



Regione Umbria

**Ambito di coordinamento
Conoscenza e Welfare**

Servizio informativo regionale,
e-government, società dell'informazione
e infrastrutture tecnologiche

“L.R. n.8/2011 capo III: sviluppo dell’amministrazione digitale”

Linee guida per l’attuazione
v1.0



**Piano per la
Semplificazione amministrativa
2012-2014**

D.G.R. n.1666/2011



**Piano per la
Società dell’Informazione
2009-2013**

D.G.R. n.292/2009

Indice

1	Premessa	3
2	Il contesto di riferimento.....	4
2.1	Quadro normativo	4
2.2	Reingegnerizzazione dei processi.....	5
2.3	Necessità di un'azione coordinata sul territorio	5
2.4	Riuso delle soluzioni e-gov esistenti e delle buone pratiche	6
3	Strumenti per lo sviluppo dell'amministrazione digitale	8
3.1	La Community Network: elemento fondante dell'amm.ne digitale.....	8
3.2	Componenti di servizio ed organizzative.....	8
3.3	Piattaforme e soluzioni applicative	10
3.4	Le comunità di pratica: costruire le reti di conoscenza.....	11
3.5	La circolarità dei dati nella PA: il colloquio digitale tra enti	12
3.6	Open Data ed Open Source: verso una PA aperta e libera	13
4	Agenda adempimenti previsti dalla normativa regionale e nazionale.....	14
5	Indirizzi per lo sviluppo dell'amministrazione digitale e la semplificazione.....	28
5.1	Attività di verifica della CN-Umbria	29
5.2	Attività trasversali di accompagnamento.....	30
5.3	Attori coinvolti.....	30
6	Criteri di utilizzo del Fondo per lo sviluppo dell'amministrazione digitale e la semplificazione amministrativa (ex art.18 della l.r. n.8/2011)	31
6.1	Vincoli di associazione e ambiti prioritari.....	31
6.2	Criteri di assegnazione del contributo.....	32
7	Glossario	34

1 Premessa

La Regione ha il compito istituzionale di promuovere sul territorio, come previsto dall'art.2-bis del d.lgs. n.82/2005 e dall'art.10 della l.r. n.8/2011, azioni tese a realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso tra le autonomie locali, sfruttando la Community Network regionale e le risorse messe a disposizione degli enti locali territoriali tramite il Fondo di cui all'art.18 della l.r. n.8/2011.

Per l'attuazione delle disposizioni del Capo III della l.r. n.8/2011 rispetto al complesso di tutti i soggetti dell'art. 11 della l.r. n.8/2011, il presente documento individua le linee guida per lo sviluppo dell'amministrazione digitale in Umbria. L'attuazione del Capo III si inserisce nell'ambito del tema più generale dell'*e-government* e della *Società dell'informazione*.

Le presenti linee guida si riferiscono sia all'ambito dell'Amministrazione regionale in senso esteso (Giunta, Agenzie, Aziende sanitarie ed ospedaliere, Partecipate) sia all'ambito del sistema delle autonomie locali del territorio.

Le linee guida dovranno necessariamente essere elaborate e raffinate attraverso un continuo processo partecipativo nell'ambito della Community Network regionale di cui all'art.10 della l.r. n.8/2011, strumento prioritario in cui costruire reti sociali tra i soggetti sul territorio ed attivare una fattiva cooperazione non solo tra enti ma anche verso cittadini e imprese.

Il documento prova a significare lo stato dell'arte e quanto c'è da fare in tempi brevi sui vari livelli istituzionali (Giunta / EELL / Agenzie, ASL, ecc).

Il quadro sinottico del capitolo 4 evidenzia, per singoli obiettivi e tipologia, gli adempimenti e le azioni da porre in essere, e quanto è già stato realizzato e di cui è possibile avvalersi.

Le linee guida sono state redatte in modo che l'attuazione sia coerente e convergente a livello di sistema, e si basi sull'esperienza già attuata nella Community Network regionale con il progetto "RI-Umbria" e quindi su *best practice* organizzative e soluzioni tecnologiche già implementate nei recenti progetti e-gov.

2 Il contesto di riferimento

2.1 Quadro normativo

Il nuovo quadro di riferimento normativo europeo, nazionale e soprattutto i bisogni dei cittadini fanno sì che nuovamente le amministrazioni pubbliche si trovino a fronteggiare cambiamenti di tipo organizzativo, tecnologico e normativo/istituzionale. In questo contesto fortemente dinamico gli enti locali sono spesso soggetti passivi nei cambiamenti istituzionali e normativi, ovvero si trovano a dover rincorrere il cambiamento adeguando le proprie prassi organizzative e i propri strumenti tecnologici. Questa attività di rincorsa ha un costo sia strettamente economico, in termini di risorse necessarie per operazioni di adeguamento tecnologico, sia "umano" in termini di risorse intellettuali che ogni ente deve **autonomamente** produrre per avviare le necessarie attività di sviluppo organizzativo.

La tendenza normativa punta costantemente a:

- semplificare i procedimenti e ridurre gli oneri a carico di cittadini/impresе;
- riservare nei procedimenti amministrativi una responsabilità ed ruolo sempre maggiore a cittadini/impresе, professionisti ed intermediari in genere, che va ben oltre la fase dell'iniziativa o la semplice partecipazione, portandoli alla collaborazione diretta anche alla fase istruttoria del procedimento;
- effettuare controlli ex-post;
- attivare obbligatoriamente forme di gestione associata di funzioni e servizi, attraverso convenzioni tra enti, oppure con la costituzione di unioni ex TUEL o unioni speciali ex l.r. n.18/2011;
- riorganizzare enti e strutture attraverso le possibilità offerte dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- attivare servizi telematici (o con modalità innovative) eliminando quelli a sportello.

Gli interventi di attuazione della l.r. n.8/2011, e delle normative interconnesse, devono seguire una modalità organizzativa e tecnologica, con i due aspetti che richiedono necessariamente uno stretto coordinamento, tale da strutturare i processi di cambiamento in modo da massimizzarne le opportunità positive cercando al tempo stesso di ridurre gli oneri¹.

¹ Le soluzioni per diminuire i costi del cambiamento passano attraverso questi presupposti:

- facilitare gli enti locali nell'adottare modalità ottimali di organizzazione in rapporto alle norme vigenti, sfruttando le tecnologie come leva strategica;
- ricercare le economie di scala e mantenere bassi i costi di adeguamento, in modo da consentire anche agli enti dotati di risorse limitate di sposare soluzioni ottimali.
- la capacità di avvalersi fin dal principio delle migliori esperienze attivate sul territorio, ovvero di valorizzare le risorse cognitive e tecnologiche sviluppate dai soggetti che per primi hanno riacquisito con successo le istanze di cambiamento;
- la capacità di produrre immediatamente interpretazioni corrette delle norme per individuare i conseguenti adeguamenti ottimali, senza passare attraverso situazioni intermedie che determinino allungamento di tempi e costi;
- valorizzare l'intelligenza collettiva degli enti locali, attraverso le comunità di pratica della "community network regionale", in modo da definire delle prassi organizzative ed operative volte al recepimento dei cambiamenti che modificano le modalità di svolgimento dei procedimenti e delle attività gestionali all'interno degli enti, semplificando il processo di aggiornamento delle organizzazioni.

2.2 Reingegnerizzazione dei processi

Un effettivo sviluppo dell'amministrazione digitale, non può prescindere dalla reingegnerizzazione dei processi della PA, nel singolo ente ed inter-ente (dato che un numero crescente di procedimenti coinvolge una molteplicità di enti).

Lo studio dell'AIPA (1998) ha identificato² come opportunità principali le seguenti:

- Innovazione di riforma;
- Innovazione di servizio;
- Innovazione tecnologica.

Si tratta quindi di **attivare interventi a media-elevata complessità dove le metodologie e gli strumenti per l'innovazione proposti dal "Business Process Reengineering" (BPR)** possono essere applicate con profitto su scala regionale, sia nelle strutture della Giunta regionale che per l'intero sistema istituzionale locale.

Le soluzioni proposte per l'attuazione dovranno essere estremamente versatili³ ed ampiamente sperimentate, portate avanti secondo una visione complessiva e di sistema.

2.3 Necessità di un'azione coordinata sul territorio

La Regione ha il compito istituzionale di promuovere sul territorio, come previsto dall'art.2-bis del d.lgs. n.82/2005 e dall'art.10 della l.r. n.8/2011, azioni tese a realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso tra le autonomie locali, sfruttando la community network regionale e le risorse messe a disposizione degli enti locali territoriali tramite il Fondo di cui all'art.18 della l.r. n.8/2011.

E' opportuno rammentare l'impegno già attivato dalla Regione per la collaborazione istituzionale in tal senso, e si possono citare ad esempio:

- convenzione con DigitPA per lo sviluppo di SPC in Umbria;
- protocollo d'intesa/convenzione con Min.Interno per la circolarità anagrafica (INA/SAIA);
- protocollo d'intesa con Min.Innovazione sull'Amministrazione digitale ed il CAD;
- protocollo d'intesa con Min.Istruzione sulla "Scuola digitale";
- protocollo d'intesa con SIR ed Enti locali per la diffusione della PEC;

² Le definizioni dello studio sul BPR (AIPA, 1998) sono le seguenti:

- *Innovazione di riforma* – si tratta di tutti i casi in cui avviene, per legge o comunque per effetto di una normativa decisa esternamente all'amministrazione, una rottura e ricomposizione di assetti amministrativi e di vincoli normativi tradizionali. Viene utilizzato il termine opportunità, a fronte di un obbligo normativo, per sottolineare come possono essere interpretati i vincoli dal punto di vista della progettazione organizzativa;
- *Innovazione di servizio* - si tratta di casi in cui si rileva l'esistenza di una "domanda nuova", da soddisfare con lo sviluppo di nuovi servizi o di servizi aggiuntivi, nell'ambito dei vincoli normativi esistenti o - come spesso avviene - in una situazione di non esistenza di vincoli specifici, dato che il nuovo servizio non è ancora regolato da norme specifiche;
- *Innovazione tecnologica* - l'evoluzione tecnologica rende disponibili possibilità di intervenire sullo svolgimento dei processi e sul funzionamento interno nell'ambito delle normative esistenti; in molti casi questo tipo di innovazione (introduzione nuove tecnologie) non richiede modifiche normative particolari ma interventi organizzativi.

³ versatili rispetto:

- alle specifiche declinazioni delle norme, nazionali e regionali, effettuate nei singoli enti locali e dalle varie forme associate in via di costituzione;
- a possibili variazioni procedurali derivanti da modifiche nella normativa, che non raggiunge mai un punto di stabilità;
- alla complessità organizzativa degli enti coinvolti nelle varie istanze e procedimenti, nonché rispetto alle differenze della loro dimensione demografica ed organizzativa.

- protocollo d'intesa con ANCI, Sistema Camerale e SIR per la semplificazione dei rapporti tra pubblica amministrazione locale ed imprese (SUAP);
- convenzione con Agenzia del Territorio per i dati catastali;
- convenzione con la Regione Emilia Romagna per la cooperazione nei progetti di riuso;
- accordo quadro inter-regionale per lo sviluppo dei progetti di innovazione;
- accordo di programma quadro con DigitPA e MISE per l'e-gov e la società dell'inf.

Per proseguire in tale azione ed in particolare per dare attuazione alle disposizioni della l.r. n.8/2011 rispetto al complesso di tutti i soggetti dell'art. 11 della l.r. n.8/2011, il Piano di semplificazione 2012-2014 (D.G.R. n.1666 del 29/12/2011) prevede che dovranno essere approvate dalla Giunta, una o più linee guida per un sistema amministrativo digitale⁴.

2.4 Riuso delle soluzioni e-gov esistenti e delle buone pratiche

L'insieme di infrastrutture tecnologiche (rete in fibra, data center, ecc) e servizi infrastrutturali (cooperazione applicativa, identità digitale, ecc) realizzati attraverso i progetti e-gov degli ultimi anni dalla Regione Umbria, in collaborazione con S.I.R. ed autonomie locali, rappresenta un grosso valore in quanto abilitante ad incidere sull'erogazione di servizi con modalità innovative.

Sono, infatti, lo strumento chiave oggi a disposizione per permettere una vera trasformazione dei processi delle P.A. in un'ottica di Amministrazione Digitale ovvero per la realizzazione di una vera e propria "organizzazione digitale".

Va sottolineato che il legislatore propone da tempo una visione integrata di "organizzazione digitale", con la funzione ICT che incide fortemente sull'organizzazione stessa, e questo si riscontra sia nel quadro normativo regionale⁵ che in quello nazionale⁶.

⁴ In merito alle linee guida, il Piano di semplificazione 2012-2014 riporta quanto segue:

3.3.2 Linee guida per lo sviluppo di un sistema amministrativo digitale

Per l'attuazione delle disposizioni previste dal presente piano ed in particolare visto il disposto dell'art. 11 della citata l.r. n.8/2011 saranno approvate dalla Giunta una o più linee guida per l'applicazione del Capo III riferito allo sviluppo dell'amministrazione digitale, sia nell'ambito dell'Amministrazione regionale (Giunta, Agenzie, Aziende sanitarie ed ospedaliere, Partecipate) sia nell'ambito del sistema delle autonomie locali del territorio.

Lo scopo è ricercare ogni possibile sinergia, organizzativa e tecnologica, rispetto agli obiettivi fissati dalla l.r. n.8/2011, ovvero in sintesi:

- *promuovere sul territorio, come previsto anche dall'art.2-bis del d.lgs. n.82/2005, azioni tese a realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso tra le autonomie locali;*
- *diffondere l'utilizzo della PEC tra pubbliche amministrazioni, con attivazione dell'interoperabilità del protocollo informatico, nonché l'utilizzo della cooperazione applicativa;*
- *promuovere l'utilizzo della PEC verso professionisti ed imprese, e verso i cittadini che ne fanno richiesta;*
- *attivare la razionalizzazione ed usabilità dei siti istituzionali e tematici del complesso degli enti;*
- *sostenere la diffusione e riutilizzo dei dati pubblici (open data);*
- *incentivare possibili sinergie con la promozione del software a codice sorgente aperto, secondo quanto previsto dalla l.r. n.11/2006 (open source);*

In tal senso, la l.r. n.8/2011 prevede che la Regione garantisca l'erogazione dei servizi infrastrutturali abilitanti per l'amministrazione digitale, attraverso la community network regionale (art. 10, comma 1), svolgendo il ruolo di intermediario infrastrutturale (art. 10, comma 2) e promuovendo l'identità digitale regionale (art. 12)

Le linee guida saranno quindi elaborate nell'ambito della community network regionale che rappresenta lo strumento prioritario per collegare i soggetti sul territorio ed attivare la cooperazione non solo tra enti ma anche verso cittadini e imprese.

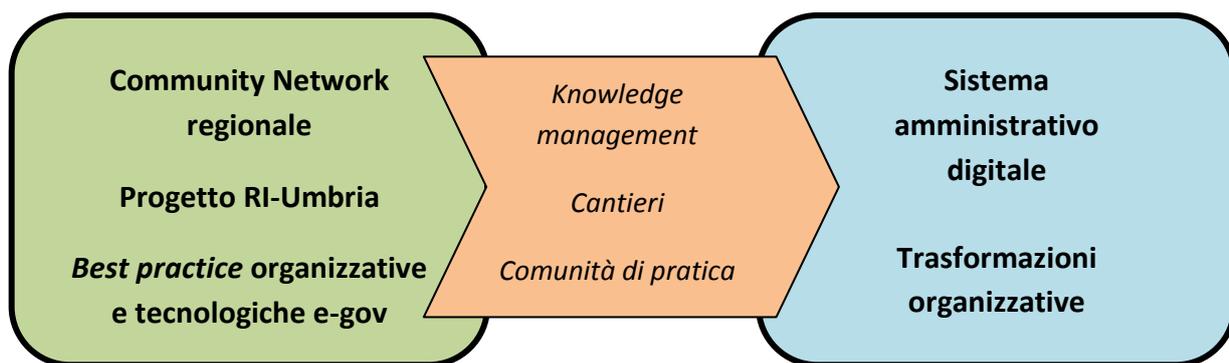
⁵ Dalle norme regionali possiamo citare ad esempio:

- art.2 rubricato "semplificazione amministrativa" della l.r. n.8/2011 recita che "Sono obiettivi della semplificazione amministrativa: a) la rimozione e la significativa riduzione degli adempimenti amministrativi (...); b) la effettiva riduzione dei tempi burocratici; c) l'innovazione tecnologica e la massima diffusione di strumenti telematici (...)"
- art.5 della l.r. n.8/2011 recita che "La Giunta regionale, nell'ambito del progetto di riordino normativo, si attiene ai seguenti principi e criteri direttivi: (... l) provvedere all'adeguamento della disciplina sostanziale, organizzativa e procedimentale allo sviluppo delle tecnologie informatiche."

La stessa strategia che ha guidato la realizzazione dei progetti e-gov e della community network, ha puntualmente anticipato di alcuni anni le previsioni che il legislatore ha inteso adottare con norme successive.

In particolare, l'esperienza portata avanti, da ultimo, con il **progetto "RI-Umbria"**, attraverso le comunità di pratica ed il "*Repertorio regionale dei servizi e dei procedimenti*", **risulta oggi strategica rispetto all'attuazione degli obiettivi di semplificazione fissati dalla l.r. n.8/2011.**

La progettazione ed attuazione degli interventi di trasformazione organizzativa (reingegnerizzazione dei processi e forme associate per funzioni/servizi) deve quindi essere basata sull'esperienza già attuata nella community network regionale ed, in particolare, sull'esperienza del progetto "RI-Umbria" e su *best practice* organizzative e soluzioni tecnologiche già implementate nei recenti progetti e-gov.



⁶ Dalle norme nazionali possiamo citare ad esempio:

- art. 12 rubricato "norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa" del d.lgs. n.82/2005 (CAD) recita che "Le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione (...)"
- art.15 rubricato "digitalizzazione e riorganizzazione" del d.lgs. n.82/2005 (CAD) recita che "(...) le pubbliche amministrazioni provvedono in particolare a razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese, assicurando che l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione avvenga in conformità alle prescrizioni tecnologiche definite nelle regole tecniche di cui all'articolo 71"

3 Strumenti per lo sviluppo dell'amministrazione digitale

3.1 La Community Network: elemento fondante dell'amm.ne digitale

La Community Network regionale è lo strumento per gestire il cambiamento, e va intesa oltre la sua definizione classica SPC: non solo connettività e tecnologia ma il **quadro in cui costruire comunità di pratica e reti sociali**, e quindi primario strumento della Regione, sia in ambito pubblico che privato, per lo sviluppo di conoscenza collettiva, per far nascere nuove modalità di relazione/lavoro e per trovare nuove soluzioni alle problematiche di cittadini ed imprese, sfruttando le possibilità dell'ICT ed abbinando sia l'approccio open data sia un quadro di vera interoperabilità dei servizi digitali.

La strategia per l'attuazione del Capo III della l.r. n.8/2011 si fonda pertanto sulla Community Network regionale (in breve CN-umbria, istituita dall'art.10⁷ della stessa l.r).

3.2 Componenti di servizio ed organizzative

Nella Community Network è presente l'insieme di servizi infrastrutturali che abilitano la PA dell'Umbria ad erogare servizi a cittadini ed imprese. E' costituita dalle seguenti "componenti" (in parte di natura tecnologica/servizio e in parte di natura organizzativa):

Componente	Tipologia	Disponibilità
1. Servizi di trasporto e sicurezza (ComNet-Umbria)		
1.1. Trasporto dati	<i>componente di servizio</i>	disponibile ed attiva su tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria
1.2. Sicurezza centrale	<i>componente di servizio</i>	disponibile ed attiva su tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria
1.3. Sicurezza locale ed help desk	<i>componente di servizio</i>	disponibile ed attiva su tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria
2. Servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa (CA-Umbria)		
2.1. Orchestratore e Registro NICA	<i>componente di servizio</i>	componente attiva

⁷ In merito alla community network, la l.r. n.8/2011 riporta quanto segue:

CAPO III - SVILUPPO DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE

Art. 10 - Servizi infrastrutturali regionali per l'amministrazione digitale

1. La Regione promuove e favorisce l'esercizio dei diritti per l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici nei rapporti con la pubblica amministrazione da parte di cittadini e imprese, nel rispetto del disposto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (Codice dell'amministrazione digitale), garantendo i servizi infrastrutturali abilitanti per l'erogazione di servizi applicativi e telematici da parte delle pubbliche amministrazioni del territorio, compresi i servizi per la sicurezza, l'identità digitale e la cooperazione applicativa, che costituiscono la "community network regionale" a standard del Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

2. La Regione opera per servizi integrati più efficienti e semplificati per i cittadini e le imprese sul territorio regionale concludendo, a tal fine, specifici accordi di collaborazione anche con le amministrazioni centrali, con le loro sedi sul territorio regionale nonché con le altre regioni e le province autonome.

3. La realizzazione di quanto previsto nel presente articolo costituisce svolgimento di funzioni istituzionali.

2.2. Porte di dominio	<i>componente di servizio</i>	disponibili ed attive su tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria, in corso di aggiornamento
3. Servizi di identità digitale ed accesso ai servizi (FED-Umbria)		
3.1. Sistema di identità digitale	<i>componente di servizio</i>	disponibile per tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria ed in via di attivazione. E' integrato con VBG, e con le altri servizi regionali che prevedono il controllo dell'accesso con password unica.
3.2. PEC	<i>componente di servizio</i>	disponibile ed attiva su tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria
4. Servizi tecnologici gestione sistemi (Datacenter regionali)		
4.1. Piattaforme applicative condivise	<i>componente di servizio</i>	disponibili ed attivi VBG, InterPA, Elisa
4.2. Piattaforma tecnologica condivisa (Virtual hosting)	<i>componente di servizio</i>	n. 2 Datacenter attivi (Perugia e Terni); Progetto di consolidamento in corso (server della Giunta e del SSR); Da studiare la fattibilità per il Piano di continuità operativa e disaster recovery
5. Servizi per la dematerializzazione (AIR-Umbria)		
5.1. Piattaforma documentale condivisa	<i>componente di servizio</i>	da studiare la fattibilità
5.2. Conservazione file firmati digitalmente	<i>componente di servizio</i>	disponibile per tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria ed in via di attivazione
6. Unità locale di sicurezza regionale (ULS-R)	<i>componente organizzativa</i>	componente attiva. Quasi terminato l'aggiornamento degli apparati di sicurezza per tutti gli Enti Soci del Consorzio SIR Umbria
7. Centro regionale gestione contratti (CG-SPC-R)	<i>componente organizzativa</i>	componente attiva
8. Comunità di pratica su temi specifici (CP)	<i>componente organizzativa</i>	da strutturare attraverso cantieri; Ad oggi il Consorzio SIR Umbria ha attivato 4 comunità di pratica sui temi: <ul style="list-style-type: none"> • Standardizzazione procedimenti SUAP • Reingegnerizzazione dei processi organizzativi • Identità digitale • Open Source Solo la prima ha prodotto un buon risultato per i procedimenti del Commercio. In generale è necessario un presidio strutturato per generare una reale rete di conoscenza.

In base a quanto stabilito con D.G.R. n.215 del 14/03/2011 e con D.G.R. n.725 del 05/07/2011 il Consorzio S.I.R. Umbria riveste il ruolo di coordinamento della community network svolgendo l'attività specifica che nella terminologia SPC è chiamata "Centro regionale di gestione dei contratti" (CG-SPC-R) come da convenzione tra Regione e Consorzio sottoscritta in data 01/08/2011, mentre la società in house Webred s.p.a. è affidata la gestione degli aspetti complessivi della sicurezza della community network ovvero riveste il ruolo che nella terminologia SPC è chiamato "Unità locale di sicurezza regionale" (ULS-R).

3.3 Piattaforme e soluzioni applicative

Rispetto agli adempimenti del cap.4, necessari per l'attuazione del Capo III della l.r. n.8/2011, nel corso degli ultimi anni sono state realizzate numerose soluzioni applicative che dovranno essere sfruttate congiuntamente ai servizi infrastrutturali della Community Network.

Di seguito il prospetto delle piattaforme e soluzioni applicative disponibili:

Progetto	Nome	Descrizione	Ambito applicativo	Disponibilità
RI-Umbria	VBG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informazioni sui procedimenti ▪ Presentazione pratiche on-line ▪ Gestione pratiche (back-office) 	SUAPE/altri	dispiegato e disponibile a tutti i soci del Consorzio SIR Umbria, attualmente è usato da 40 Enti Ceduto in Riuso a: Comuni delle Regioni Emilia Romagna e Puglia; alle province di Pesaro Urbino, Siena, Grosseto; ai 34 Comuni del progetto AIDA in Toscana; ai Comuni di Trieste e Sulmona
	Servizi telematici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visure WEB anagrafiche ▪ Visure WEB e/c fornitori ▪ Agenda WEB appuntamenti 	Anagrafe, Autocertificazioni, Contabilità fornitori, Altri uffici	sistema completato , è in fase di dispiegamento presso i Comuni
	Repertorio dei servizi e dei procedimenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repertorio dei procedimenti integrato con i sistemi di gestione (VBG) integrabile con i sistemi di protocollo e pubblicazione WEB 	Generale	è in fase di completamento e collaudo.
InterPA	InterPA Protocollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocollo (standard DigitPA e DocAREA) interoperabile ▪ Gestione Documentale (acquisizione ottica, fascicolazione, assegnazione, etc) ▪ Integrazione Posta Certificata (PEC) e gestione multiPEC 	Protocollo e archivio	dispiegato e disponibile a tutti i soci del Consorzio SIR Umbria, attualmente è usato da 53 Enti (Comuni e ASL)
	InterPA Workflow	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema di gestione del workflow degli atti 	Generale	dispiegato e disponibile a tutti i soci del Consorzio SIR Umbria, attualmente è usato da 11 Enti

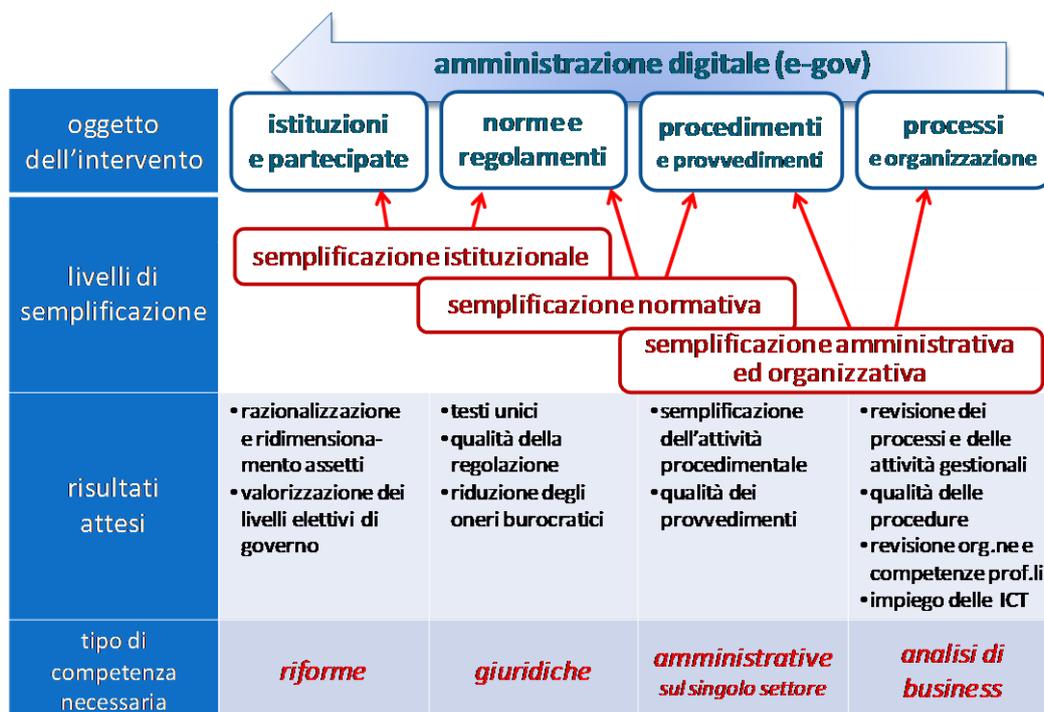
ELISA	GIT	▪ Sistema per la correlazione e bonifica delle banche dati di oggetti e soggetti del territorio	Generale	dispiegato e disponibile a tutti i soci del Consorzio SIR Umbria, attualmente è in avvio su 40 Enti
	ELICAT/ELIFIS	▪ Datawarehouse per la gestione integrata di oggetti e soggetti del territorio, per la fiscalità locale	Tributi	dispiegato e disponibile a tutti i soci del Consorzio SIR Umbria, attualmente è in avvio su 3 Enti

3.4 Le comunità di pratica: costruire le reti di conoscenza

La realizzazione della strategia complessiva delineata dalle norme (nazionali e regionali), e quindi il raggiungimento di un effettivo impiego delle tecnologie al fine di incidere sull'erogazione dei servizi e sullo sviluppo dell'economia della conoscenza, passa oggi dalle "reti di conoscenza" ovvero la parte immateriale della community network regionale prevista dall'art.10 della l.r. n.8/2011.

Le reti locali non hanno la dimensione adeguata a confrontarsi a livello globale e non hanno fattori di scala convenienti, bisogna quindi costruire reti più estese (sia tecnologiche che sociali) quantomeno di dimensione regionale ed in relazione con le altre regioni, in modo da puntare ad accrescere sia il capitale intellettuale sia la capacità relazionale degli attori pubblici e privati del territorio.

Nello schema seguente è illustrato il rapporto tra i vari livelli di semplificazione e la loro interconnessione allo sviluppo dell'amministrazione digitale:



L'e-government è strettamente interconnesso alle azioni di semplificazione, in quanto le possibilità offerte dalle tecnologie influenzano, progressivamente, le possibili scelte di semplificazione a tutti i livelli. Al tempo stesso gli interventi di semplificazione influenzano l'effettività degli interventi di e-government in maniera decisiva.

Per fare ciò occorre attivare nell'ambito della Community Network regionale, a livello trasversale sia nel singolo ente che inter-ente, una attenta analisi dei processi per filiera, sia gestionale che organizzativa, per il miglioramento della qualità dei processi e dei servizi erogati, insieme alla riduzione dei costi dell'amministrazione.

Tale attività andrà svolta nell'ambito di appositi cantieri che strutturano le reti di conoscenza e dovrà diventare patrimonio delle comunità di pratica che si implementeranno in forma stabile sui vari temi. In tali cantieri potrebbe essere coinvolto il personale ex Comunità montane.

3.5 La circolarità dei dati nella PA: il colloquio digitale tra enti

Per realizzare un vero sistema amministrativo digitale, la Regione considera prioritario l'obiettivo di pervenire ad un completo colloquio digitale tra gli enti pubblici del territorio, interfacciando le loro banche dati ed attivando la cosiddetta "circolarità" dei dati tra le diverse amministrazioni.

E' stata attivata la Circolarità anagrafica secondo lo standard "INA/SAIA" rendendo possibile il collegamento tra la Regione Umbria e il Ministero dell'Interno per assicurare, nel rispetto della normativa anagrafica e delle disposizioni che tutelano la riservatezza dei dati personali, l'interscambio dei **dati delle anagrafi dei residenti** forniti dai comuni.

Le informazioni anagrafiche inviate dai comuni attraverso il sistema INA-SAIA, hanno valore ufficiale e sostituiscono le forme di comunicazione cartacea attualmente in essere⁸.

La Regione Umbria è in questo apripista in Italia, e ciò è stato possibile grazie ai servizi infrastrutturali di cooperazione applicativa precondizione necessaria al colloquio con il Ministero dell'Interno / Centro Nazionale dei Servizi Demografici (CNSD).

La sperimentazione operativa è partita dall'ambito Sanità (quando il cittadino trasferisce la sua residenza automaticamente vengono aggiornati i **dati dell'anagrafe degli assistiti** dell'ASL). I dati anagrafici potranno essere impiegati anche in altri ambiti di utilizzo (ad es., lavoro, scuola, ecc.), definendo, in seguito, ulteriori allegati tecnici con il Ministero dell'Interno.

Sono stati inoltre progettati interventi per attivare la circolarità dei dati su scala regionale in altri settori strategici, ovvero: **dati del sistema delle imprese** (registro imprese); **dati del sistema ecografico-catastale regionale** (compresa l'attivazione dell'interscambio in cooperazione applicativa con l'Agenzia del Territorio); **dati del sistema scolastico** (studenti, edilizia scolastica, formazione); **dati del sistema sociale**.

⁸ Tale azione è particolarmente rilevante, dato che il Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445, recentemente novellato, stabilisce che le amministrazioni pubbliche e i gestori di pubblici servizi non possono richiedere atti o certificati concernenti stati, qualità personali e fatti che risultano attestati in documenti già in possesso della PA.

3.6 Open Data ed Open Source: verso una PA aperta e libera

Per l'attuazione del Capo III la Regione considera inoltre prioritario lo sviluppo del riuso dei dati pubblici⁹, ovvero la promozione dei cosiddetti "open data"¹⁰.

Lo sviluppo dell'open data è tema rilevante sia all'interno dell'amministrazione pubblica per arrivare ad una sorta di "cloud" delle banche dati pubbliche che permetta nelle amministrazioni di passare dallo scambio di documenti ad uno scambio di dati, ma è anche tema rilevante per il valore che la liberazione dei dati può assumere per i privati nello sviluppo dell'economia della conoscenza.

Va inoltre favorita la formazione complessiva di un sistema di banche dati coordinate (riferite alla gestione dei procedimenti amministrativi) secondo modelli cooperativi ed uniformi, nel rispetto delle competenze istituzionali proprie di ciascun soggetto nel trattamento e nella titolarità dei dati (ogni ente resta titolare dei propri dati, ma li mette a disposizione nella community network).

Per quanto riguarda lo sviluppo dell'open source, la Regione Umbria con la l.r. n.11/2006 "Norme in materia di pluralismo informatico, sulla adozione e la diffusione del software a sorgente aperto e sulla portabilità dei documenti informatici nell'Amministrazione regionale" ha favorito il pluralismo informatico, per garantire l'accesso e la libertà di scelta nella realizzazione di piattaforme informatiche, ed eliminare ogni barriera dovuta a diversità di standard, favorendo la diffusione, lo sviluppo e l'adozione di software a sorgente aperto, con particolare riferimento agli enti locali e agli enti pubblici dell'Umbria.

⁹ Il d.lgs. n.82/2005 definisce "dato pubblico" il dato conoscibile da chiunque, fatta salva quindi la privacy

¹⁰ La l.r. n.8/2011 riporta in merito all'open data e alle banche dati regionali quanto segue:

Art. 15 - Diffusione e riutilizzo dei dati pubblici

1. I soggetti di cui all' articolo 11, comma 1 favoriscono la diffusione ed il riutilizzo dei propri documenti e dati pubblici, ovvero conoscibili da chiunque, ai sensi dell' articolo 1, comma 1, lettera n) del d.lgs. 82/2005 e nel rispetto di quanto stabilito nel decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36 (Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico).

2. Per dare massima diffusione ai dati pubblici la Regione e i soggetti di cui all' articolo 11, comma 1 implementano nei propri siti istituzionali un repertorio dei documenti e dati pubblici resi disponibili gratuitamente a cittadini e imprese da parte delle pubbliche amministrazioni del territorio per mezzo dei rispettivi siti istituzionali.

Art. 16 - Banche dati di interesse regionale

1. La Regione individua le banche dati di interesse regionale e favorisce la formazione complessiva di un sistema di banche dati coordinate secondo modelli cooperativi ed uniformi, nel rispetto delle competenze istituzionali proprie di ciascun soggetto nel trattamento e nella titolarità dei dati.

4 Agenda adempimenti previsti dalla normativa regionale e nazionale

Nella tabella seguente sono riepilogati i principali adempimenti dettati dalla normativa nazionale e regionale in connessione all'attuazione del Capo III della l.r. n.8/2011 sullo sviluppo dell'amministrazione digitale in Umbria. Gli adempimenti previsti richiedono un impegno a tutti i livelli del sistema istituzionale.

Per ogni adempimento è riportata la scadenza ed un sintetico stato dell'arte, insieme alle cose "da fare" a carico dei livelli istituzionali coinvolti:

	I.r. n.8/2011 "semplificazione e amm.ne digitale"	Scadenze	Stato dell'arte	Da fare: Giunta regionale	Da fare: Enti locali	Da fare: Agenzie,ASL,Partec.,ecc
1	art.10 comma 1 community network regionale: insieme dei <u>servizi infrastrutturali</u> (connettività, sicurezza, identità digitale, cooperazione applicativa, conservazione dei file firmati digitalmente, server presso datacenter regionali) e delle <u>comunità di pratica</u> (reti sociali tematiche)	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le componenti della CN sono attive (<i>vedi cap.3</i>) tranne la piattaforma documentale condivisa, di cui va studiata la fattibilità ▪ le comunità di pratica sono state sperimentate per il SUAP: vanno strutturate in modo esteso ai vari temi (<i>vedi cap.3</i>) ▪ è stata attivata la sicurezza per tutta la CN tramite ULS-R (Webred), ed è in completamento l'upgrade degli apparati degli enti locali ▪ in progettazione la convergenza nell'ULS-R del Sistema sanitario regionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ effettuare l'attività di verifica della CN (<i>vedi cap.5</i>) ▪ attivare procedure ed accordi per il monitoraggio dell'attuazione del Capo III in tutto il sistema istituzionale ▪ attivare cantieri per strutturare le comunità di pratica sui vari temi ▪ partecipare alle comunità di pratica ▪ è stata istituita l'unità di sicurezza dell'ente ULS-T (Servizio sistema informativo), da strutturare e potenziare 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aderire (ove non fatto) ed individuare i referenti ▪ partecipare alle comunità di pratica ▪ individuare il Responsabile della sicurezza per tutto l'ente, se non fatto ▪ valutare l'istituzione di una propria unità di sicurezza dell'ente ULS-T (in proprio o affidando i relativi servizi) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aderire (ove non fatto) ed individuare i referenti ▪ partecipare alle comunità di pratica ▪ individuare il Responsabile della sicurezza per tutto l'ente, se non fatto ▪ valutare l'istituzione di una propria unità di sicurezza dell'ente ULS-T (in proprio o affidando i relativi servizi)

2	art.10 comma 2 accordi di collaborazione e intermediazione infrastrutturale della regione	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ piattaforma regionale di cooperazione applicativa già attiva ed in corso di ulteriore aggiornamento ▪ già attivata la circolarità anagrafica (<i>vedi 3</i>) secondo lo standard "INA/SAIA" per aggiornare in automatico l'anagrafe degli assistiti delle ASL 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un'accordo quadro per le convenzioni tra enti per l'accesso ai dati in via telematica ▪ estendere la circolarità anagrafica ad ambiti diversi dalla sanità ▪ attivare la circolarità dei dati del sistema delle imprese (registro imprese) ▪ attivare la circolarità dei dati del sistema ecografico-catastale regionale (anche con Agenzia del Territorio) ▪ integrare i dati delle imprese e dell'ecografico-catastale nei propri applicativi, anche attraverso un datawarehouse regionale ▪ eventuali accordi con le PA centrali per l'accesso ai loro dati e per la federazione dell'identità digitale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attivare i servizi telematici per l'accesso ai dati dell'anagrafe per il cittadino (auto-certificazione) e per gli altri enti (anche forze dell'ordine) ▪ integrare i dati delle imprese e dell'ecografico-catastale nei propri applicativi, sia per il SUAP che per la fiscalità ▪ bonificare i dati dei propri applicativi, per avere la certificazione del dato 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ usufruire dei servizi telematici per l'accesso ai dati degli altri enti ▪ integrare i dati delle imprese e dell'ecografico-catastale nei propri applicativi ▪ bonificare i dati dei propri applicativi, per avere la certificazione del dato
3	art.12 comma 1 promozione dei servizi telematici, con modalità uniformi sul territorio, ed impiego dell'identità digitale regionale	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ piattaforma regionale di identità digitale già attiva ed in corso di ulteriore aggiornamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ integrare i propri servizi telematici con l'identità digitale regionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aderire ed integrare i propri servizi telematici con l'identità digitale regionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aderire ed integrare i propri servizi telematici con l'identità digitale regionale

4	art.12 comma 2 la Regione assicura l'accesso ai servizi telematici ed utilizzo della PEC da parte di cittadini, professionisti e imprese	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la PEC è già a disposizione ed in uso da parte della Giunta e di tutti gli enti della CN-Umbria ▪ il progetto VBG mette a disposizione una piattaforma per la presentazione di istanze on line, dispiegata agli enti per il SUAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gli uffici regionali devono stimolare gli interlocutori ad usare la PEC ▪ predisporre una piattaforma unica regionale per la presentazione delle istanze on line, ed uniformare i modelli (non più presentazione cartacea) ▪ studiare ed attivare nuovi servizi telematici della Giunta, attraverso una preventiva revisione dei processi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>
5	art.12 comma 3 promozione dell'utilizzo della PEC	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ è stato già sottoscritto un Protocollo d'intesa sulla diffusione della PEC con tutti gli enti soci del SIR ▪ tutti gli Enti Soci del Consorzio usano la PEC ▪ la PEC è da tempo in funzione sia per la Giunta che per tutti gli enti soci SIR, con uso crescente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ accordi con associazioni di professionisti ed imprese per l'uso esclusivo della PEC da una certa data, almeno con la Giunta e se possibile con tutti gli enti. il DPCM 22/07/2011 prevede comunque l'obbligo a decorrere dal 01/07/2013. ▪ inserire l'uso della PEC in tutte le comunicazioni esterne e in bandi/avvisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ inserire l'uso della PEC in tutte le comunicazioni esterne e in bandi/avvisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ inserire l'uso della PEC in tutte le comunicazioni esterne e in bandi/avvisi
6	art.13 comma 2 uso esclusivo della PEC tra le PA con interoperabilità del protocollo	<i>1 luglio 2012</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'interoperabilità del protocollo permette la "protocollazione automatica" via xml negli scambi tra PA ▪ il protocollo InterPA usato da molti enti è già pronto per interoperare, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attivazione della piattaforma documentale propria della Giunta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare il Responsabile del prot.informatico e della gestione documentale per tutto l'ente, se non fatto ▪ verificare/attivare interoperabilità del proprio protocollo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare il Responsabile del prot.informatico e della gestione documentale per tutto l'ente, se non fatto ▪ verificare/attivare interoperabilità del proprio protocollo

			<p>così come la maggior parte delle soluzioni negli enti locali</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ il protocollo SID della Giunta è attualmente in aggiornamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare il Responsabile della conservazione, per tutto l'ente ▪ attivare la conservazione nell'ambito della CN ▪ scansionare tutti i documenti cartacei in ingresso alla giunta (eliminando la distribuzione della carta) e attivare funzionalità fax server ▪ firmare digitalmente tutti gli atti (a partire dalle determinazioni dirigenziali) eliminando il relativo cartaceo ▪ inviare solo PEC alle altre PA, ed accettare esclusivamente PEC dalle altre PA (no carta) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ valutare l'attivazione di una propria piattaforma documentale per l'ente ▪ firmare digitalmente le comunicazioni esterne, valutare la firma digitale per tutti i propri atti ▪ inviare solo PEC alle altre PA (no carta) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ valutare l'attivazione di una propria piattaforma documentale per l'ente ▪ firmare digitalmente le comunicazioni esterne, valutare la firma digitale per tutti i propri atti ▪ inviare solo PEC alle altre PA (no carta)
7	art.13 comma 3 uso esclusivo della cooperazione applicativa tra PA per la gestione informatica dei procedimenti amministrativi	1 dicembre 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ piattaforma regionale di cooperazione applicativa attiva ed in corso di ulteriore aggiornamento ▪ il progetto VBG mette a disposizione una piattaforma per gestione dei procedimenti, dispiegata agli enti per il SUAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare il Responsabile accreditamento SICA(SPC) e della Porta di dominio, per tutto l'ente ▪ promuovere un accordo per definire i settori in cui è possibile attivare la cooperazione applicativa tra PA per la gestione informatica dei procedimenti amministrativi ▪ implementare il fascicolo informatico per gestire il procedimento, integrando anche i propri applicativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ integrare i propri applicativi per attivare accordi di cooperazione applicativa con gli enti, nei settori definiti ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ integrare i propri applicativi per attivare accordi di cooperazione applicativa con gli enti, nei settori definiti ▪ <i>come la Giunta</i>

8	art.14 comma 1 razionalizzazione ed usabilità dei siti istituzionali, della Giunta e delle Agenzie, ASL, ecc	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ è stato progettato ed è in corso un intervento di razionalizzazione del sito istituzionale della Giunta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attivare un intervento di razionalizzazione anche del sito di promozione turistica ▪ razionalizzare i siti tematici della Giunta, accorpando ed eliminando quelli non prioritari od obsoleti 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ raccordarsi con l'intervento di razionalizzazione del sito istituzionale della Giunta, razionalizzando il proprio ▪ razionalizzare i propri siti tematici, accorpando ed eliminando quelli non prioritari od obsoleti
9	art.14 comma 2 accordi per la razionalizzazione ed usabilità dei siti istituzionali degli enti del territorio	<i>in vigore</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un accordo per la razionalizzazione ed usabilità dei siti istituzionali degli enti del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ raccordarsi con l'intervento di razionalizzazione del sito istituzionale della Giunta, razionalizzando il proprio 	
10	art.15 comma 1 diffusione e riutilizzo dei dati pubblici, della Giunta e delle Agenzie, ASL, ecc	<i>in vigore</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ realizzazione di un repertorio regionale dei dati pubblici (sul sito istituzionale della Giunta) in cui possono pubblicare i dati tutti gli enti regionali ed, eventualmente, anche gli enti locali ▪ catalogare tutti i dati pubblici e disciplinare/pianificare la loro predisposizione e pubblicazione 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>
11	art.15 comma 2 accordi per la diffusione e riutilizzo dei dati pubblici, degli enti del territorio	<i>in vigore</i>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un accordo per la pubblicazione degli open data degli enti del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ catalogare i dati pubblici da pubblicare e disciplinare/pianificare la loro predisposizione e pubblicazione 	
12	art.16 individuazione delle banche dati di interesse regionale, coordinate secondo modelli cooperativi ed uniformi	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la prima banca dati, da modellare ed attivare, è quella del SUAPE (vedi) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare le banche dati di interesse regionale e promuovere accordi ▪ cooperare nell'ambito delle banche dati di interesse regionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>

13	art.17 comma 1 utilizzo della telematica per la trasparenza (pubblicazione elenco degli atti e provvedimenti amm.vi) per la Giunta e le Agenzie, ASL, ecc	1 gennaio 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ è stato pubblicato l'elenco delle delibere ▪ è in corso lo studio per il BUR solo telematico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nell'ambito della razionalizzazione del sito istituzionale, è prevista anche la pubblicazione in automatico di atti ed informazioni sulle strutture, dalle relative banche dati della Giunta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>
14	art.17 comma 3 esercizio del diritto di accesso, in via telematica, ai testi integrali degli atti e provvedimenti amm.vi	1 luglio 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ è in approvazione il nuovo regolamento per l'accesso 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ revisione del regolamento per l'accesso ▪ pubblicazione dei testi integrali degli atti/provv. e connesso servizio telematico per la ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>
15	art.17 comma 4 Giunta, Agenzie, ASL ed enti del territorio rendono disponibili i testi integrali degli atti amm.vi e dei provvedimenti, alle altre PA e ai privati, ai sensi dell'art.4 del CAD (partecipazione al procedimento amm.vo informatico) e dell'art.50 del CAD (disponibilità dei dati)	1 luglio 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ questo adempimento riguarda l'attivazione di servizi telematici (cioè usati via web dall'operatore della PA) ed è connesso-prodromico a quanto previsto dall'<i>art.13 comma 3</i> sulla cooperazione applicativa (scambio automatico tra banche dati della PA) e dall'<i>art.38</i> sulla conferenza di servizi telematica ▪ il progetto VBG mette a disposizione una piattaforma per gestione dei procedimenti, dispiegata agli enti per il SUAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un'intesa quadro tra gli enti della CN ▪ predisporre i servizi telematici necessari per rendere disponibile alle altre PA, ed ai privati interessati, il fascicolo informatico (quantomeno per quanto riguarda atti e provvedimenti del procedimento) ▪ implementare il fascicolo informatico per gestire il procedimento, integrando anche i propri applicativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i>

16	art.18 comma 1-3 e 5 fondo che finanzia trasformazioni organizzative di impatto rilevante e misurabile (no software, no hardware) da parte degli enti locali territoriali (no Giunta, Agenzie, ASL) favorendo le iniziative in forma associata.	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ con il Piano di semplificazione sono stati individuate delle priorità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ definire condizioni e criteri per il finanziamento ▪ avviare l'avviso non competitivo (da parte del SIR) ed accompagnare gli enti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ predisporre progetti di trasformazione organizzativa in forma associata 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>non possono accedere ai finanziamenti del fondo</i>
17	art.18 comma 4 per le strutture della Giunta sono promosse, nell'ambito del sistema di valutazione delle performance, forme di incentivazione a favore delle iniziative per lo sviluppo dell'amm.ne digitale	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ definire ed approvare forme di incentivazione a favore delle iniziative per lo sviluppo dell'amm.ne digitale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>eventuali azioni analoghe</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>eventuali azioni analoghe</i>
18	art.19 definizione di modalità e standard per l'attuazione, compresi i settori in cui applicare esclusivamente la cooperazione applicativa	<i>31 maggio 2012</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ studiare modalità e standard per i dettagli di attuazione, partecipandoli nell'ambito della CN ed in connessione all'attività di verifica (vedi) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ partecipare nell'ambito della CN 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ partecipare nell'ambito della CN
19	art.37 conferenza interna di servizi della regione	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ necessità di individuare una regolamento ▪ necessità di strutturare il fascicolo informatico per gestire il procedimento e la conferenza di servizi come amm.ne precedente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
20	art.38 conferenza di servizi telematica: la Giunta fornisce i servizi infrastrutturali ed applicativi necessari allo svolgimento in via telematica, anche per gli enti locali	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il progetto VBG mette a disposizione una piattaforma già dispiegata agli enti per il SUAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ necessità di individuare un regolamento, e studiare anche eventuale sperimentazione di modalità asincrone ▪ progettare ed implementare i servizi infrastrutturali ed applicativi necessari allo svolgimento in via telematica 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ necessità di strutturare il fascicolo informatico per gestire il procedimento e la conferenza di servizi come amm.ne precedente ▪ aderire ed utilizzare i servizi per lo svolgimento telematico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ necessità di strutturare il fascicolo informatico per gestire il procedimento e la conferenza di servizi come amm.ne precedente ▪ aderire ed utilizzare i servizi per lo svolgimento telematico

21	art.41-42 regolamento, portale regionale e banca dati regionale SUAPE (sportello unico per le attività produttive e per l'edilizia)	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il progetto VBG mette a disposizione una piattaforma già dispiegata agli enti per il SUAP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dopo la redazione del relativo testo unico, definire il regolamento SUAPE ed implementare portale regionale e banca dati regionale SUAPE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ cooperare nell'ambito della banca dati SUAPE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ cooperare nell'ambito della banca dati SUAPE
	I.r. n.18/2011 "riforma istituzionale" <i>(si riportano chiaramente solo le parti connesse allo sviluppo del Capo III della I.r. n.8/2011)</i>	Scadenze	Stato dell'arte	Da fare: Giunta regionale	Da fare: Enti locali	Da fare: Agenzie,ASL,Partec.,ecc
22	art.9 comma 1 i comuni esercitano in forma obbligatoriamente associata, mediante le Unioni speciali, le funzioni elencate nell'allegato A (funzioni conferite dalla Regione) nel rispetto della normativa statale in materia di funzioni fondamentali	<i>1 gennaio 2013 (se rispettata la tempistica sotto)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ proporre Unioni speciali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
23	art.9 comma 2 entro 180gg la Giunta, sentito il CAL, adotta il Piano di riordino territoriale	<i>Giugno 2012</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piano di riordino, che fissa le Unioni speciali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
24	art.11 comma 1 entro 90gg le Unioni speciali adottano il proprio Statuto e nei 90gg successivi il proprio Regolamento di organizzazione	<i>Settembre 2012 e Dicembre 2012</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adottare Statuto e Regolamento di organizzazione delle Unioni speciali ▪ verificare le implicazioni del sistema organizzativo ed informativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

	I. n.148/2011 (d.l. 138/2011) “Manovra bis” <i>(si riportano chiaramente solo le parti connesse allo sviluppo del Capo III della l.r. n.8/2011)</i>	Scadenze	Stato dell’arte	Da fare: Giunta regionale	Da fare: Enti locali	Da fare: Agenzie,ASL,Partec.,ecc
25	art.16 comma 6 e 24 le regioni possono individuare un limite demografico minimo delle forme associate, se diverso da quello indicato dalla norma nazionale (10000)	17 agosto 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la Regione ha già fissato il limite in 5000 con la l.r. n.18/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
26	art.29 comma 11 i comuni tra 1000 e 5000 devono esercitare obbligatoriamente in forma associata <u>almeno due funzioni fondamentali</u>	30 settembre 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un’intesa quadro per gli enti del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ convenzione su due funzioni ▪ verificare le implicazioni del sistema organizzativo ed informativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
27	art.16 comma 8 i comuni fino a 1000 abitanti avanzano alla Regione una proposta di Unione TUEL	17 Dicembre 2012	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ proposta di Unione TUEL ▪ verificare le implicazioni del sistema organizzativo ed informativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
28	art.16 comma 16 deroga all’obbligo di Unione per i comuni fino a 1000 abitanti che esercitano attraverso convenzione <u>tutte le sei funzioni amm.ve ed i servizi pubblici</u>	30 giugno 2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ al Ministero dell’Interno va attestata l’efficiente gestione, se si vuol evitare l’Unione TUEL sotto i 1000 abitanti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ convenzione su tutte e sei le funzioni amm.ve e attestazione ▪ verificare le implicazioni del sistema organizzativo ed informativo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
29	art.16 comma 8 la Regione provvede ad istituire le Unioni TUEL (anche con potere sostitutivo)	30 settembre 2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ eventuale potere sostitutivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

30	art.29 comma 11 i comuni tra 1000 e 5000 devono esercitare obbligatoriamente in forma associata <u>tutte le sei funzioni fondamentali</u> (Unione TUEL o Convenzione)	30 settembre 2013	▪	▪	▪ Unione TUEL o convenzione su tutte e sei le funzioni fondamentali ▪ integrare i sistemi organizzativi ed informativi	▪
31	art.16 comma 27 i comuni sotto 30000 mettono in liquidazione o cedono quota delle loro società partecipate	30 settembre 2013	▪	▪ interventi di riordino dei soggetti ICT pubblici	▪ liquidazione o cessione delle quote	▪
	d.lgs. n.163/2006 “Codice contratti” <i>(si riportano chiaramente solo le parti connesse allo sviluppo del Capo III della l.r. n.8/2011)</i>	Scadenze	Stato dell’arte	Da fare: Giunta regionale	Da fare: Enti locali	Da fare: Agenzie,ASL,Partec.,ecc
32	art.33 comma 3-bis (modifica introdotta dal d.l. n.201/2011 crescita) i comuni sotto 5000 affidano ad un'unica centrale di committenza l’acquisizione di lavori, servizi e forniture nell’ambito delle Unioni o mediante apposito accordo consortile	1 aprile 2013	▪ il progetto e-gov dedicato all’e-procurement è sospeso dal 2008, e potrebbe essere finalizzato alla nuova previsione normativa	▪ promuovere un’intesa quadro per gli enti del territorio ▪ accordo con CONSIP per l’impiego della piattaforma di e-procurement	▪ affidamento al Consorzio SIR Umbria o alle Unioni TUEL ▪ integrare i sistemi organizzativi ed informativi ▪ attivare l’e-procurement nella centrale di committenza	▪

	d.P.. n.445/2000 "TUDA" <i>(si riportano chiaramente solo le parti connesse allo sviluppo del Capo III della l.r. n.8/2011)</i>	Scadenze	Stato dell'arte	Da fare: Giunta regionale	Da fare: Enti locali	Da fare: Agenzie,ASL,Partec.,ecc
33	art.72 (modifica introdotta dal l. n.183/2011) tutti gli enti devono istituire una struttura organizzativa deputata a tutte le attività volte a gestire, garantire e verificare la trasmissione dei dati o l'accesso diretto agli stessi da parte delle amministrazioni procedenti, responsabile altresì della predisposizione delle convenzioni per l'accesso ai dati di cui all'art.58 del CAD. Le misure organizzative adottate e le convenzioni sono pubblicate sul sito istituzionale	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adempimento connesso a quanto previsto dalla <i>art.17 comma 4</i> della l.r. n.8/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un'intesa quadro per gli enti del territorio ▪ individuare il Responsabile della circolarità dei dati per tutto l'Ente, istituendo la relativa struttura org.va e pubblicando le convenzioni per l'accesso ai dati e le misure organizzative adottate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>
34	artt. 40, 43, 44, 44-bis, (modifiche introdotta dalla l. n.183/2011) decertificazione totale della pubblica amministrazione	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adempimento connesso a quanto previsto dalla <i>art.17 comma 4</i> della l.r. n.8/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attivare servizi telematici e cooperazione applicativa, per accedere direttamente ai dati delle altre PA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i>

	d.lgs. n.82/2005 "CAD"	Scadenze	Stato dell'arte	Da fare: Giunta regionale	Da fare: Enti locali	Da fare: Agenzie,ASL,Partec.,ecc
35	art.5 effettuazione di pagamenti alla PA con modalità informatiche	<i>Giugno 2012</i>	▪	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pubblicare nel sito istituzionale e sulle richieste di pagamento i codici identificativi dell'utenza bancaria (IBAN) sulla quale i privati possono effettuare i pagamenti mediante bonifico ▪ attivare servizi tali da poter specificare dati e codici da indicare obbligatoriamente nella causale di versamento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i>
36	art.5-bis comunicazioni esclusivamente telematiche tra imprese e amministrazioni pubbliche	<i>1 luglio 2013</i>	▪ il DPCM 22/07/2011 ha previsto l'obbligo a decorrere dal 01/07/2013.	▪ vedere art.12 comma 3 della l.r. n.8/2011	▪ <i>come la Giunta</i>	▪ <i>come la Giunta</i>
37	art.15, comma 3-bis e seguenti (modifica introdotta dal d.l. n.5/2012 semplificaitalia) i comuni sotto 5000 esercitano obbligatoriamente in forma associata la "funzione ICT" (realizzazione e gestione di infrastrutture tecnologiche, reti dati e fonia, banche dati, applicativi software) raggiungendo il limite demografico minimo di 30000 abitanti salvo quanto disposto dall' <i>art.3-sexies</i>	<i>data fissata con Decreto del Min. per la PA, previa intesa in Conferenza unificata</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il Consorzio SIR ha già portato avanti il progetto "CST – Centro Servizi Territoriali" finanziato da DigitPA, il cui modello di funzionamento è quello che viene ora riproposto dal D.L. ▪ la "funzione ICT" <u>non</u> implica la fornitura dei servizi, che resta all'<i>in house</i> o al mercato 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un'intesa quadro per gli enti del territorio ▪ interventi di riordino dei soggetti ICT pubblici 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ affidamento della "funzione ICT" al Consorzio SIR Umbria ▪ integrare i sistemi organizzativi ed informativi 	▪

38	art.15, comma 3-sexies (modifica introdotta dal d.l. n.5/2012 semplificata) entro due mesi la Regione individua con propria legge, previa concertazione con CAL, la dimensione territoriale ottimale ed omogenea	<i>Giugno 2012 (d.l. in approvazione)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fissare con l.r. la dimensione territoriale ottimale ed omogenea 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
39	art.23-ter commi 1, 2 e 3 produzione digitale dei documenti (valore primario e originale); l'uso della firma elettronica avanzata (FEA) nei procedimenti, avente valore legale ai sensi dell'art. 2702 CC; conservazione dei documenti digitali e di quelli ricavati da documenti analogici senza la conservare i documenti cartacei	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adempimento connesso a diverse previsioni della l.r. n.8/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare il Responsabile della conservazione, per tutto l'Ente ▪ attuare l'eliminazione del cartaceo, dopo aver attivato opportune procedure di scansione e conservazione ▪ studiare la fattibilità di servizi infrastrutturali per la firma elettronica avanzata (FEA) nell'ambito della community network regionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i>
40	art.50-bis tutti gli enti predispongono piani di emergenza in grado di assicurare la continuità operativa dei servizi ed il <i>disaster recovery</i> per il ritorno alla normale operatività, per cui va individuato un Responsabile della continuità operativa per tutto l'ente	<i>Aprile 2012</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ entro la data indicata entro va richiesto parere a DigitPA sullo Studio di fattibilità tecnica (che individua i servizi critici e tempi/modi di attuazione) ▪ è in corso di progettazione il consolidamento (con virtualizzazione) dei server della Giunta e del Sistema Sanitario Regionale (SSR), presso il Datacenter di Terni (Webred) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un'intesa quadro per gli enti del territorio, nell'ambito della CN ▪ studiare i propri servizi ed il loro livello di criticità ▪ predisporre Piano continuità operativa dei servizi ed il <i>disaster recovery</i> ▪ individuare il Responsabile della continuità operativa, per tutto l'ente ▪ portare avanti il consolidamento interno 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i>

41	art.54 comma 4 contenuti dei siti web, anche in riferimento alle relative Linee guida	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adempimento connesso a quanto previsto dalla <i>art.14 comma 1 e 2</i> della l.r. n.8/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare e pubblicare il Responsabile del procedimento di pubblicazione online, per tutto l'ente ▪ garantire che le informazioni contenute sui siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni nei provvedimenti amministrativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i>
42	art.58 convenzioni da fare per la interconnessione ed accesso alle banche dati tra PA	<i>in vigore</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adempimento connesso a quanto previsto dalla <i>art.17 comma 4</i> della l.r. n.8/2011 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		
43	art.63 comma 3-bis e art.65 (modifiche introdotte dal d.l. n.5/2012 semplificaitalia) tutti gli enti utilizzano esclusivamente i canali ed i servizi telematici per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione di denunce, istanze, atti, garanzie, versamenti, richiesta di attestazioni e certificazioni	<i>1 gennaio 2014 (d.l. in approvazione)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ adempimento che estende ulteriormente quanto già previsto dalla <i>art.17 comma 4</i> della l.r. n.8/2011 ▪ si punta a quanto già fatto dall'INPS, che eroga i servizi solo in telematico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ promuovere un'intesa quadro per gli enti del territorio, nell'ambito della CN ▪ implementare servizi telematici per l'utilizzo dei propri servizi integrando i propri applicativi, con revisione pesante dei processi di lavoro ed eliminazione di gran parte delle attività di sportello fisico ▪ impiego degli URP ed accordi con altri intermediari per supportare gli utenti nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi on line 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>come la Giunta</i> ▪ <i>come la Giunta</i>

5 Indirizzi per lo sviluppo dell'amministrazione digitale e la semplificazione

Gli adempimenti previsti dalla normativa e sintetizzati nella tabella al cap.4 evidenziano, in maniera inequivocabile, **che entro il 31 dicembre 2013, deve essere completata la transizione verso l'amministrazione digitale.**

Ciò comporta che tutti gli Enti sono tenuti a realizzare, negli ambiti di propria competenza, le seguenti tipologie di attività per prescrizione normativa:

- **Riorganizzazione del modello gestionale/amministrativo** rispetto al nuovo quadro di gestione in forma associata e/o allo svolgimento di procedimenti inter-ente via ICT:
 - Rilevazione dei procedimenti e descrizione dei relativi processi di lavoro;
 - Reingegnerizzazione e riprogettazione dei singoli processi di lavoro;
 - Adeguamento della struttura amministrativa/organizzativa, dell'organizzazione del lavoro e delle relative competenze professionali;
 - Adozione di un nuovo modello di relazione tra gli enti e con cittadini/imprese basato sull'ICT;
- **Uniformare regolamenti, procedimenti e processi;**
- Utilizzo dei **servizi infrastrutturali** della Community Network ed **integrazione dei sistemi informativi degli enti** rispetto al nuovo quadro sopra detto;
- Utilizzo di **soluzioni applicative** per favorire la trasparenza amministrativa e l'accesso ai servizi della PA via web.

In questo contesto, la partecipazione alle **Comunità di pratica** della Community Network rappresenta una grossa opportunità per gli enti, per condividere il percorso, le conoscenze e rispondere in maniera uniforme sul territorio ai bisogni dei cittadini e delle imprese.

Pertanto per l'attuazione del Capo III della l.r. n.8/2011, è necessario porre in essere:

- Attività di verifica della community network regionale (CN-Umbria);
- Attività trasversali di accompagnamento;
- Attività di trasformazione organizzativa negli ambiti sopra elencati

5.1 Attività di verifica della CN-Umbria

La realizzazione delle attività indicate nel prospetto di sintesi al cap.4 presuppone che la dotazione infrastrutturale sia adeguata e coerente con la normativa in vigore. Considerato che le infrastrutture della CN Umbria sono state realizzate in un arco temporale di 3-5 anni, è necessaria una attività di verifica volta ad individuare gli eventuali adeguamenti necessari rispetto agli standard SPC attualmente in evoluzione, alle disposizioni del CAD recentemente novellato ed agli obiettivi ed indirizzi del presente documento e del Piano di semplificazione 2012-2014¹¹.

Tale attività verrà condotta in collaborazione con il Consorzio S.I.R. Umbria, con Webred s.p.a. e con DigitPA nell'ambito del Protocollo d'intesa per SPC sottoscritto tra Regione e DigitPA.

Dovrà inoltre essere condotta una verifica delle soluzioni applicative sviluppate nell'ambito dei progetti e-gov disponibili o in uso presso la Regione e gli altri Enti Locali, nonché delle idonee metodologie organizzative in particolare per la reingegnerizzazione dei processi (BPR).

Dovranno infine essere pianificati, e condivisi gli interventi organizzativi, formativi e tecnologici necessari al progressivo adeguamento dei sistemi, ove necessario e secondo le priorità che saranno individuate, nonché per attivare il riuso od estendere l'impiego delle soluzioni applicative già adeguate.

Il lavoro di verifica andrà declinato nei seguenti filoni di attività (WP):

- WP1 - completamento delle componenti di servizio ed organizzative già attivate, per portare a compimento il modello organizzativo previsto e la documentazione tecnica di dettaglio;
- WP2 - verifica delle componenti rispetto all'evoluzione in atto (nuovo CAD approvato e relative regole tecniche in via di emanazione) nonché rispetto agli scenari tecnologici avanzati in corso di sviluppo sul mercato e all'Agenda Digitale;
- WP3 - verifica delle soluzioni applicative sviluppate ed in uso nell'ambito dei progetti e-gov e di quelle utilizzate dall'Ente regione, studiando la fattibilità dei casi d'uso prioritari per la semplificazione.

¹¹ In merito all'attività di verifica, il Piano di semplificazione 2012-2014 riporta quanto segue:

3.3.1 Verifica della community network

Per quanto riguarda gli strumenti di supporto tecnologico alle strategie della l.r. n.8/2011, all'avvio del Piano dovranno essere condotte delle attività di verifica dei servizi infrastrutturali componenti la community network regionale, individuando gli eventuali adeguamenti necessari rispetto agli standard SPC, alle disposizioni del nuovo CAD, recentemente novellato, ed agli obiettivi e alle azioni del presente Piano.

A tal fine si opererà in collaborazione con il Consorzio S.I.R. Umbria, che attualmente riveste il ruolo di "Centro regionale di gestione dei contratti" (CG-SPC-R) nell'ambito della convenzione per la Community Network dell'Umbria sottoscritta dalla Regione con il Consorzio stesso, con la società in house Webred s.p.a. che attualmente riveste il ruolo di "Unità locale di sicurezza regionale" (ULS-R) per la Community Network dell'Umbria, ed infine in collaborazione con DigitPA nell'ambito del Protocollo d'intesa per SPC sottoscritto tra Regione e DigitPA.

Dovrà essere condotta anche una verifica approfondita delle soluzioni applicative sviluppate ed in uso nell'ambito dei progetti e-gov e di quelle utilizzate dall'Ente regione, con particolare riferimento alla soluzione di protocollo informatico e di gestione informatica di flussi e documenti, rispetto agli obiettivi di semplificazione e di dematerializzazione del presente Piano.

Dovranno essere pianificati, e poi messi in atto, tutti gli interventi organizzativi, formativi e tecnologici necessari al progressivo adeguamento dei sistemi, ove necessario e secondo le priorità che saranno individuate, nonché per attivare il riuso od estendere l'impiego delle soluzioni applicative già adeguate.

Tale fase, essendo strategica per la realizzazione del piano stesso, dovrà essere portata a termine entro il primo semestre 2012.

Tale fase di verifica, essendo strategica per l'attuazione del Capo III, dovrà essere portata a termine **entro il primo semestre 2012**, andando a definire anche un adeguato *team* di assistenza tecnica e, parallelamente, la costituzione dei cantieri per costruire le reti di conoscenza.

5.2 Attività trasversali di accompagnamento

Andranno svolte adeguate attività di accompagnamento e supportare degli enti nella delicata fase iniziale di elaborazione dei loro progetti di trasformazione organizzativa.

Rientrano in questa tipologia di azione quelle attività ed iniziative, funzionali all'attuazione, che prevedono il coinvolgimento trasversale tutti gli Enti del Sistema istituzionale regionale oltre ai Cittadini e le Imprese, in particolare:

- Attivazione delle Comunità di pratica, attraverso Cantieri, per creare reti di conoscenza;
- Formazione ;
- Informazione e comunicazione;
- Supporto metodologico ed operativo ai processi di revisione organizzativa;
- Coordinamento e monitoraggio.

Le attività di cui sopra dovranno essere svolte in strettissima collaborazione con il Consorzio Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione, ANCI e Consorzio SIR Umbria.

5.3 Attori coinvolti

E' opportuno prevedere un livello di coordinamento progettuale dedicato agli Enti locali vista la natura territoriale degli interventi, i tempi stretti di attuazione e la portata innovativa che comporta l'organizzazione in forma associata di funzioni/servizi.

Gli attori coinvolti sono i seguenti:

1. *attuazione della l.r. n.8/2011*
 - Comuni
 - Agenzie Regionali e altri Enti - *attuazione della l.r. n.8/2011*
 - Aziende Sanitarie e Aziende Ospedaliere
2. *supporto territoriale*
 - Province
3. *comunicazione istituzionale*
 - ANCI Umbria
 - Consiglio delle Autonomie Locali
4. *in house*
 - Webred
 - Centralcom
5. *formazione ed accompagnamento*
 - Consorzio Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione
6. *coordinamento operativo*
 - Consorzio SIR Umbria

La Regione con gli strumenti ed i soggetti che saranno successivamente individuati assicurerà il coordinamento strategico attraverso la Community Network.

6 Criteri di utilizzo del Fondo per lo sviluppo dell'amministrazione digitale e la semplificazione amministrativa (ex art.18 della l.r. n.8/2011)

L'art. 18 della l.r. n.8/2011 prevede la costituzione di un "*Fondo per lo sviluppo dell'amministrazione digitale e la semplificazione amministrativa*" al fine di incentivare quanto previsto dai Capi II e III della legge, con lo scopo di finanziare progetti presentati da parte di enti locali territoriali, favorendo le iniziative in forma associata e le buone pratiche.

Come stabilito dalla legge regionale, **le iniziative finanziate dal Fondo devono riguardare trasformazioni organizzative** di impatto rilevante e misurabile sulla semplificazione e sulla fruibilità dei servizi con modalità innovative in risposta ai bisogni di cittadini e imprese, devono **prevedere il riuso delle buone pratiche** già in atto e **l'impiego dei servizi infrastrutturali regionali**. Non è finanziabile lo sviluppo o l'acquisizione di software e di hardware.

Con l'approvazione del Piano di semplificazione 2012-2014 (D.G.R. n.1666 del 29/12/2011) è stato stabilito che, in sede di prima applicazione del Fondo, al fine di strutturare a livello di sistema le precondizioni abilitanti alle azioni del piano stesso, i finanziamenti del Fondo saranno erogati tramite Consorzio S.I.R. Umbria, già individuato quale coordinatore della Community Network e del progetto RI-Umbria, avendo come beneficiari unicamente aggregazioni di enti locali territoriali che portino a compimento trasformazioni organizzative come indicato al cap.5.

Gli enti dovranno attuare tutti gli interventi necessari a metterli in condizione, in forma singola o associata, di erogare i servizi con le modalità e l'organizzazione previsti dalle normative.

Ci si riferisce quindi ad interventi di trasformazione che riguardano sia la messa in atto dei nuovi modelli organizzativi, nel singolo ente ed inter-ente, sia l'adozione di specifici strumenti (ma non attività di sviluppo software).

6.1 Vincoli di associazione e ambiti prioritari

Per i comuni sotto 5000 abitanti, considerando quanto esposto nei capitoli precedenti ed alla luce degli obblighi normativi, gli interventi di trasformazione dovranno rispettare il vincolo che preveda il Consorzio S.I.R. Umbria, forma associativa prevista dall'art.31 del TUEL e dalla l.r. n.27/1998, per associare:

- **Funzione ICT** (Servizi Sistemi Informativi)
- *obbligatorio per i Comuni con meno di 5000 abitanti secondo il testo del d.l. "Semplificitalia" (attualmente in seconda lettura al Senato);*
- **Acquisti in forma associata** - *obbligatorio entro il 31/03/2013 per i Comuni sotto i 5000 abitanti secondo l'art.33 comma 3-bis del d.lgs. 163/2006 (modifica introdotta dal d.l. n.201/2011 "Crescitalia");*
- **Paghe e Stipendi**, quale servizio associato già deliberato dall'Assemblea del Consorzio S.I.R. Umbria;

Per tutti i comuni, sono da considerare ambiti prioritari di intervento, abilitanti ogni intervento di trasformazione, i seguenti:

- **Unione e/o gestione associata dello Sportello unico (SUAP/SUAPE);**
- **Circularità delle informazioni tra banche dati:**
 - dati anagrafici dei residenti (INA/SAIA), da impiegare in via prioritaria in ambito sanitario (Anagrafe Sanitaria degli Assistiti);
 - dati delle imprese (Registro Imprese), da impiegare prioritariamente in ambito SUAP/SUAPE e fiscalità;
 - dati del sistema ecografico-catastale regionale, da impiegare prioritariamente in ambito SUAP/SUAPE e fiscalità;

6.2 Criteri di assegnazione del contributo

Il fondo è dedicato esclusivamente a progetti presentati da Enti locali territoriali e di seguito sono riportati i criteri di assegnazione del contributo in sede di prima applicazione.

Il **20% del Fondo** potrà essere usato per finanziare le azioni trasversali di accompagnamento (vedi cap.5) tramite Consorzio SIR Umbria, Consorzio Scuola Umbra di Pubblica Amministrazione ed ANCI, per favorire la strutturazione delle comunità di pratica e la diffusione delle reti di conoscenza necessarie a raggiungere gli obiettivi condivisi tra i vari livelli istituzionali.

In particolare sarà opportuno istituire cantieri/comunità di pratica per ognuna delle n.6 funzioni fondamentali che i comuni (almeno quelli sotto a 5000 abitanti) sono chiamati a gestire in forma associata, che sono le seguenti:

1. *funzioni generali di amministrazione, di gestione e di controllo;*
2. *funzioni di polizia locale;*
3. *funzioni di istruzione pubblica, ivi compresi i servizi per gli asili nido e quelli di assistenza scolastica e refezione, nonché l'edilizia scolastica;*
4. *funzioni nel campo della viabilità e dei trasporti;*
5. *funzioni riguardanti la gestione del territorio e dell'ambiente, fatta eccezione per il servizio di edilizia residenziale pubblica e locale e piani di edilizia nonché' per il servizio idrico integrato;*
6. *funzioni del settore sociale.*

Ogni cantiere/comunità di pratica, i cui membri saranno i funzionari degli Enti locali e delle altre istituzioni coinvolte, dovrà essere seguito da un *"community manager"*, che svolga anche il monitoraggio attività rispetto alle presenti linee guida e al Piano di semplificazione 2012-2014. I lavori dovranno essere animati e sostenuti da team di *"diffusori di conoscenza"* che consentano la elaborazione e la cattura della conoscenza nell'ambito del sistema di *knowledge management* regionale. In questo modo ogni livello istituzionale lavora alla semplificazione in tutti gli ambiti prioritari di intervento ed agendo sulle attività specifiche di ogni funzione fondamentale.

Il rimanente **80% del Fondo** potrà essere erogato sulla base di un avviso non competitivo rivolto esclusivamente ai Comuni per la presentazione di progetti di riorganizzazione che realizzino gli obiettivi del capo III della l.r. n.8/2011.

Considerato che i comuni con meno di 5000 abitanti sono obbligati ad associare i propri servizi, al massimo entro il prossimo anno, si ritiene utile destinare almeno la metà del Fondo a supportare in particolare questi Enti nel loro percorso di trasformazione organizzativa, nel rispetto dei vincoli del cap.5.

Gli altri comuni, sopra 5000 abitanti, dovrebbero comunque essere incentivati ad associarsi, fermo restando che non esiste per loro un vero e proprio obbligo di legge: in caso di partecipazione all'avviso si potrebbe applicare una modulazione del contributo in funzione della dimensione del singolo ente e della sua partecipazione in forma associata o meno.

Il parametro generale di attribuzione del contributo potrebbe essere espresso in "euro per abitante" con un coefficiente di pesatura inversamente proporzionale agli abitanti del comune, per supportare in particolar modo i piccoli comuni.

L'apposito "avviso non competitivo" per la presentazione dei progetti dei comuni dovrebbe essere pubblicato entro il 15/09/2012 con scadenza 15/10/2012.

Tali progetti dovranno:

- essere presentati unicamente da aggregazioni di comuni, con la possibilità residua di partecipare in forma singola solo per i comuni sopra 5000 abitanti;
- portare a compimento negli Enti trasformazioni organizzative, nel rispetto dei vincoli di associazione e degli ambiti prioritari sopra riportati;
- prevedere una apposita sezione dedicata alla misurazione dei benefici/oneri amministrativi risultanti dall'applicazione del nuovo modello organizzativo;
- avere durata massima di 24 mesi.

E' auspicabile, laddove compatibile con i contratti collettivi di lavoro, che gli enti prevedano un sistema di incentivazione al personale che ha direttamente contribuito alla realizzazione del progetto, da finanziare con quota parte dei risparmi derivanti dall'applicazione del nuovo modello organizzativo.

I progetti dovranno prevedere le seguenti fasi di attività:

- progettazione esecutiva, formalizzazione dell'aggregazione, analisi e mappatura dei processi/procedimenti attuali (durata 2 mesi);
- revisione del modello organizzativo e ridisegno dei processi/procedimenti (durata 4 mesi);
- attivazione del modello organizzativo di gestione associata di funzioni e/o servizi, sottoscrizione convenzioni ed avvio dell'esercizio sperimentale (durata 12 mesi) con misurazione di benefici/oneri.

In sintesi, il seguente cronoprogramma rappresenta le fasi fondamentali previste:

2012					2013		
Giugno	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Gennaio	Giugno	Dicembre
Verifica CN-Umbria	Pubblicazione avviso non competitivo	Scadenza avviso per presentazione progetti da finanziare su art.18 l.r. n.8/2011	Avvio progetti di trasformazione org.va	Sottoscrizione convenzioni forme aggregate	Attivazione del nuovo modello organizzativo di gestione associata di funzioni e/o servizi	Verifica intermedia	Conclusione esercizio sperimentale
Preparazione avviso non competitivo	Progettazione esecutiva Per partecipare all'avviso		Ridisegno dei processi/procedimenti	Attivazione definitiva delle Comunità di pratica	Avvio esercizio sperimentale		
Cantieri ed analisi dei processi/procedimenti							

I tempi indicati sono stimati ipotizzando di avviare le attività entro aprile 2012, nonché verificando le risorse umane da impiegare all'interno delle strutture regionali e all'esterno.

7 Glossario

adempimenti necessari – insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [*derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3*];

attività – nell'accezione organizzativa, vedi task;

attività amministrativa – ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990;

attività produttiva – esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi [*d.P.R. 160/2010, articolo 2, comma 1*];

banche dati di interesse regionale – banche dati di cui all'articolo 16 della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

cantiere formativo – gruppo formato dagli attori coinvolti da una tematica specifica e calato nel contesto lavorativo, attraverso piani di lavoro applicati ad obiettivi e casi concreti secondo il principio dell'apprendere producendo (learning organization); sono iniziative dirette ad accelerare e dare concretezza al percorso di semplificazione attraverso il rafforzamento delle competenze;

comunità di pratica – gruppo formato nell'ambito della community network regionale dagli attori coinvolti da una tematica specifica, che possono essere soggetti appartenenti ad una o più amministrazioni ed anche soggetti esterni, senza ruoli gerarchici, con l'obiettivo il generare conoscenza organizzata e di qualità cui ogni partecipante può avere libero accesso per migliorare la propria attività (knowledge management);

community network dell'Umbria (CN-Umbria) – la community network regionale di cui all'articolo 10, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

community network regionale – insieme di servizi infrastrutturali, standard/regole condivise e meccanismi di coordinamento, istituiti da una disposizione regionale e rispondenti ai requisiti previsti in SPC, con l'obiettivo di porre le condizioni per collegare i soggetti su un territorio e rendere possibile la cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini e le imprese [*derivata da d.P.C.M. 1 aprile 2008*];

conservazione dei documenti informatici – vedi sistema di conservazione dei documenti informatici;

cooperazione applicativa – scambio di dati tra amministrazioni effettuato secondo standard a validità legale, ovvero attraverso la parte del sistema pubblico di connettività finalizzata all'interazione tra i sistemi informatici delle pubbliche amministrazioni per garantire l'integrazione dei metadati, delle informazioni e dei procedimenti amministrativi. [*d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73*];

dato delle pubbliche amministrazioni – il dato formato, o comunque trattato da una pubblica amministrazione [*d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 1*];

dato pubblico – il dato conoscibile da chiunque [*d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 1*];

dematerializzazione – insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;

documento amministrativo – ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [*d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 1*];

documento informatico – la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [*d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 1*];

documento informatico strutturato – particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;

endo-procedimento – procedimento connesso ad altro procedimento;

fase – insieme di procedure/attività tra loro fortemente interdipendenti, con input e output chiaramente definiti anche in termini temporali e di sequenza;

filiera amministrativa – insieme omogeneo e coordinato di processi di lavoro tesi all'erogazione di servizi da parte dell'amministrazione;

flusso di lavoro – vedi workflow;

flussi documentali – vedi sistema di gestione dei flussi documentali;

gestione documentale – vedi sistema di gestione informatica dei documenti;

identità digitale – rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;

identità digitale regionale – servizi infrastrutturali per l'identità digitale di cui all'articolo 12, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;

intermediario – ruolo svolto dal soggetto a cui è stato conferito un potere di rappresentanza da un utente;

intermediario infrastrutturale – ruolo svolto dalla Regione per il suo territorio ai sensi dell'articolo 10, comma 2, della l.r. 16 settembre 2011, n.8, nell'ambito della community network regionale;

interoperabilità di base – i servizi di base per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];

interoperabilità evoluta – i servizi idonei a favorire la circolazione e lo scambio di dati ed informazioni nelle pubbliche amministrazioni e tra le queste e i cittadini. Ad esempio: posta elettronica, posta elettronica certificata, videoconferenza, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];

intervento produttivo (es. "intervento/evento" nel caso SUAP) – azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, nonché cessazione o riattivazione delle attività produttive [DPR 160/2010];

istanza – richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;

natura del procedimento – SCIA, atto autorizzativo, conferenza di servizi, ecc;

oneri amministrativi –tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;

open data – insieme di iniziative e strumenti per la diffusione ed il riutilizzo dei dati pubblici, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

open source – programmi per elaboratore a codice sorgente aperto di cui alla l.r. 25 luglio 2006, n. 11 per il pluralismo informatico;

operazione – azioni e passi elementari non ulteriormente scomponibili e svolte da una singola risorsa;

posta elettronica certificata (anche: **PEC**) – sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi, ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68;

procedimento – "una serie di atti e di operazioni, funzionalmente collegati ed in funzione del compimento di un provvedimento conclusivo, pur essendo posto in essere da più soggetti nell'esercizio di funzioni diversificate, ma tutte tese al raggiungimento di un unico effetto finale" [A. Sandulli]. "Ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad un'istanza, ovvero debba essere iniziato d'ufficio, le pubbliche amministrazioni hanno il dovere di concluderlo mediante l'adozione di un provvedimento espresso" [L. 241/1990 art.2]. In ogni caso, si considera procedimento anche quello che non ha un provvedimento conclusivo espresso;

processo (anche: **macro-processo**) – nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete,

Ambito di coordinamento Conoscenza e Welfare

Servizio informativo regionale, e-government, società dell'informazione e infrastrutture tecnologiche (v.1.0 - marzo 2012)

organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;

protocollo informatico – vedi sistema di protocollo informatico;

provvedimento (anche: **provvedimento amministrativo**) – “l’atto con cui l’autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all’interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati” [M.S. Giannini];

quadro informativo – insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;

registro dei processi automatizzati – registro dei processi automatizzati dell’amministrazione. La parte relativa ai servizi erogati al pubblico deve essere pubblicata sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 2-*quater*];

repertorio dei procedimenti – elenco descrittivo dei procedimenti dell’amministrazione. Deve essere pubblicato sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 1];

repertorio delle strutture organizzative (anche: **organigramma e articolazione degli uffici**) – elenco descrittivo delle strutture organizzative dell’amministrazione. Deve essere pubblicato sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54, comma 1];

repertorio dei servizi – elenco descrittivo dei servizi dell’amministrazione, previsto dal D.Lgs. n.150/2010. La parte dei servizi in rete deve essere pubblicata sul sito istituzionale, come previsto dal CAD [d.lgs. n.150/2010 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82];

repertorio dei dati pubblici – repertorio pubblicato sul sito istituzionale ai sensi dell’articolo 16, comma 2, della l.r. 16 settembre 2011, n.8;

responsabile del procedimento – figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;

responsabile di processo (anche: **process owner**) – chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;

schema dati predefinito – definizione informatica di elementi e quadri informativi di riferimento per la formazione di un documento informatico strutturato e per la sua validazione secondo uno standard (ad esempio XSD);

servizio applicativo – insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate o fruite da una Amministrazione attraverso la Porta di Dominio [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];

servizio intermedio (anche: **servizio strumentale**) – l’attività con cui un’amministrazione pubblica rende un servizio ad un utente intermedio [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11, comma 4 e d.lgs 7 agosto 1997, n. 279, articolo 10, comma 5];

servizio pubblico (es. “SUAP”) – l’attività con cui, mediante l’esercizio di un potere autoritativo o l’erogazione di una prestazione, un’amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIViT n.88/2010];

servizio telematico – insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];

sistema di conservazione dei documenti informatici – sistema teso ad assicurare la conservazione nel tempo dei documenti informatici, previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 44;

sistema di gestione informatica dei documenti – sistema per la gestione informatica dei documenti e dell’accesso, previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico;

sistema di gestione dei flussi documentali – sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti;

sistema di protocollo informatico – sistema che risponde a quanto previsto dal d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56;

sistema pubblico di connettività (SPC) – insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73];

sito istituzionale – sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 54];

sito tematico – sito web viene realizzato, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo: la presentazione di un progetto; la presentazione di un evento; l'erogazione di un particolare servizio; la promozione di una nuova iniziativa di policy; la comunicazione mirata a specifici target; la focalizzazione di un'area di interesse. [Linee guida per i siti web delle PA 2011];

task (anche: **attività**) – unità elementare di un processo, costituita da un insieme di operazioni;

tempo di attraversamento (anche: **flow time, lead time**) – intervallo di tempo necessario a completare un processo o una fase, dall'inizio alla fine comprendendo anche i tempi di attesa e di trasferimento tra le risorse coinvolte;

tempo di lavorazione – intervallo di tempo di effettiva lavorazione all'interno del processo o fase;

tipologia procedimenti – classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;

tipologia processo – classificazione di famiglie di processi analoghi;

tipologia utente – classificazione delle collettività differenziate di utenti del servizio [derivata da CIVIT n.88/2010];

trasparenza – accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];

utente – cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;

workflow (anche: **flusso di lavoro**) – descrizione informatica di un processo automatizzato (ad es. standard XPDL).