



Unione dei Comuni Valli e Delizie
Provincia di Ferrara

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

Unione dei comuni Valli e Delizie
e dei comuni di:
Argenta
Ostellato
Portomaggiore

D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla
L. 11 agosto 2014, n. 114

approvato con deliberazione di Giunta Unione n. 11 del 16.02.2015

Indice

Premessa.....	3
Quadro normativo	3
L'Unione dei Comuni Valli e Delizie	4
Obbiettivi del Piano.....	5
Analisi del contesto.....	7
Procedimenti.....	7
Backoffice e reingegnerizzazione dei processi.	8
Piattaforme in uso nei Comuni ed integrate in Unione	9
La piattaforma SuapFE	9
La piattaforma Sieder	11
Il Sistema di autenticazione FedERa.....	12
La piattaforma Rilfedeur	12
Le Piattaforme in uso nei Comuni.....	13
La piattaforma I-Plug	13
Lo stesso sistema è stato adottato per l'Unione dei Comuni Valli e Delizie con risultati molto importanti nell'ambito della gestione del Portale istituzionale.....	13
La piattaforma People Demografici	13
Consultazione dati anagrafici	13
Autocertificazioni precompilate	14
Il Portale del Cittadino	14
Autocertificazioni precompilate.....	14
La piattaforma JSuite	15
Stato di informatizzazione Unione	16
Stato di informatizzazione Comune di Ostellato.....	18
Stato di informatizzazione Comune di Argenta.....	19
Stato di informatizzazione Comune di Portomaggiore	20
Piano di informatizzazione.....	20
Soluzioni tecnologiche	20
Modalità di realizzazione	22
Impatto organizzativo e formazione del personale.....	23
Aspetti critici	24
Analisi SWOT	25
Costi	25
Cronoprogramma	27

Premessa

Quadro normativo

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Il Decreto Legislativo 82/2005 “Codice dell'Amministrazione digitale” all'art. 63 stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. Nella norma è previsto altresì che a partire dal 1° gennaio 2014 le Pubbliche Amministrazioni utilizzino esclusivamente servizi telematici o la posta certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 prevede che i Comuni, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della Legge di conversione, adottino *“un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.”*

D.P.C.M. 24 ottobre 2014

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ha trovato attuazione nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014, il quale ne definisce le caratteristiche, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche amministrazioni e le imprese.

Il Sistema SPID è un *“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.”*

L'Agenzia per l'Italia Digitale prevede l'avvio del sistema entro il prossimo mese di aprile 2015: in merito a specifiche tecniche e modalità attuative è stato ad oggi formulato uno schema di decreto dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale e ne è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione.

D.P.C.M. 13 novembre 2014

Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 reca le regole tecniche per la *“formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione*

e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni”. La norma, che sistematizza le regole alla base del processo di dematerializzazione delle procedure e della gestione documentale, costituisce un ulteriore tassello per un corretto avvio dei progetti di informatizzazione dei procedimenti.

In particolare, impone alla Pubblica Amministrazione, entro 18 mesi dall'entrata in vigore, l'adeguamento dei propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle nuove regole tecniche con riferimento alla possibilità di associare agli stessi ulteriori metadati in funzione anche delle necessità gestionali e quindi utili ai fini della gestione informatizzata dell'intero ciclo del procedimento.

L'Unione dei Comuni Valli e Delizie

con deliberazioni C.C. n. 5 in data 18/02/2013, del Comune di Argenta, C.C. n. 6 del 18/02/2013 del Comune di Ostellato e C.C. n. 4 del 18/02/2013 del Comune di Portomaggiore esecutive ai sensi di legge, è stata costituita l'Unione dei Comuni Valli e Delizie tra i Comuni di Argenta, Ostellato e Portomaggiore e sono stati approvati Atto costitutivo, Statuto e relativo Piano Strategico;

che con deliberazioni n. 75 in data 23/09/2013 del Consiglio Comunale di Argenta, n. 52 in data 26/09/2013 del Consiglio Comunale di Ostellato, n. 37 in data 26/09/2013 del Consiglio Comunale di Portomaggiore e n. 13 in data 30/09/2013 del Consiglio dell'Unione, dichiarate immediatamente eseguibili, si è provveduto ad approvare le convenzioni per il conferimento all'Unione delle seguenti funzioni:

- Programmazione e pianificazione urbanistica, Edilizia privata, Sistema informativo territoriale, Ambiente,
- Sportello Unico per le Attività Produttive,
- Gestione delle risorse umane,
- Tributi locali;
- Servizi informativi e telematici (Information and Communication Technology - ICT), dei Comuni e dell'Unione;

successivamente il Consiglio dell'Unione in data 29/12/2014, con deliberazione C.U. n. 43 – 44 - 45 del 29.12.2014 dichiarata immediatamente eseguibile, ha approvato, previa deliberazione dei Consigli Comunali dei Comuni di Argenta, Ostellato e Portomaggiore, apposita convenzione per il conferimento a decorrere dal 01/01/2015 delle seguenti funzioni:

- Servizi sociali – area minori;
- Polizia Municipale e Polizia Amministrativa locale;
- Pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi

In questo contesto, la funzione conferita del Servizio Informatico Associato ha rappresentato un elemento determinante per strutturazione e la riorganizzazione del nuovo Ente. La convenzione riguardante i servizi informatici, infatti, inserisce fra le priorità del S.I.A. : la definizione degli standard informatici di tutti gli Enti (Unione e Comuni fondatori), la reingegnerizzazione delle architetture informatiche, lo sviluppo della digitalizzazione dei sistemi di documentazione interna e dei servizi on-line al cittadino.

Al comma 2°, dell'art. 4, della convenzione dei servizi informatici, si stabilisce che

“Il conferimento all’Unione delle funzioni comunali nelle materie di cui all’articolo 2 del presente atto, è integrale, senza che residuino in capo ai Comuni conferenti attività amministrative e compiti riferibili alle stesse funzioni. L’Unione subentra nei procedimenti amministrativi di competenza dei Comuni aderenti, iniziati e non conclusi all’atto del conferimento della funzione.”

Le brevi premesse sopra riportate, ci inducono ad affermare che immaginare un piano di informatizzazione disgiunto fra Unione e Comuni fondatori, risulta sostanzialmente anacronistico e non efficace per rappresentare nel suo insieme ciò che è ormai diventato un corpo organico simbiotico ed osmotico.

Di seguito analizzeremo le diverse peculiarità degli Enti coinvolti nel presente progetto con particolare riferimento al processo di omogenizzazione del sistema Unione.

Obbiettivi del Piano

Il presente documento, così come previsto dal sopracitato D.L. 90/2014, si pone l'obiettivo di delineare un processo di progressiva informatizzazione di tutte le procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni

- all’Unione dei comuni Valli e Delizie
- al Comune di Argenta,
- al Comune di Ostellato
- al Comune di Portomaggiore.

Si propone di individuare le migliori soluzioni tecniche, operative ed organizzative, anche in rapporto ai progetti avviati, alle attività già realizzate ed all'attuale stato di informatizzazione.

Tali procedure non possono essere oggetto di analisi a prescindere dai procedimenti amministrativi che generano. Il punto di partenza per la redazione del piano è stato pertanto quello di verificare l'attuale stato di informatizzazione dei procedimenti con particolare riferimento alla possibilità per cittadini ed imprese di attivarli, seguirne l'evoluzione ed interagire con gli Enti, utilizzando strumenti informatici e telematici.

Nella pratica, si dovranno implementare piattaforme di front-office / applicazioni per il web che garantiscano agli utenti, previa autenticazione e con modalità guidate e facilitate, la possibilità di inoltrare dati e documenti a progressiva sostituzione di tutta la modulistica cartacea, di ottenere

informazioni sullo stato della pratica e di ottenere l'atto conclusivo del procedimento in forma digitale.

Nel seguito del documento si descriverà quella che si ritiene la miglior soluzione percorribile in questo momento, evidenziandone punti di forza, criticità e fattori di rischio, le attività da porre in essere per adeguare l'infrastruttura informatica esistente, una stima di massima dei tempi di adeguamento e un approfondimento sui costi del progetto.

In ogni caso, le considerazioni qui esposte andranno riviste e corrette sulla base delle nuove disposizioni normative che interverranno nel prossimo futuro; l'incertezza del contesto entro al quale si è predisposto il documento ne costituisce l'aspetto di maggior debolezza. Si consideri ad esempio la manifesta impossibilità di effettuare previsioni sulla fattibilità, tempi e costi dell'integrazione con il sistema SPID in assenza di specifiche tecniche definite.

Analisi del contesto

Fra le criticità della riorganizzazione informatica dell'Unione dei Comuni Valli e Delizie, deve essere annoverata la complessità dell'omogenizzazione dei sistemi software utilizzati sia per i servizi di supporto e affari generali sia per i specifici procedimenti dei servizi che sono “migrati” nel nuovo Ente: Personale, Sportello Unico per le Attività Produttive, Tributi, Servizi di edilizia privata ed Urbanistica.

Inoltre, come accennavamo sopra, l'Unione, essendo soggetto giuridico a se stante, ha adottato una propria gestione in ordine a Contabilità Finanziaria, Protocollo, Gestione atti e Documentale.

I servizi sopraelencati, prima gestiti con software distinti presso i comuni, sono stati definitivamente indirizzati su di una piattaforma condivisa (Servizi Tributi a parte sui quali si sono previste scadenze temporali evolutive diverse).

Conseguentemente, anche le procedure informatiche a favore dei cittadini sono state completamente reingegnerizzate, sia sotto il profilo della gestione in back office da parte degli uffici degli Enti sia in relazione all'offerta dei servizi on line a favore degli utenti della nuova area vasta.

Procedimenti

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

Sono in pubblicazione obbligatoria ex art. 35 D.Lgs. 33/2013 nella sezione “amministrazione trasparente” del sito istituzionale dell'Unione dei comuni Valli e Delizie tutte le schede dei propri procedimenti, complete di tutti i dati, compresi quelli relativi al responsabile ed i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, nonché della modulistica in uso.

All'interno dell'Unione sono stati consolidati progetti avviati da alcuni anni nelle singole realtà comunali, attivando sistemi di connessione intra-ente . In particolare, sono stati informatizzati e periodicamente aggiornati i procedimenti di **Sportello unico per le attività produttive** e **Servizio commercio** con la piattaforma **SuapFE**. Per quanto riguarda i procedimenti Edilizi è in fase di **sperimentazione il servizio SiedER**;

Per le segnalazioni di **Rilevazione Fenomeni Degrado Urbano**. Ulteriori servizi potranno essere implementati con la piattaforme I-Plug. Tali piattaforme verranno descritte nel seguito.

Per i Comuni di Argenta e Portomaggiore Ostellato, si è sviluppata una collaborazione anche per l'utilizzo della piattaforma ICARE.

La banca dati delle schede dei procedimenti è integrata e pubblicata nel sito istituzionale dell'ente e consultabile con molteplici criteri di ricerca, sia per parole chiave che per categorie e classificazioni. Sono stati creati numerosi rimandi in diverse sezioni del portale al fine di facilitarne

la fruizione. Nelle schede dei procedimenti già informatizzati sono stati inseriti i link ai relativi servizi online per l'inoltro delle istanze in modo tale che la banca dati costituisca un unico punto d'accesso a tutte le piattaforme.

Fra i sistemi che invece si distinguono fra le diverse realtà comunali e che rappresentano strumenti interessanti per i servizi offerti all'utenza, si devono annoverare :

a) Comune di Argenta, per il sistema delle autocertificazioni e dichiarazioni è stato attivato il servizio People demografici. Inoltre, la piattaforma, I-Plug per la gestione del sito internet, ad esempio, rappresenta un supporto fondamentale per l'informatizzazione dei processi amministrativi interni ed esterni.

b) Il Comune di Portomaggiore ha profuso particolari sforzi sul Portale del Cittadino che consente anche le consultazioni/autocertificazioni anagrafiche .

c) Il Comune di Ostellato si è dotato di una piattaforma integrata per la pubblicazione di documenti e la presentazione di istanze via web denominata "Jsuite".

Tutte le piattaforme inserite sinteticamente in questo paragrafo verranno descritte nel dettaglio successivamente.

Ogni ente, dotato di un proprio regolamento dei procedimenti, consultabile nei diversi portali istituzionali, ed in occasione della pubblicazione obbligatoria ex art. 35 D.Lgs. 33/2013 nella sezione "amministrazione trasparente", l'Unione ed i Comuni hanno recentemente aggiornato il censimento dei propri procedimenti creando una banca dati delle schede procedimento, complete di tutti i dati, compresi quelli relativi al responsabile ed i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, nonché della modulistica in uso.

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

Backoffice e reingegnerizzazione dei processi.

In un'analisi di contesto generale dei diversi Enti, considerati nel presente Piano, si può constatare come la gestione delle attività di backoffice dei procedimenti è già in gran parte informatizzata e supportata da applicativi software, dal momento della ricezione dell'istanza fino al rilascio dell'atto conclusivo.

Si tratta quindi di completare il processo di informatizzazione delle attività di frontoffice innestandole negli attuali processi di lavoro. Sovrapporre semplicemente alle piattaforme esistenti un nuovo strato software non farebbe che cristallizzare prassi e metodologie di lavoro consolidate

costruite su presupposti obsoleti: la ricezione delle istanze e la gestione documentale in modalità parzialmente “analogica”.

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

Ciò che ha contraddistinto un cambiamento sostanziale nella programmazione informatica intra-Ente, è stato il conferimento al SIA Servizio Informatico Associato dell'Unione dei comuni Valli e Delizie, partire dal 1 ottobre 2013, delle funzioni dei servizi CED dei comuni di Argenta, Ostellato e Portomaggiore.

Appare chiaro, considerata la nuova complessità delle relazioni fra servizi e fra Enti (Unione/Comuni fondatori), che gli interventi non potranno limitarsi all'introduzione di un sistema per la creazione e ricezione di modulistica compilabile online. La nuova struttura informatica dovrà dialogare e potersi integrare con la molteplicità degli applicativi di backoffice in uso presso l'Ente, in modo tale da permettere una re-ingegnerizzazione dei processi in chiave unitaria rispetto a tutto il ciclo di vita del procedimento.

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

Tutte le valutazioni in merito all'acquisizione dei gestionali di Back-Office per l'Unione, sono state fatte tenendo conto che ci fosse una sempre maggiore interoperabilità tra i software già in uso presso gli Enti e quelli di nuova acquisizione.

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

Piattaforme in uso nei Comuni ed integrate in Unione

La piattaforma SuapFE

La Provincia di Ferrara, in collaborazione con i Comuni del territorio – con il cofinanziamento della Regione Emilia-Romagna e del CNIPA - ha avviato dal 2009 un progetto pilota a livello regionale per la gestione delle pratiche di Sportello Unico delle Attività Produttive (SUAP) in modalità digitale ed un articolato processo di semplificazione amministrativa e informatizzazione della modulistica a livello dei 24 sportelli SUAP comunali.

Il progetto ha realizzato la possibilità per le imprese o le loro organizzazioni di inviare istanze e

comunicazioni agli Sportelli Unici per via telematica, in linea con le indicazioni normative introdotte dall'art. 38 "Impresa in un giorno" (L.133/2008) e contemperando anche le innovazioni normative introdotte dalla L.R. 4/2010.

Il primo pacchetto di pratiche attivo alla data del 29 marzo 2011 si è via via ampliato nel tempo fino a coprire un ampio insieme di procedimenti in materia di ambiente, sanità e sicurezza, commercio, pubblici esercizi di somministrazione e strutture ricettive, artigianato, agricoltura, servizi.

Un salto di qualità nell'utilizzo del sistema si è avuto a partire dal 2012 quando si è imposta la piattaforma come unica modalità per l'inoltro delle pratiche relative ai procedimenti informatizzati.

I **Servizi Suap (AeC)** si compongono di: Inoltro istanze e Consultazione stato avanzamento (MyPage).

Inoltro istanze: questa componente consente agli utenti di compilare ed inoltrare istanze al Suap di competenza di tipo: Scia (Segnalazione Certificata Inizio Attività) e Procedimento ordinario. L'utente, attraverso il portale dedicato, previa autenticazione (FedERa), accede ad un processo altamente guidato che, dopo la scelta della tipologia di attività svolta dall'impresa, mostra la lista delle possibili esigenze (filtrate sulla base dell'attività svolta), in cui selezionare quelle che di volta in volta l'impresa intende soddisfare. Questo garantisce un'assoluta flessibilità dell'impresa nella predisposizione delle domande che non sono più soggette a moduli statici, ma che si 'disegnano' su misura dell'azienda stessa al momento della compilazione.

Una volta definite le esigenze, il sistema propone dinamicamente la compilazione delle sole informazioni necessarie a quella specifica istanza. Al termine della compilazione guidata e controllata, propone eventuali allegati necessari.

Nel caso in cui, per gli adempimenti richiesti sia previsto il pagamento di un diritto o di onere specifico, il sistema propone anche il pagamento online dello stesso, attraverso il collegamento con l'apposito servizio (PayER-Lepida o altro).

Nel momento in cui la domanda è completa, il sistema richiede la firma digitale della domanda stessa. Tale firma può essere fatta:

- Dal legale rappresentante dell'impresa stessa
- Da un intermediario munito di procura speciale (modello compilato automaticamente dal sistema da firmare cartaceamente da parte del legale rappresentante dell'impresa e da allegare alla domanda)

I passi successivi sono: invio dell'istanza attraverso il sistema stesso; ricezione in modo automatico sulla propria posta elettronica certificata della ricevuta di avvenuta consegna del documento presso il Suap competente.

Il servizio Suap (AeC) online interagisce con i sistemi di back office Suap per:

- 1) Inoltro dell'istanza al sistema di protocollo dell'Ente gestore del servizio Suap, tramite (a scelta dell'Ente stesso):
 - a. Posta Elettronica Certificata dell'ente
 - b. Modalità automatica (webservices)
- 2) Inoltro dell'istanza al sistema di backoffice dell'Ente gestore del servizio Suap tramite modalità automatica (webservices)

Consultazione stato avanzamento (MyPage): Il servizio consente la massima trasparenza sullo stato delle istanze inviate dall'impresa, che è in grado di vedere, previa autenticazione:

- Le istanze in fase di compilazione, ancora da completare
- Le istanze già inoltrate: è possibile visualizzare gli adempimenti eseguiti dal Suap sulla

pratica stessa man mano che essi vengono eseguiti.

Per consentire tale pubblicazione, il sistema deve poter interagire in modo automatico con il sistema di back-office del Suap competente (es. VBG). E' quest'ultimo infatti che inoltra al servizio online i messaggi relativi agli steps completati dal Suap sulla singola istanza.

Dal **1 ottobre 2013** , le funzioni di Sportello Unico Attività Produttive e CED, sino ad oggi gestite dai Comuni di **Argenta, Ostellato e Portomaggiore**, sono conferite all'Unione dei Comuni Valli e Delizie.

La piattaforma Sieder

La Regione Emilia Romagna con atto di coordinamento tecnico regionale ha definito la modulistica edilizia unificata approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 993/2014 del 07.07.2014, per tutti i procedimenti Edilizi a partire dal 5 gennaio 2015.

La Regione Emilia Romagna ha realizzato una piattaforma per la gestione digitale e automatizzata delle pratiche edilizie, la standardizzazione delle procedure e il monitoraggio dell'attività edilizia negli enti del territorio. Nell'ambito del progetto è stato sviluppato Sieder (Sistema informativo edilizio Emilia-Romagna), software integrato per l'avvio e la gestione dei processi di trasformazione del territorio.

In particolare Sieder mette a disposizione una "scrivania unica" con cui il professionista può avviare procedimenti edilizi su tutto il territorio regionale e consultare lo stato di avanzamento delle proprie pratiche e le notifiche dei Comuni. Al tempo stesso, funge da database per pratiche già presentate, guida il professionista durante la redazione dell'istanza garantendone correttezza e congruità dei dati inseriti e consente la compilazione via web di tutte le istanze edilizie e il successivo invio.

I Comuni dell'Unione Valli e Delizie, nell'ambito dell'"Accordo di collaborazione tra ANCI Emilia Romagna ed i comuni del territorio provinciale per il coordinamento del Centro Servizi per i Comuni e l'aggiornamento e la condivisione in web della cartografia" ha avviato le attività di implementazione dell'anagrafe comunale degli immobili, propedeutiche all'impianto del sistema.

Dal **1 ottobre 2013** , le funzioni di Sportello Unico per l'Edilizia, Servizio Ambiente, Edilizia Privata, SIT, sino ad oggi gestite dai Comuni **di Argenta, Ostellato e Portomaggiore**, sono conferite all'Unione dei Comuni Valli e Delizie.

L'unione dei comuni Valli e Delizie è tra gli Enti sperimentatori del sistema SiedER, i tecnici professionisti che operano sui comuni di Argenta, Ostellato e Portomaggiore, hanno già inviato le prime istanze attraverso il front-office e i tecnici istruttori stanno istruendo la fase istruttoria.

Il Sistema di autenticazione FedERa

Sia la piattaforma SuapFE che i prodotti sviluppati nell'ambito del progetto Sieder sono integrati a FedERa, il sistema di autenticazione federato della Regione Emilia Romagna, sviluppato dalla società Regionale Lepida S.p.A.

La società ha comunicato che, una volta disponibili le specifiche tecniche, il sistema verrà integrato con SPID con il doppio fine di adeguare i sistemi realizzati alla nuova normativa e di conservare il patrimonio di credenziali consegnate ai cittadini tramite le quali usufruiscono già di una serie di servizi erogati dalla PA della Regione Emilia Romagna.

La piattaforma Rilfedeur

Segnala la **Rilevazione Fenomeni Degrado Urbano**

La Provincia di Ferrara, in collaborazione con i Comuni del territorio ha messo a disposizione dei cittadini un sistema per la segnalazione al comune di fenomeni di degrado urbano.

Il servizio che ti permette di comunicare on-line alla tua amministrazione segnalazioni di fenomeni di degrado urbano, ma non solo: possono essere segnalate anche quelle situazioni che generano preoccupazione, disagio, piccoli e grandi problemi di civile convivenza, anche semplici "ostacoli" - reali o percepiti - alla normale vita quotidiana.

Ovviamente è opportuno interrogarsi se la situazione da segnalare è di quelle che devono essere affrontate da un servizio pubblico, e non siano invece rientranti nelle più o meno normali controversie private che devono essere gestite in altro modo (direttamente tra le parti, per vie legali oppure rivolgendosi al Giudice civile).

Comodamente da casa o da qualunque altro luogo ove sia disponibile un accesso ad internet, risparmiando tempo, puoi avviare da solo la procedura per segnalare all'amministrazione un qualsiasi fenomeno di quelli sopra descritti (ad esempio: graffiti sui muri, rifiuti in strada, cabine telefoniche danneggiate, panchine sfondate, carcasse di biciclette o motociclette abbandonate, buche, fognature non funzionanti, animali vaganti, impedimenti alle normali occupazioni, ecc.): durante la compilazione sarai assistito nell'individuazione del caso che vuoi portare all'attenzione dell'Amministrazione.

Dal 1 gennaio 2015, le funzioni del corpo di Polizia Municipale, sino ad oggi gestite dai Comuni di Argenta, Ostellato e Portomaggiore, sono conferite all'Unione dei Comuni Valli e Delizie

Le Piattaforme in uso nei Comuni

La piattaforma I-Plug

Il comune di Argenta, si è dotato di una piattaforma integrata per la pubblicazione di documenti e la presentazione di istanze via web denominata "I-Plug". Il sistema è costituito da:

la Soluzione **I-Plug** CMS per la gestione del sito internet ma con la possibilità di inserire in una apposita sezione riservata con accesso tramite credenziali FedERa E in futuro con SPID

- un prodotto di Content Management System sul quale è altresì implementato il sito istituzionale dell'ente;
- un prodotto per la creazione di modulistica dinamica ed interattiva compilabile dal web, anche con procedure guidate, che può essere pubblicata attraverso la piattaforma di CMS;
- un prodotto di gestione documentale integrato per la gestione delle istanze compilate dall'utente ed inoltrate dal portale;

La piattaforma costituisce pertanto la soluzione ottimale per l'informatizzazione dei processi così come richiesto dalla normativa in argomento. Presenta infatti i seguenti punti di forza:

- è trasversale poiché può essere utilizzata per modellare qualsiasi tipologia di procedimento;
- l'applicazione per la creazione della modulistica dinamica permette di trasformare, in linea di principio, qualsiasi modulo già in uso in formato cartaceo in un'applicazione per il web;

Lo stesso sistema è stato adottato per l'Unione dei Comuni Valli e Delizie con risultati molto importanti nell'ambito della gestione del Portale istituzionale.

La piattaforma People Demografici

Il comune di Argenta, in collaborazione con la Provincia di Ferrara al momento ha reso disponibili i seguenti servizi di seguito elencati; per accedere al servizio occorre essere autenticati nel sistema FEDERA.

People Demografici: consultazione e stampa delle seguenti istanze:

Consultazione dati anagrafici - Autocertificazioni precompilate - Richiesta di cancellazione dall'albo elettorale - Richiesta di inserimento nell'albo dei presidenti di seggio - Richiesta di inserimento nell'albo dei scrutatori di seggio - Richiesta di Visura posizione elettorale

Consultazione dati anagrafici

La consultazione dei propri dati - cd. visura anagrafica - è un servizio offerto dal Comune al fine di rendere trasparente al cittadino a cui i dati si riferiscono, la loro corretta gestione da parte dell'ufficio.

Le informazioni sono dedotte dal sistema informativo e presentate sotto forma di documento digitale.

I dati sono aggiornati in tempo reale rispetto a quelli prodotti dal pubblico ufficiale sotto forma di certificato tradizionale.

Nel servizio on-line sono disponibili le **visure** relative ai seguenti dati:

cittadinanza - posizione elettorale - iscrizione AIRE (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero) - nascita - morte - residenza (anche storico) - stato civile - stato di famiglia (anche storico) - permesso di soggiorno - matrimonio - iscrizione all'anagrafe tributaria (codice fiscale)

I dati che possono essere consultati si riferiscono a sè e alla propria famiglia.

Autocertificazioni precompilate

Il servizio on-line permette di ottenere delle autocertificazioni, per sè e per la propria famiglia, precompilate con dati anagrafici presenti nella banca dati comunale, con la possibilità di aggiungere del testo a piacere per completare eventualmente il documento. Il file così ottenuto può essere stampato e firmato, oppure può essere firmato digitalmente e inviato ad una casella di PEC di una Pubblica Amministrazione, oppure inviato - anche senza firma digitale - ad un'Amministrazione tramite la propria casella di PEC rilasciata da Poste Italiane .

Il Portale del Cittadino

Il comune di Portomaggiore al momento ha reso disponibili il servizio di Consultazione dati anagrafici.

La consultazione dei propri dati - cd. visura anagrafica - è un servizio offerto dal Comune al fine di rendere trasparente al cittadino a cui i dati si riferiscono, la loro corretta gestione da parte dell'ufficio.

Le informazioni sono dedotte dal sistema informativo e presentate sotto forma di documento digitale.

I dati sono aggiornati in tempo reale rispetto a quelli prodotti dal pubblico ufficiale sotto forma di certificato tradizionale.

Nel servizio on-line sono disponibili le **visure** relative ai seguenti dati:

cittadinanza - posizione elettorale - iscrizione AIRE (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero) - nascita - morte - residenza (anche storico) - stato civile - stato di famiglia (anche storico) - permesso di soggiorno - matrimonio - iscrizione all'anagrafe tributaria (codice fiscale)

I dati che possono essere consultati si riferiscono a sè e alla propria famiglia.

Autocertificazioni precompilate

Il servizio on-line permette di ottenere delle seguenti autocertificazioni/dichiarazioni sostitutive,

per sè e per la propria famiglia, precompilate con dati anagrafici presenti nella banca dati comunale, con la possibilità di aggiungere del testo a piacere per completare eventualmente il documento:

- Carichi pendenti
- Cumulativo di nascita, esistenza in vita, residenza, cittadinanza e stato civile
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione generica
- Domicilio
- Godimento dei diritti politici e carichi pendenti
- Iscrizione in associazioni, albi o elenchi
- Morte (relativo al decesso di coniuge, ascendente o discendente)
- Nascita del figlio
- Posizione agli effetti militari
- Posizione contributiva
- Posizione economica e fiscale
- Possesso di codice fiscale e partita IVA
- Qualità di legale rappresentante, tutore o curatore
- Qualità di vivente a carico
- Residenza
- Stato Famiglia
- Stato lavorativo, pensionistico e titoli di qualificazione
- Titoli culturali e professionali

Il file così ottenuto può essere stampato e firmato, oppure può essere firmato digitalmente e inviato ad una casella di PEC di una Pubblica Amministrazione, oppure inviato - anche senza firma digitale - ad un'Amministrazione tramite la propria casella di PEC rilasciata da Poste Italiane .

Attualmente il servizio non è collegato a sistemi di autenticazione a causa dell'incertezza nelle norme di riferimento per la identità digitale (SPID, FEDERA ecc.), l'Ente ha in programma di svolgere tutte le azioni propedeutiche al suo collegamento una volta chiarito il quadro normativo.

La piattaforma JSuite

Il comune di Ostellato già dal 2007 si è dotato di una piattaforma integrata per la pubblicazione di documenti e la presentazione di istanze via web denominata "JSuite". Il sistema è costituito da:

- a) un prodotto di Content Management System sul quale è altresì implementato il sito istituzionale dell'ente;
- b) un prodotto per la creazione di modulistica dinamica ed interattiva compilabile dal web, anche con procedure guidate, che può essere pubblicata attraverso la piattaforma di CMS;
- c) un prodotto di gestione documentale integrato per la gestione delle istanze compilate dall'utente ed inoltrate dal portale;
- d) un prodotto di workflow management che consente di elaborare i documenti compilati pervenuti nel sistema documentale, gestire svariate tipologie di comunicazioni ed alert, interagire con applicativi e basi dati; in definitiva, di gestire tutte le fasi dei processi di lavorazione di dati e

documenti.

Le piattaforme costituiscono pertanto la soluzione ottimale per l'informatizzazione dei processi così come richiesto dalla normativa in argomento. Presentano infatti i seguenti punti di forza:

- a) è trasversale poiché può essere utilizzata per modellare qualsiasi tipologia di procedimento;
- b) l'applicazione per la creazione della modulistica dinamica permette di trasformare, in linea di principio, qualsiasi modulo già in uso in formato cartaceo in un'applicazione per il web;
- c) il modulo di workflow potenzialmente permette di integrare la piattaforma con qualsiasi sistema di backoffice utilizzando linguaggi di programmazione e driver standard.

Stato di informatizzazione Unione

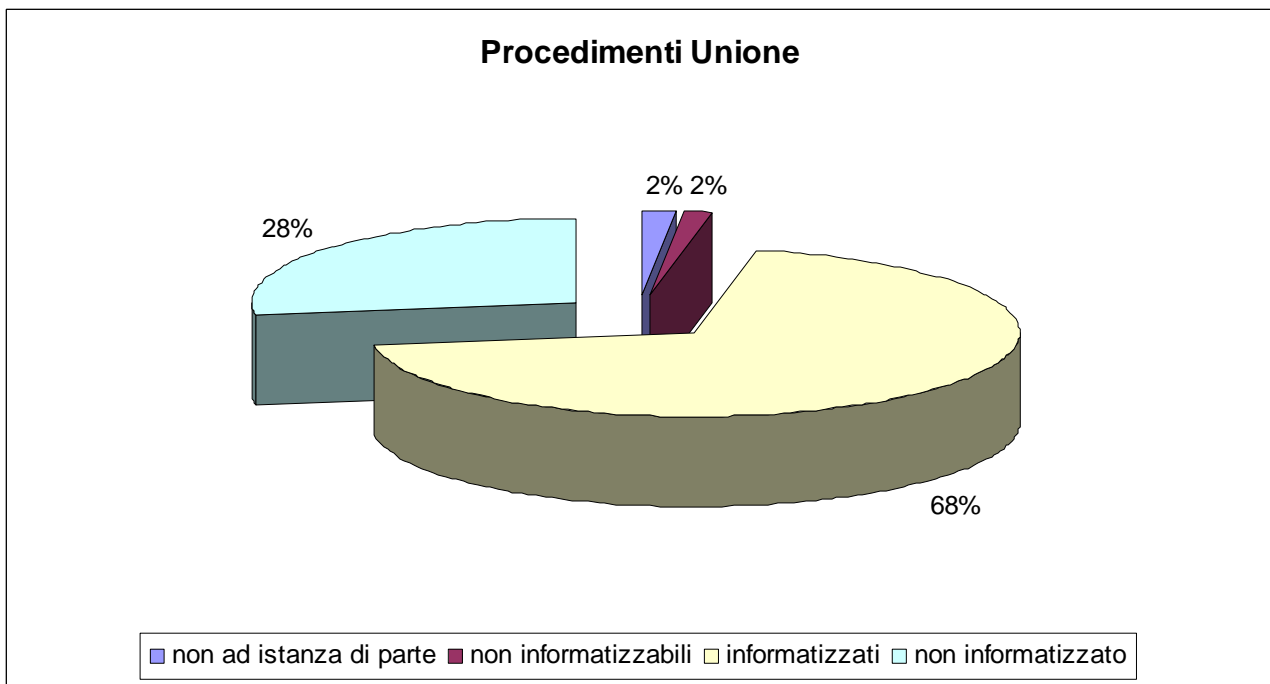
Il processo di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze all'Unione dei comuni Valli e Delizie è parzialmente avviato.

L'Ente nell'ambito del progetto SuapFE, in collaborazione con la Provincia di Ferrara e gli altri comuni del territorio, ha completato l'informatizzazione di 210 procedimenti di Sportello unico per le attività produttive e Servizio commercio. Il sistema, in via di ulteriore sviluppo, è già integrato con il software per la gestione del backoffice in uso "VBG".

A seguito dell'avvio della sperimentazione, avvenuta a gennaio 2015, a seguito dell'entrata in vigore della norma Regionale che obbliga l'utilizzo della modulistica unificata su area Regionale e nell'ambito del progetto Sieder sono informatizzati i procedimenti di sportello unico per l'edilizia in modo coordinato con gli altri enti della regione. Ad oggi l'Ente ha avviato le attività per la costruzione dell'anagrafe comunale degli immobili, attività propedeutica all'impianto del sistema, ed avviato la sperimentazione con alcuni tecnici professionisti del territorio di Argenta, Portomaggiore e Ostellato

L'Unione dei comuni Valli e Delizie ha infine avviato lo sviluppo di applicazioni per l'inoltro di istanze e la realizzazione di servizi online tramite le piattaforme ICARE e I-Plug.

In figura è rappresentato quantitativamente lo stato di informatizzazione dei 327 procedimenti censiti: 5 vengono attivati d'ufficio e non sono pertanto oggetto del presente documento, così come 5 procedimenti che per specificità richiedono la presenza fisica del richiedente presso gli uffici comunali; per 227 procedimenti è già possibile inoltrare l'istanza telematica, per 90 non sono ancora stati sviluppati servizi online.



Il processo di informatizzazione non si esaurisce con la semplice messa a disposizione dei servizi online, occorre infatti tener conto dell'effettivo utilizzo delle soluzioni implementate.

L'analisi dell'utilizzo dei servizi realizzati dall'Unione dei comuni Valli e Delizie evidenzia alcune criticità che occorre non sottovalutare per lo sviluppo di nuovi progetti di informatizzazione. I procedimenti gestiti tramite SuapFE vengono ormai esclusivamente attivati in forma digitale con la piattaforma. Si può pertanto affermare che il processo di informatizzazione sia completo.

L'utilizzo degli altri servizi, con particolare riferimento a quelli rivolti ai cittadini, risulta invece sporadico.

Le ragioni di tale disomogeneità possono essere presumibilmente ricondotte a diverse motivazioni:

- l'utilizzo della piattaforma SuapFE è stato reso obbligatorio;
- le imprese sono nel complesso già dotate degli strumenti necessari a completare la procedura di inoltro delle istanze (PEC, firma digitale) e di maggiore know how digitale;

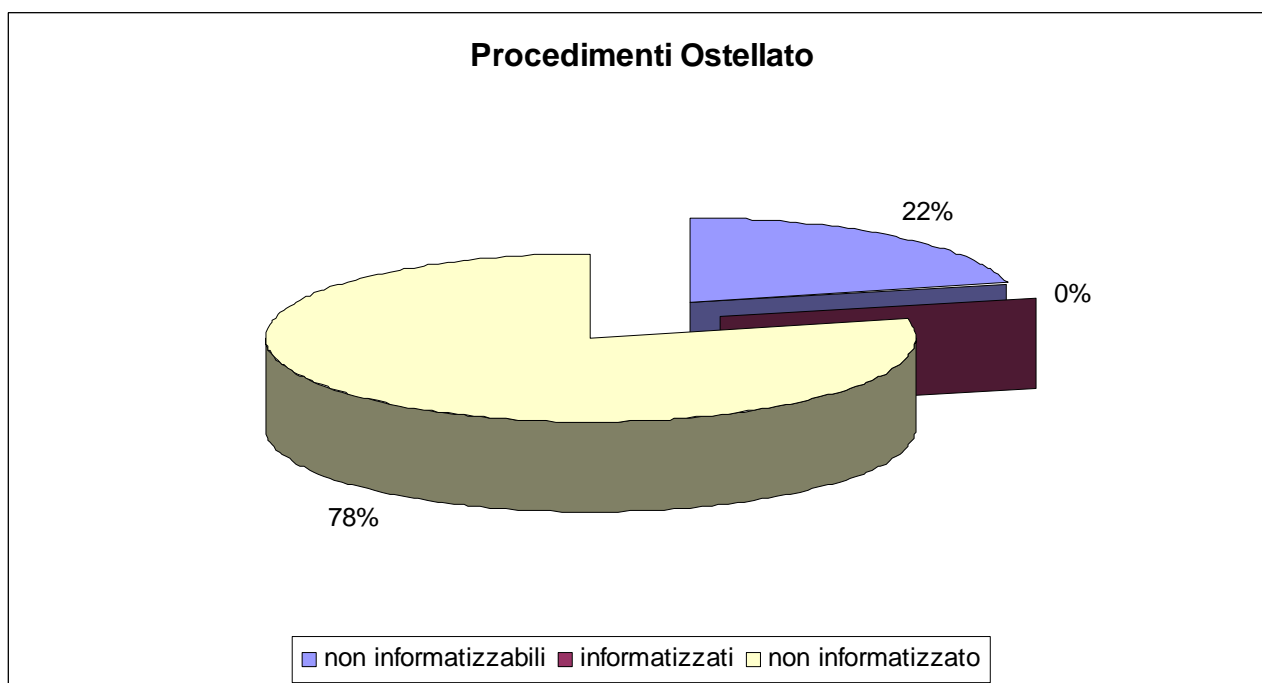
Lo scarso successo degli altri servizi può essere invece ricondotto a diversi fattori:

- scarsa informazione / comunicazione sulle opportunità ed i servizi esistenti;
- la barriera costituita dal dover recarsi personalmente presso gli uffici per ottenere le credenziali di accesso alle piattaforme;
- la curva di apprendimento per l'utilizzo dei sistemi;
- territorio in situazione di digital divide.

Stato di informatizzazione Comune di Ostellato

Il processo di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze al Comune di Ostellato è parzialmente avviato ed ha avviato lo sviluppo di applicazioni per l'inoltro di istanze e la realizzazione di servizi on-line tramite la piattaforma Jsuite. Nel corso del corrente anno, si prevede la pubblicazione, sul portale dell'ente, di talune istanze/procedimenti a istanza di parte trasmissibili via web.

In figura è rappresentato quantitativamente lo stato di informatizzazione dei 79 procedimenti ad istanza di parte, censiti: 17 procedimenti che per specificità richiedono la presenza fisica del richiedente presso gli uffici comunali; 62 procedimenti per i quali non sono ancora stati sviluppati servizi online.



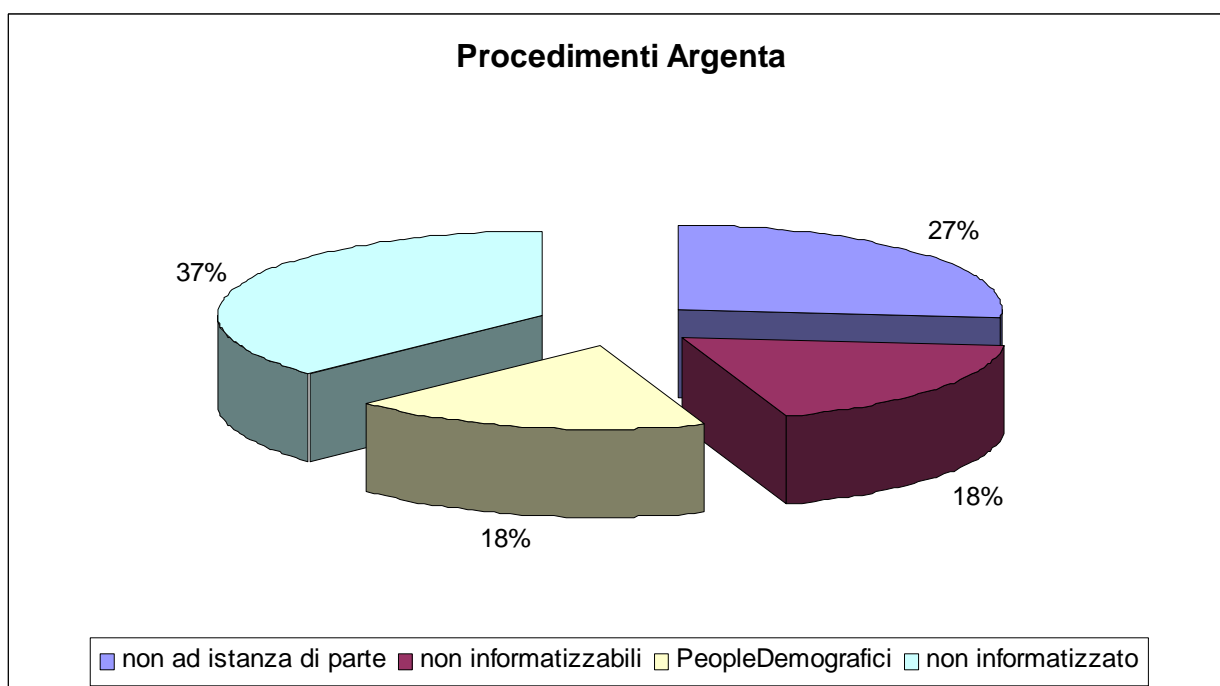
Il processo di informatizzazione non si esaurisce con la semplice messa a disposizione dei servizi online, occorre infatti tener conto dell'effettivo utilizzo delle soluzioni implementate.

Stato di informatizzazione Comune di Argenta

Il processo di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze al Comune di Argenta è parzialmente avviato.

Il Comune di Argenta ha infine avviato lo sviluppo di applicazioni per l'inoltro di istanze e la realizzazione di servizi online tramite le piattaforme People demografici ICARE e I-Plug.

In figura è rappresentato quantitativamente lo stato di informatizzazione dei 194 procedimenti censiti: 52 vengono attivati d'ufficio e non sono pertanto oggetto del presente documento, così come 35 procedimenti che per specificità richiedono la presenza fisica del richiedente presso gli uffici comunali; per 35 procedimenti è già possibile inoltrare l'istanza telematica, per 72 non sono ancora stati sviluppati servizi online.



Il processo di informatizzazione non si esaurisce con la semplice messa a disposizione dei servizi online, occorre infatti tener conto dell'effettivo utilizzo delle soluzioni implementate.

Stato di informatizzazione Comune di Portomaggiore

Il processo di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze al Comune di Portomaggiore è parzialmente avviato.

Il processo di informatizzazione non si esaurisce con la semplice messa a disposizione dei servizi online, occorre infatti tener conto dell'effettivo utilizzo delle soluzioni implementate.

I presupposti per far sì che un processo di informatizzazione abbia successo sono essenzialmente 2:

- Obbligatorietà dell'utilizzo della piattaforma ON-LINE;
- Disponibilità degli strumenti necessari a completare la procedura di inoltro delle istanze (PEC, firma digitale) e di maggiore know how digitale;

Lo scarso successo può essere invece ricondotto a diversi fattori:

- scarsa informazione / comunicazione sulle opportunità ed i servizi esistenti;
- la barriera costituita dal dover recarsi personalmente presso gli uffici per ottenere le credenziali di accesso alle piattaforme;
- la curva di apprendimento per l'utilizzo dei sistemi;
- territorio in situazione di digital divide.

Piano di informatizzazione

Soluzioni tecnologiche

L'analisi del contesto mostra che gli Enti (Unione e Comuni Fondatori) dispongono già oggi di una serie di strumenti per il progressivo completamento del percorso di informatizzazione così come richiesto dalla norma.

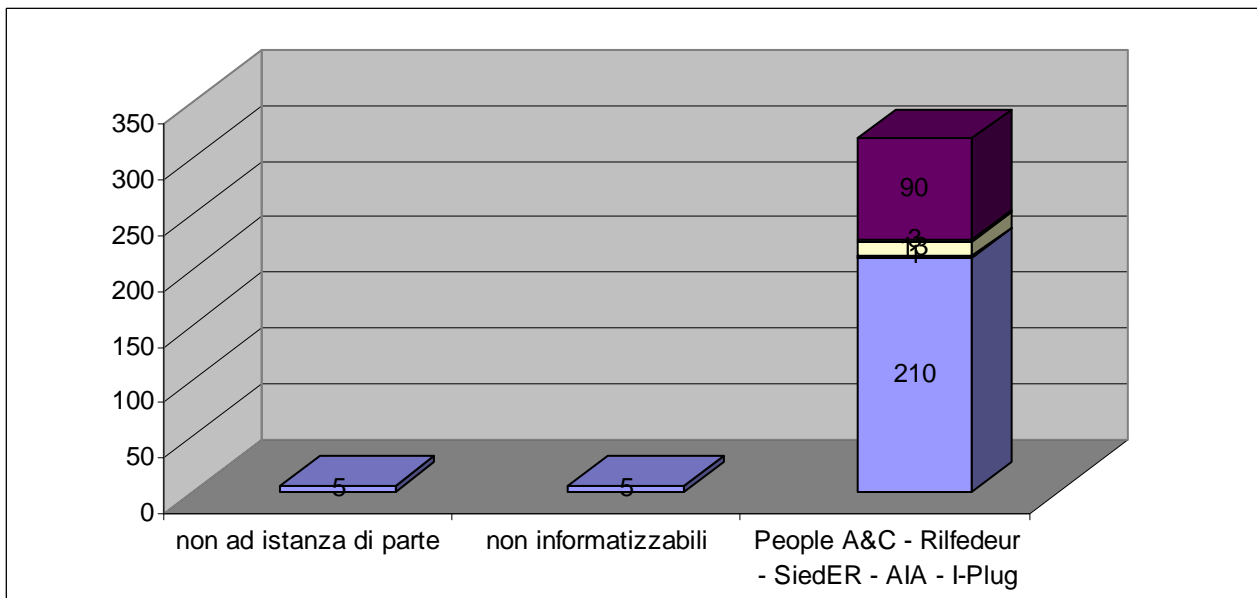
Occorre però mettere a regime gli investimenti fatti completandoli delle componenti mancanti e dando impulso ad attività di progettazione e sviluppo di nuovi servizi secondo le seguenti linee di indirizzo:

- progressiva estensione dell'informatizzazione dei procedimenti rivolti alle imprese tramite la piattaforma SuapFE;
- progressiva estensione dell'informatizzazione e maggiore informazione in merito all'utilizzo del sistema per la Segnalazione e la **Rilevazione Fenomeni Degrado Urbano**;
- passaggio da sperimentazione a produzione dei procedimenti edilizi nell'ambito del progetto

regionale Sieder

- progressiva informatizzazione dei restanti procedimenti tramite la piattaforma I-Plug, anche per i Comuni di Ostellato e Portomaggiore.

Diagramma Unione



In figura, una valutazione quantitativa di come si intende sviluppare l'informatizzazione dei procedimenti per i quali non è possibile, ad oggi, inoltrare istanze in via telematica.

Diagramma Comune di Argenta

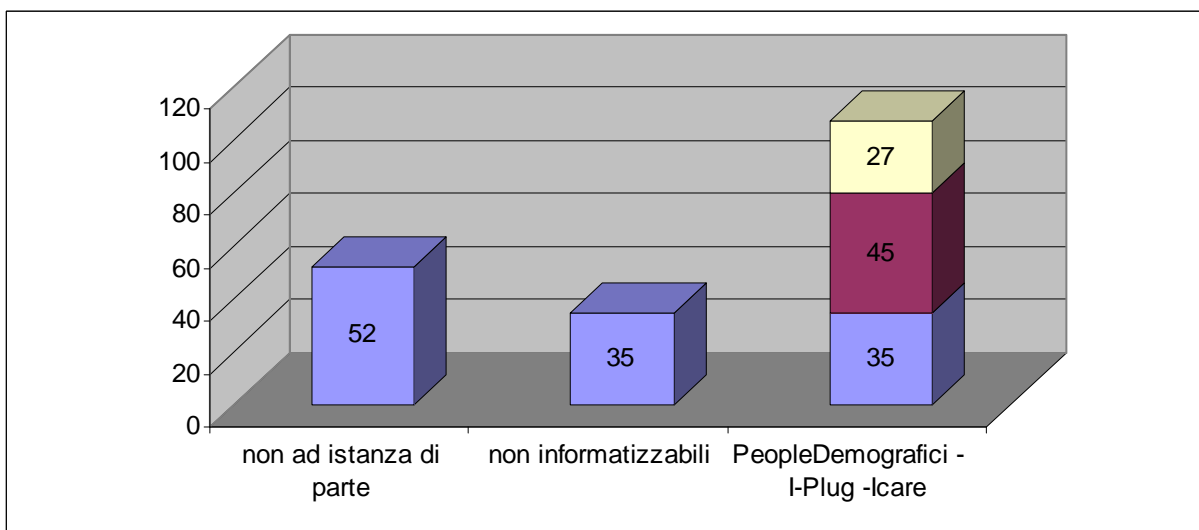
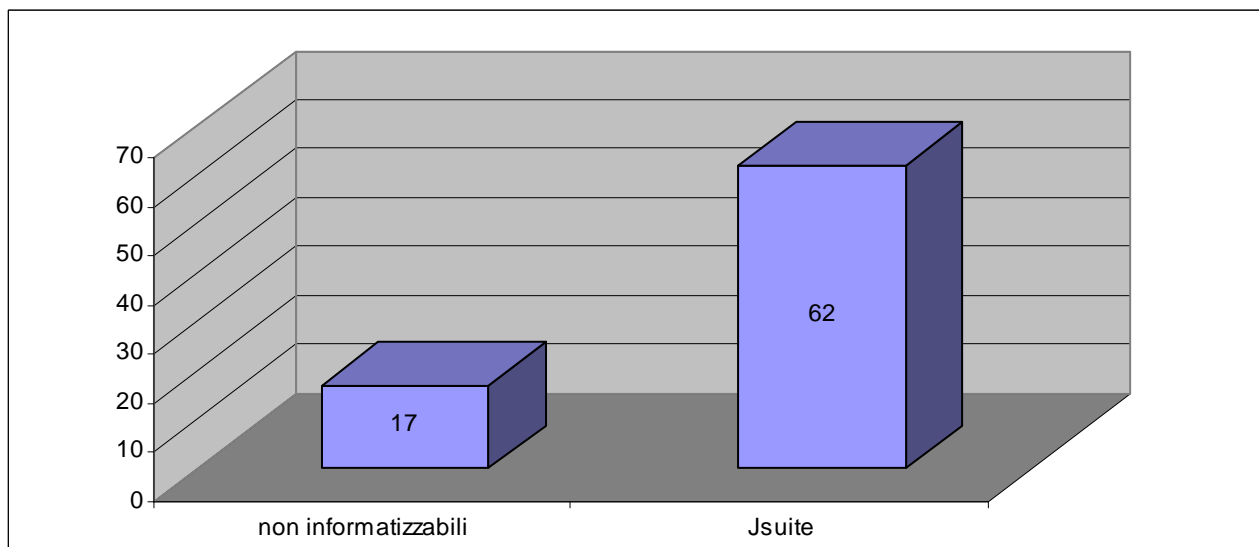


Diagramma Comune di Ostellato



Modalità di realizzazione

La progettazione e lo sviluppo di nuove procedure da parte dell'Unione dei Comuni Valli e Delizie per l'inoltro di istanze da parte di professionisti ed imprese nell'ambito della piattaforma SuapFE, verranno presumibilmente realizzate dal gruppo di lavoro provinciale "Coorsa" che da diversi anni presidia ed opera con successo l'implementazione e la gestione dei relativi servizi online.

L'informatizzazione delle procedure da parte dell'Unione dei Comuni Valli e Delizie per la presentazione di istanze edilizie verrà effettuata con il dispiegamento presso l'Ente dei servizi e degli applicativi prodotti nell'ambito del progetto Sieder in modo coordinato con tutti gli altri comuni della provincia con la collaborazione del "Centro Servizi per i Comuni e l'aggiornamento e la condivisione in web della cartografia".

I rimanenti procedimenti dell'Unione dei Comuni Valli e Delizie dovranno essere implementati tramite la piattaforma I-plugin e altro CMS con risorse e competenze interne all'ente in collaborazione con gli altri Comuni nell'ambito della gestione associata del servizio informatico associato dell'Unione.

I rimanenti procedimenti del comune di Argenta dovranno essere implementati tramite le piattaforme People Demografici, ICARE, I-plugin e altro CMS con risorse e competenze interne all'ente in collaborazione con gli altri Comuni nell'ambito della gestione associata del servizio informatico associato dell'Unione.

I rimanenti procedimenti del comune di Ostellato dovranno essere implementati tramite la piattaforma Jsuite con risorse e competenze interne all'ente ed in collaborazione con i Comuni del Basso Ferrarese che utilizzano anche loro la medesima piattaforma.

I rimanenti procedimenti del comune di Portomaggiore dovranno essere implementati tramite le piattaforme ICARE, Portale del Cittadino e RilFeDeUr con risorse e competenze interne all'ente in collaborazione con gli altri Comuni nell'ambito della gestione associata del servizio informatico associato dell'Unione.

I responsabili ed il personale dei servizi comunali dovranno essere coinvolti in attività di analisi e re-ingegnerizzazione dei processi di lavoro sulla base di una valutazione degli scenari organizzativi ed operativi conseguenti il processo di informatizzazione ed integrazione tra le piattaforme di front office ed i sistemi di back office.

Sarà cura del servizio informatico modellare i nuovi schemi di flusso in piattaforma tramite opportuni strumenti ("*workflow designer*") e realizzare le interfacce guidate e la modulistica dinamica nel sistema. Il servizio è autonomo relativamente allo sviluppo della maggior parte delle istanze da implementare, ed in ogni caso per i procedimenti più semplici. Si ritiene opportuno prevedere comunque alcune sessioni formative e di affiancamento con il personale della ditta fornitrice per la realizzazione di interfacce complesse, procedure guidate, e per approfondire alcune funzionalità avanzate del sistema.

Per la realizzazione di tutto quanto previsto dalla norma i sistemi descritti non risultano però sufficienti. Occorrerà infatti prevedere:

- 3) il coinvolgimento di fornitori e degli altri attori partecipanti al progetto per l'integrazione dei prodotti sviluppati nell'ambito di Sieder con il software di back office in uso presso gli uffici comunali;
- 4) attività di sviluppo interno per l'integrazione tra i servizi realizzati con I-Plug e i sistemi di backoffice;
- 5) integrazione di tutti i sistemi con l'applicativo di protocollo e di gestione documentale;
- 6) implementazione di un sistema per tracciare le pratiche e permettere all'utente di interrogarne lo stato via web;
- 7) integrazione dei sistemi con la piattaforma regionale per i pagamenti online adottata dall'ente "PayER";
- 8) integrazione dei sistemi con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale;
- 9) verifica e perfezionamento delle caratteristiche di accessibilità di quanto implementato;
- 10) accordo con Agenzia delle Entrate per assolvimento bollo virtuale su tutte le tipologie di procedimento che lo prevedono;

Impatto organizzativo e formazione del personale

Lo sviluppo delle attività che coinvolgono il personale dell'ente, l'introduzione dell'istanza digitale e l'informatizzazione di tutto il ciclo di vita del procedimento avranno un indubbio impatto organizzativo, sia in termini di risorse umane e tempo da dedicare all'implementazione dei nuovi processi che di cambiamento delle metodologie di lavoro e delle prassi consolidate.

Per assicurare la riuscita del processo di informatizzazione occorrerà pertanto:

- coinvolgere il personale a tutti i livelli per la condivisione degli obiettivi di progetto e la realizzazione delle attività di analisi e re-ingegnerizzazione;
- governare il cambiamento conseguente alla gestione delle pratiche in modo completamente digitale ed all'introduzione dei sistemi di frontoffice. Ad esempio, laddove già non avviene, gestire correttamente lo stato delle pratiche per garantirne l'interrogazione via web;
- prevedere adeguati interventi formativi a tutto il personale sulle nuove piattaforme e sulla normativa che sottende alla formazione, gestione, trasmissione e conservazione dei documenti informatici.

Aspetti critici

Si evidenziano alcuni aspetti critici del processo di informatizzazione:

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

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

- curando gli aspetti relativi all'informazione / comunicazione;
- sviluppando progetti per la riduzione del digital divide nel territorio (corsi di alfabetizzazione informatica, servizi di facilitazione digitale e supporto alla navigazione, ecc...);

- promuovendo la conoscenza e l'utilizzo tra i cittadini di quegli strumenti che permetteranno di fruire appieno dei servizi realizzati: firma digitale, posta elettronica certificata, identità digitale, registrazione presso i portali dell'ente, ecc...

Analisi SWOT

<p>Punti di forza</p> <p>Utilizzo di piattaforme ormai consolidate per la gestione delle istanze digitali e per le quali è presente know-how all'interno dell'ente (SuapFE, Rilfedeur, People Demografici, Icare, I-Plug, ...);</p> <p>Sviluppo di soluzioni in modo coordinato con gli altri enti del territorio (SuapFE, Sieder);</p> <p>Per l'avvio del progetto non è richiesto un grosso investimento iniziale perché le piattaforme sono già in uso presso l'ente o verranno dispiegate nell'ambito di progetti regionali;</p> <p>Possibilità di implementare il progetto per passi successivi;</p>	<p>Punti di debolezza</p> <p>Disomogeneità tra i vari servizi a causa dell'utilizzo di tre diverse piattaforme;</p> <p>Effettiva fattibilità in termini tecnologici e di costi di tutte le integrazioni dei sistemi di frontoffice con gli applicativi di backoffice e trasversali;</p> <p>Impatto organizzativo e processo di cambiamento complessi e di difficile gestione.</p>
<p>Opportunità</p> <p>Adeguamento normativo quale occasione per reingegnerizzare i processi dell'ente al fine di conseguire la massima innovazione, ed efficienza / efficacia dal processo di informatizzazione già avviato e che verrà in questo modo completato;</p> <p>Partecipazione a progetti di respiro regionale ed adozione di soluzioni condivise e standardizzate;</p> <p>Miglioramento dei servizi offerti all'utenza;</p> <p>Maggior presidio e miglioramento della qualità dei servizi online;</p>	<p>Rischi</p> <p>Difficoltà di realizzazione a causa dell'incertezza e/o carenza normativa con particolare riferimento a SPID, domicilio digitale, ecc...</p> <p>Difficoltà di realizzazione del progetto sieder: incertezza su tempi e modalità di dispiegamento a causa della dimensione del progetto - effettiva scalabilità su piccole realtà;</p> <p>Scarso utilizzo dei servizi da parte dell'utenza;</p>

Costi

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

Costi diretti
Integrazione piattaforme con SPID
Integrazione dei servizi con piattaforma PayER
Integrazione servizi Sieder con applicativi di backoffice
Integrazione piattaforme con applicativo di protocollo / gestione documentale
Costi interni
Formazione per piattaforma I-Plug
Formazione del personale dipendente
Organizzazione e realizzazione corsi di alfabetizzazione per gli utenti
Attività di analisi e reingegnerizzazione dei processi
Attività di gestione progetti e supporto per l'integrazione dei sistemi
Sviluppo di nuovi servizi online su piattaforma Civilia WEB e SuapFE
Organizzazione e realizzazione attività di informazione / comunicazione

I costi delle voci sopra indicate verranno aggiornate anche nel presente documento, a seguito delle previsioni dei bilanci 2015 dell'Unione e dei comuni fondatori

Cronoprogramma

