessibile online e sono stati sviluppati una serie di servizi per il cittadino, quali:

- elenco dei libri e dei movimenti associati alla propria tessera
- stato della tessera
- rinnovo dei prestiti

E' inoltre stata attivata da qualche anno la Media Library Online, una piattaforma informatica di gestione condivisa dei contenuti multimediali, quali e-book, quotidiani, film e musica disponibile in tutte le biblioteche della provincia.

Entrambi i servizi online sono stati integrati con il sistema di autenticazione fedERa e si potrà valutare l'ampliamento dei servizi erogabili online.

Per i rimanenti procedimenti non ancora istanziabili online, verrà data la più alta priorità all'analisi dei procedimenti relativi a funzioni fondamentali che resteranno a capo delle Province, così come descritte nella l. 56/2014.

In particolare una prima implementazione riguarderà i procedimenti relativi ai trasporti eccezionali (autorizzazione alla circolazione dei veicoli e trasporti eccezionali - agricoli e non agricoli - e nulla osta ad altri enti per la circolazione dei veicoli e trasporti eccezionali): in collaborazione con la Regione e con le altre Province è stato sviluppato un software che consente agli autotrasportatori la presentazione online della domanda, l'inoltro automatico al sistema di protocollo dell'Ente, la gestione dell'autorizzazione completamente dematerializzata grazie alla firma digitale, sia dell'autorizzazione, sia dei nulla osta inviati ad altri enti mediante PEC. E' previsto anche l'assolvimento del bollo virtuale, grazie ad un apposito accordo siglato con l'Agenzia delle Entrate. Si ipotizza di avere il sistema in produzione dal 01/03/2015.

Il sistema dovrà essere integrato con il sistema di autenticazione fedeERa e dovrà essere meglio analizzato l'invio in conservazione al ParER della documentazione digitale, se attraverso il software di protocollo, oppure se mediante altri canali.

Relativamente ai procedimenti che resteranno da informatizzare, si dovranno analizzare i processi al fine di ridurli il più possibile a schemi da modellare informaticamente, in stretta

collaborazione con gli uffici competenti, così che possano adeguare i propri processi interni e valutare la necessità di variazioni nei propri regolamenti.

Dovrà quindi essere acquisito almeno un sistema di modellazione di workflow 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 workflow necessari.

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

Resteranno poi una serie residuale di procedimenti, 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 workflow 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

Si ipotizza un orizzonte temporale almeno triennale (2015-2017) per riuscire a dare

seguito alle azioni sopra descritte, collaborando strettamente con Regione, Lepida e gli altri enti regionali nell'ottica della semplificazione e riduzione dei costi di implementazione dei servizi. Il piano potrà essere attuato se le condizioni organizzative ed economiche dell'Ente lo consentiranno.

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

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	<p>Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)</p> <p>(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).</p>
L. 69/2009	<p>Legge 18 giugno 2009, n. 69</p> <p>Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.</p> <p>(GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95)</p> <p>(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")</p>
DL 185/2008	<p>Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185</p> <p>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 della Posta Elettronica Certificata)</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 attività 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>

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	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)
DL 179/2012	Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179 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)
DL 83/2012	Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83 Misure urgenti per la crescita del Paese. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129) 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)
DPCM 22/02/2013	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 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)
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.

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	12.03.2014, n. 59 - S.O.)
DL 90/2014	<p>Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90</p> <p>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)</p> <p>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).</p>
DL 66/2014	<p>Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66</p> <p>Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014)</p> <p>(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).</p>
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>