

**Provincia di Ferrara
Ente di Area Vasta**

**Piano di informatizzazione
ai sensi del D.L. 90/2014, art. 24 c. 3bis
convertito con modificazioni dalla L.11 agosto 2014, n.114**

Indice

1- Glossario	1
2- Scopo	2
3- Riferimenti	2
4- Introduzione	3
4.1- Struttura del documento	3
4.2- Lista di distribuzione	3
5- Premessa	3
6- Quadro normativo	4
7- Valutazione della situazione attuale	5
8- Piano di informatizzazione	6
8.1- Completamento/aggiornamento della rilevazione	6
8.1.1- Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni	6
8.1.2- Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi	7
8.2- Azioni sui sistemi informativi	7
8.2.1- Rilevazione dei sistemi informativi	7
8.2.2- Definizione nuove implementazioni	7
9- Cronoprogramma	8
10- Fabbisogni	9
10.1- Risorse finanziarie	9
10.2- Risorse umane	9
11- Revisione del piano	9

1-Glossario

ENTE	La Provincia di Ferrara.
PIANO	Il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.
RER	Regione Emilia Romagna.
LEPIDA	La rete telematica Regione Emilia Romagna.
CN-ER	Community Network Emilia-Romagna (aggregazione territoriale su base regionale - Art. 30 TUEL)
FEDERA	Sistema di autenticazione digitale FedERato degli Enti Emiliano Romagnoli.
PAYER	Servizio telematico per il pagamento sviluppato e mantenuto da Lepida SPA per gli Enti Emiliano Romagnoli.
SPID	Il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (L. n. 98 del 9 Agosto 2013).

2-Scopo

Il presente documento rappresenta il PIANO della Provincia di Ferrara previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114.

Obiettivo del piano è quello di delineare un processo di progressiva informatizzazione di tutte le procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni alla Provincia di Ferrara cercando di individuare le migliori soluzioni tecniche, operative ed organizzative, anche in rapporto ai progetti avviati, alle attività già realizzate, all'attuale stato di informatizzazione senza trascurare l'attuale situazione di incertezza istituzionale conseguente al riordino ancora in corso che suggerisce un atteggiamento prudentiale e di attesa rispetto alle funzioni che verranno attribuite all'Ente.

3-Riferimenti

[ART24] articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014, n. 114

4-Introduzione

4.1-Struttura del documento

Il documento è articolato nelle seguenti parti:

5. Premessa
6. Quadro normativo
7. Valutazione della situazione attuale
8. Piano di informatizzazione
9. Cronoprogramma
10. Fabbisogni

4.2-Lista di distribuzione

Il presente documento è stato distribuito in prima istanza alle seguenti persone:

Lista distribuzione	
Nome	Funzione
	Segretario Generale
	Direzione Operativa

5-Premessa

La Provincia di Ferrara aderisce alla CN-ER (aggregazione territoriale su base regionale - Art. 30 TUEL) che sostanzialmente concretizza un sistema di servizi, standard e modelli di scambio, che si avvale di una rete infrastrutturale (Lepida) e permette agli enti la cooperazione, la condivisione di applicativi e servizi infrastrutturali e lo sviluppo di progetti condivisi.

In questo contesto, la dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, la cooperazione applicativa, l'interscambio dati e la realizzazione delle "grandi anagrafi" (che consentono le visure d'ufficio), sono fra le linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, sia in termini di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) che di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.).

Per la redazione del presente Piano deve essere chiaro e puntuale il ruolo che l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi può e deve rivestire nel processo di innovazione della PA: **non innovazione tecnologica fine a sé stessa, ma asservita al cambiamento profondo della Pubblica Amministrazione.**

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

Le parole d'ordine sono interconnessione, interoperabilità e cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi che si realizzano anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base.

utili ai processi di integrazione applicativa.

In particolare l'infrastruttura tecnica ed organizzativa **FedERa**, comune agli Enti pubblici del territorio emiliano romagnolo, consente la gestione condivisa degli accessi ai servizi online forniti dagli Enti federati.

Il tema dell'Identità Digitale è stato più volte identificato, a ragion veduta, come uno dei pilastri dell'Agenda Digitale. Con la legge n. 98 del 9 Agosto 2013, il Governo Italiano ha introdotto all'art. 17-ter il Servizio Pubblico di Identità Digitale (SPID) e a Giugno 2014 è uscito il DPCM che ne definisce le modalità di adesione ed erogazione.

Con l'istituzione di SPID, le pubbliche amministrazioni devono consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. Di fronte a questo nuovo scenario, il sistema FedERa evolverà al fine di continuare a dare agli Enti e ai cittadini il servizio di gestione di identità digitale e di erogazione di servizi online federati, ottemperando alla normativa di cui sopra.

Altro servizio infrastrutturale disponibile per gli Enti della CN-ER per i pagamenti on-line è Pay-er.

Il servizio rende disponibile agli Enti una piattaforma di pagamento indipendente dal livello di informatizzazione e dalla dimensione della P.A.

Inoltre Lepida SpA interverrà adeguando le misure tecniche e organizzative del sistema dei pagamenti al fine di rendere il sistema stesso conforme a successive indicazioni normative anche attuative del Nodo Nazionale dei Pagamenti.

6-Quadro normativo

L'art.63 del Decreto Legislativo 82/2005 "Codice dell'Amministrazione digitale" stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

L'ART24 prevede in capo a tutta una serie di PA, tra cui le Province, l'obbligo di adozione di un piano di completa informatizzazione. Si riporta di seguito il testo del comma 3bis dell'ART24:

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

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

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

7-Valutazione della situazione attuale

Come passo preliminare e necessario alla stesura del programma di azioni che definiscono il PIANO, è indispensabile un'analisi dello stato di informatizzazione dei procedimenti dell'Ente.

A questo proposito si fa riferimento alla rilevazione dello stato di fatto relativo ai procedimenti gestiti attuato per dare attuazione agli adempimenti previsti dall'Art. 35, c. 1 e 2 D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33.

Il database di tutti i procedimenti dell'ente è gestito tramite l'applicativo denominato "SURF". Le informazioni relative a ciascun procedimento sono pubblicate sul sito web istituzionale al link:

<http://www.provincia.fe.it/portale/jportal/JPSezione.do?id=19>

Nella banca dati menzionata sono schedati circa 200 procedimenti.

Questa schedatura è oggetto di revisione periodica per l'aggiornamento dei tempi di conclusione dei procedimenti. Circa le modifiche organizzative, queste sono recepite nelle schede informative sui procedimenti, con tempestività, da parte dei singoli responsabili.

Presso la Provincia di Ferrara sono esistenti diversi applicativi gestionali tramite i quali vengono processati i procedimenti.

Tali applicativi sono:

- SURF: si tratta di un sistema informativo di work-flow utilizzando il quale vengono processate le pratiche a livello di back-office; è il sistema di base con il quale vengono gestiti i procedimenti dell'ente;
- SILER: il Sistema Informativo Lavoro della Regione Emilia-Romagna (SILER) è nato con lo scopo di garantire ai cittadini ed alle imprese un accesso efficace ad un completo ventaglio di informazioni e di servizi per il lavoro, attraverso un sistema distribuito sul territorio, governato da Province e Regione, agevolando il più possibile le attività dei Centri per l'impiego;
- AGRISERVIZI: si tratta di un sistema informativo web-based della RER che mette a disposizione delle aziende agricole servizi e funzionalità on-line;
- PIEMME: si tratta di un sistema informativo per la Gestione Sanzioni Codice della Strada;
- SIAM: si tratta del sistema informativo ambientale utilizzato per la gestione del procedimento di Autorizzazione Unica Ambientale;
- SICOV: Sistema Informativo Concessioni Viabilità per la Pubblica Amministrazione consente di gestire i processi di concessione, autorizzazione, parere, controllo e sanzione relativi alla gestione delle strade e viabilità;
- TRASPORTI ECCEZIONALI ONLINE (in corso di attivazione): si tratta di un sistema informativo messo a disposizione dalla RER per la gestione on-line dei trasporti eccezionali.

Non tutti i procedimenti sono però gestiti utilizzando degli applicativi e ne esistono una parte i cui documenti ed atti sono inseriti nell'applicativo di gestione del protocollo e degli atti senza che le lavorazioni siano controllate informaticamente come work-flow.

Anche le funzionalità offerte dagli esistenti applicativi gestionali non sono omogenee.

I dati del monitoraggio periodico sul rispetto dei tempi procedurali del primo semestre 2014 evidenziano 205 procedimenti censiti in banca dati, per un totale di 14.181 pratiche lavorate. Di queste solo 1.312 gestite tramite SURF (meno del 10% del totale). Questi dati saranno utili per orientare le priorità di avviamento della messa on line dei servizi privilegiando procedimenti con una strutturazione collaudata della gestione informatica del back office.

Non risulta ancora disponibile modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive.

Dato che la Provincia di Ferrara è in corso di trasformazione come ente di area vasta con riduzione delle funzioni a quelle stabilite dalla legge n.56/2014 (Legge Del Rio), non si ritiene che il presente

piano debba interessare quelle funzioni che o non è certo che permarranno all'ente in quanto non elencate tra quelle fondamentali o, per contro, è certo che saranno attribuite ad altri nell'ambito del processo di riordino di specifiche materie. In particolare sono da ritenersi esclusi dal campo di applicazione del presente piano:

- Politiche attive del lavoro: SILER
- Agricoltura: AGRISERVIZI
- Corpo di Polizia Provinciale: PIEMME

Un ragionamento particolare, oggetto di analisi a sé, riguarda le pratiche di Autorizzazione Unica Ambientale – gestite come detto con il sistema SIAM - che rappresentano un endo-procedimento delle pratiche degli SS.UU.AA.PP..

Su questa tipologia di pratiche si rimanda ai piani di informatizzazione degli Sportelli Unici. Vale solo la pena di ricordare che nel quadro delle azioni locali della CN-ER attraverso iniziative, progetti e gruppi di lavoro specifici è stato fatto un importante lavoro ed è stata realizzata l'infrastruttura per la presentazione telematica delle pratiche SUAP che vede già oggi molti procedimenti a livello 3 e 4 della metodologia eEurope¹.

L'ente è attualmente collegato alla rete pubblica tramite la rete denominata LEPIDA ed è in grado di conferire documenti informatici al Polo Archivistico della RER (PARER).

8-Piano di informatizzazione

8.1-Completamento/aggiornamento della rilevazione

Le attività di seguito descritte avranno luogo nel corso del corrente anno 2015.

8.1.1-Identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni

L'ENTE provvede a completare la rilevazione di cui al paragrafo 7- Valutazione della situazione attuale eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese come atti propulsivi dei procedimenti classificando:

- procedimento o processo collegato;
- motivazioni;
- eventuali riferimenti normativi;
- le modalità di ricezione delle stesse;
- informazioni riguardanti il bollo, eventuali spese, intervento di intermediari dotati di apposita procura.

¹ I livelli eEurope:
Livello 0: nessuna informazione online per il servizio
Livello 1: informazioni
Livello 2: moduli da scaricare
Livello 3: comunicazione bidirezionale
Livello 4: erogazione di tutto il servizio online

8.1.2-Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi

L'ENTE provvede, se necessario, ad aggiornare le informazioni relative ai propri procedimenti amministrativi nella Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi.

8.2-Azioni sui sistemi informativi

8.2.1-Rilevazione dei sistemi informativi

L'Ente ha eseguito una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino impresa) per verificare che gli stessi prevedano la compilazione on-line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese.

Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata sono state rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltrare istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID (diretta o tramite il sistema regionale FEDERA);
- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- tracciamento dello stato della procedura;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento;
- disponibilità informazioni su tempi di conclusione dell'iter.

I risultati di tale rilevazione sono riportati nella seguente tabella i cui contenuti saranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al punto seguente.

Le pratiche gestite con gli applicativi elencati al punto 7, per gli ambiti di competenza dell'ente di area vasta, hanno i seguenti livelli di "compliance" con riferimento a quanto disposto dall'art.24, comma 3 bis, della norma richiamata:

Applicativo	Compilazione online istanza con procedure guidate	Autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale	Permettere il completamento della procedura	Tracciamento dell'istanza	Individuazione del responsabile del procedimento	Indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta
SURF	NO	NO	NO	SI	SI	SI
SICOV	NO*	NO	NO	SI**	SI	SI

(*) POSSIBILE MA NON ACQUISTATO (**) IN CORSO DI IMPLEMENTAZIONE

8.2.2-Definizione nuove implementazioni

E' evidente dal quadro sopra riportato che è necessario procedere ad interventi che completino le funzionalità degli applicativi gestionali.

Al fine di evitare soluzioni eterogenee che risultino poco amichevoli per l'utenza si rende necessario acquisire inizialmente un'unica piattaforma software che completi le funzionalità del principale sistema informativo di back-office (SURF) permettendo:

- l'autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese;

- la presentazione guidata online via web di istanze, dichiarazioni e segnalazioni (compreso bollo, pagamenti, procure);
- il completamento della procedura di compilazione del modulo on-line fino all'inoltro al protocollo dell'ente;
- il tracciamento dell'istanza.

Gli altri applicativi esistenti, che consentono lavorazioni di back office, dovranno essere interfacciati o con la nuova piattaforma di cui sopra o dovranno implementare autonomamente le stesse funzionalità. La valutazione circa la convenienza della scelta realizzativa sarà effettuata una volta realizzata la prima soluzione di uso generale.

L'utente dovrà poter accedere, immediatamente nel contesto dell'attività di presentazione dell'istanza online, alla scheda informativa, già disponibile via web, contenente per ciascuna tipologia di procedimento le informazioni obbligatorie ai sensi dell'art.35 del D.Lgs. n.33/2013, tra le quali: il responsabile del procedimento ed il termine di conclusione.

Il sistema informativo "Trasporti eccezionali on-line", in corso di acquisizione da parte della RER, dovrà fornire tutte le funzionalità predette o si dovrà valutare se e come interfacciarlo al sistema di tipo più generale.

Il lavoro di messa a norma dovrà essere completato, quando possibile, con l'utilizzo della modulistica unificata e standardizzata su tutto il territorio nazionale per la presentazione alle pubbliche amministrazioni regionali e agli enti locali di istanze, dichiarazioni e segnalazioni con riferimento all'edilizia e all'avvio di attività produttive.

9-Cronoprogramma

N. ORD.	ATTIVITA'	RESPONSABILE	DATA
1	Completamento identificazione istanze/dichiarazioni/segnalazioni	Vecchi Paolo	30/09/2015
2	Aggiornamento Banca Dati informatica dei Procedimenti Amministrativi	Vecchi Paolo	31/12/2015
3	Predisposizione del capitolato speciale da utilizzare per appaltare la realizzazione della soluzione informatica di tipo generale abbinata a SURF, Federa e Payer.	Dott. Franceschi Cristina	30/03/2016
4	Effettuazione della gara ed aggiudicazione del servizio	Dott. Franceschi Cristina	30/06/2016
5	Implementazione e collaudo della soluzione informatica	Dott. Franceschi Cristina	31/12/2016
6	Interfacciamento degli altri applicativi gestionali esistenti alla nuova piattaforma o realizzazione di soluzioni ad hoc con coinvolgimento delle ditte produttrici degli applicativi stessi	Dott. Franceschi Cristina	30/06/2017
7	Messa in produzione delle soluzioni di cui al p.6 (procedendo anche per parti) per tutti gli applicativi	Dott. Franceschi Cristina	31/10/2017
8	In parallelo alle attività 6 e 7 si procederà ad attivare, partendo dai procedimenti con maggiore numerosità gestiti con SURF, le funzionalità on-line	Dott. Franceschi Cristina / Tutti i dirigenti di settore	31/10/2017
9	Completamento dell'attivazione delle funzionalità on-line per tutti i procedimenti che iniziano con istanze,	Dott. Franceschi Cristina / Tutti i dirigenti di settore	31/12/2017

	dichiarazioni, segnalazioni		
--	-----------------------------	--	--

10-Fabbisogni

10.1-Risorse finanziarie

Per l'attivazione delle nuove implementazioni di cui al punto 8.2.2 sono necessarie risorse finanziarie che al momento non è possibile prevedere nell'ambito del Bilancio 2015 e che dovranno essere previste, se possibile, nell'ambito del Bilancio 2016 e seguenti.

Azione	Esercizio	Investimento	Spesa corrente
Acquisizione di una piattaforma software per la presentazione on-line di istanze, dichiarazioni e segnalazioni	2016	0	Euro 35.000,00
Interfacciamento degli applicativi gestionali esistenti alla nuova piattaforma o realizzazione di soluzione ad hoc con coinvolgimento delle ditte produttrici degli applicativi stessi	2017	0	Euro 35.000,00

10.2-Risorse umane

Nella tabella seguente sono indicati i referenti per le attività previste dal CRONOPROGRAMMA di cui al punto 9:

Nominativo/Profilo professionale	Ente di appartenenza
Paolo Vecchi / Responsabile PO	Provincia di Ferrara Ente di Area Vasta
Cristina Franceschi / Dirigente di settore	Provincia di Ferrara Ente di Area Vasta
Tutti i Dirigenti di settore per i procedimenti di loro competenza	Provincia di Ferrara Ente di Area Vasta

11-Revisione del piano

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- mancato completamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- inadeguata dotazione organica del Settore Controlli interni, anticorruzione, informatica ed e-

government;

- inadeguata disponibilità delle risorse finanziarie;
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto.

In ogni caso il PIANO verrà rivisto periodicamente con cadenza annuale al fine di verificare l'effettiva applicazione di quanto contenuto nel piano in vigore.