Regione Emilia-Romagna

TAVOLO PERMANENTE Semplificazione

ALLEGATO 2_b)

Informatizzazione delle procedure e degli atti attraverso la creazione di un sistema di interconnessione telematica di tutta la PA

lett. a) punto 2 del documento approvato nella riunione del 16/4/2012 Tavolo Permanente per la Semplificazione

Disegno della PA Digitale:

dematerializzata, interconnessa e cooperativa

Sommario

Disegno della PA Digitale: 1
dematerializzata, interconnessa e cooperativa 1
1. Scopo del documento 3
2. Il contesto di riferimento: politiche di semplificazione 3
3. La pubblica amministrazione che vogliamo: il modello architetturale 5
3.1. Le anagrafi 6
3.2. Le piattaforme ed i servizi esposti 9
3.3. Modularità, sicurezza e accessibilità dei servizi del modello 11
4. Livello di attuazione del modello 12
5. Indirizzi e linee guida per l'integrazione dell'esistente nel modello e sviluppi futuri 14
6. La pubblica amministrazione che vogliamo: la metodologia per il ridisegno dei flussi documentali procedimentali 15
Allegato: indice delle specifiche di conformità 19

1. Scopo del documento

Il presente documento si inserisce nell'ambito delle azioni a favore delle politiche di semplificazione, soffermandosi in particolare sul ruolo che le tecnologie possono svolgere a supporto del processo di innovazione e ammodernamento della pubblica amministrazione regionale.

Nei paragrafi che seguono verrà dunque descritto l'approccio metodologico che si intende proporre, al fine di condividerne finalità e modalità di realizzazione. Tale approccio, in accordo con quanto definito nell'ambito dei lavori del Tavolo di Semplificazione, mira a superare il più possibile lo scollamento esistente, nell'ambito delle politiche di innovazione, fra il livello amministrativo, che definisce norme e prassi, ed il livello informatico, visto solo come strumento finale di implementazione di scelte già compiute, con l'obiettivo di supportare le amministrazioni dell'Emilia-Romagna a definire in modo chiaro le linee di sviluppo dell'Amministrazione Digitale (che dovrebbe esprimere, nella sostanza, la fusione dei due livelli precedenti).

Scopo dunque del documento è dare conto del modello preso a riferimento, del suo stato di attuazione e dei risultati già in parte raggiunti, nonché dei benefici futuri che si ritiene di poter ottenere grazie alla sua implementazione.

Se condiviso, il modello costituirà la base per la definizione delle linee specifiche di sviluppo e realizzazione a livello di singola Direzione, oltreché degli Enti Locali (operazione già in corso grazie al Progetto di Sistema regionale che prevede proprio la realizzazione sul territorio di tale modello, anche attraverso l'utilizzo di soluzioni a riuso).

2. Il contesto di riferimento: politiche di semplificazione

Le recenti riforme introdotte a livello nazionale, unitamente a quanto già in corso a livello regionale grazie alla promulgazione della legge 18/2011, portano la semplificazione al centro delle politiche di innovazione della PA. In questo contesto, ad entrambi i livelli, viene affermato il ruolo strategico che le tecnologie dell'informatica possono svolgere proprio nel processo di semplificazione.

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.). Rappresentano inoltre gli strumenti fondamentali per garantire ai cittadini la reale ed effettiva trasparenza della pubblica amministrazione, che può concretizzarsi solo mediante la realizzazione di archivi accessibili e strutturati e la messa a disposizione dell'enorme patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione. Sono infine, e soprattutto, gli assi di azione su cui si fonda il ripensamento profondo delle procedure amministrative, sfruttando appunto le nuove opportunità offerte dalla tecnologia, così da dare luogo ad una Pubblica Amministrazione cooperativa che produce, per i propri target di utenza, servizi finali integrati e semplificati.

Tutto ciò, come detto, trova ampio riscontro nell'ambito del Codice dell'Amministrazione Digitale, dove si parla di partecipazione al procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti

amministrativi attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Sezione II, art. 4, comma 1) e dove è esplicito l'invito per le regioni a promuovere sul territorio azioni tese a realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso tra le autonomie locali, il tutto con l'obiettivo di garantire migliori servizi ai cittadini e alle imprese (Sezione III, art. 14, comma 2-bis e 2-ter).

Il già forte legame tra il Codice dell'Amministrazione Digitale e i temi della semplificazione è stato poi recentemente rafforzato proprio dal cosiddetto "Decreto legge semplificazione" (convertito in legge n.35 del 4 aprile 2012) che si sofferma su due modifiche al CAD: la prima all'articolo 15 relativamente all'obbligo (per i Comuni con popolazione fino a 5000 abitanti) della gestione in forma associata delle "funzioni ICT"; la seconda all'art. 63 relativamente all'obbligo per le Amministrazioni, a partire dal 1° gennaio 2014, di utilizzo esclusivo dei canali telematici, praticamente per tutti i servizi richiesti alle pubbliche amministrazioni ed erogati dalle stesse (la transazione digitale sarà obbligatoria per: l'utilizzo dei servizi della PA, anche a mezzo di intermediari abilitati; la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie; l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi; la richiesta di attestazioni e certificazioni; gli atti, le comunicazioni o i servizi resi dalle PA).

In coerenza anche con le indicazione dell'Agenda Digitale Italiana che vede nel livello regionale un ambito fondamentale per agire un profondo cambiamento della Pubblica Amministrazione affinché siano impostati e gestiti in modo nuovo processi e procedure di interesse pubblico, è necessario cogliere tutte le opportunità offerte dal digitale.

Per questo motivo è oltremodo doveroso individuare e creare ogni possibile sinergia anche con le iniziative del Piano Telematico Regionale le cui linee strategiche per il triennio 2012-2014 puntano sulla centralità dell'utente finale: è evidente quindi che concetti come "semplificazione" e "trasparenza" debbono tradursi in azioni concrete da parte della PA.

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

Se queste sono le finalità che l'azione di informatizzazione deve e può avere, è tuttavia necessario sottolineare che risultati di questa portata si ottengono solo lavorando in modo puntuale e strutturato sulla macchina burocratica, nella consapevolezza che parole come "servizi integrati per l'utente finale", "trasparenza dell'azione amministrativa", "accesso alle banche dati", etc. nascondono un lavoro consistente sia sui sistemi informativi delle Pubbliche Amministrazioni, sia sulle modalità di gestione dei procedimenti.

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

Se dunque si tratta di due aspetti così fortemente interconnessi tra loro è fondamentale che le linee d'azione che li sostanziano vengano definite e realizzate a partire da un disegno comune, organico e condiviso, che tenga conto di entrambe le dimensioni e delle sfaccettature che queste comportano.

Le considerazioni sopra descritte non sono certamente "nuove" agli occhi di chi da anni si occupa di questi temi, ma nuovo è probabilmente il panorama in cui ci troviamo a muovere questi passi: un contesto di scarsità di risorse e, dunque, di incentivo all'ottimizzazione dell'azione amministrativa; un contesto di rilancio delle politiche di semplificazione e, conseguentemente, di concentrazione di fondi e finanziamenti sulle politiche e piani d'azione che perseguono tali finalità; un contesto (come quello della Regione Emilia-Romagna) in cui grazie al percorso già compiuto su tutto il territorio in termini di innovazione tecnologica è possibile pensare realmente e seriamente ad un deciso salto in avanti.

Se dunque è necessario combinare i due tasselli del puzzle secondo un disegno condiviso e organico – che nel nostro caso è dato dalle politiche di semplificazione che discendono dalla legge 18/2011 – il primo passaggio è consolidare, rendere fruibile e il più possibile distribuito sul territorio il substrato tecnologico su cui poi andare ad innestare le azioni di cambiamento organizzativo-procedimentale. Da questo punto di vista, l'unica strada che si ritiene perseguibile per rendere effettivo un processo di innovazione tecnologica che coinvolge più amministrazioni è quella – già in parte intrapresa - di tracciare un modello condiviso di pubblica amministrazione digitale che vada a costituire la cornice entro cui definire gli sviluppi applicativi e le modalità di dispiegamento delle soluzioni tecnologiche. Il paradigma di riferimento diventa quindi "unico modello condiviso, linee guida operative comuni, differenti possibilità di realizzazione a seconda delle esigenze e delle specificità dell'ente/direzioni coinvolte".

Nel seguito il documento si focalizza dunque sul "modello di PA digitale" che viene proposto per essere condiviso, diffuso ed implementato da parte delle diverse direzioni regionali, delle agenzie, delle aziende e degli EELL, indicandone altresì l'attuale stato di realizzazione.

Il documento riporta inoltre le modalità per aderire al modello generale proposto, le opportunità che offre e, infine, la metodologia e gli strumenti con cui affrontare la dematerializzazione dei flussi documentali verso la semplificazione dei procedimenti.

3. La pubblica amministrazione che vogliamo: il modello architetturale

In modo estremamente semplificato potremmo dire che una "PA digitale ideale" è innanzitutto una PA dematerializzata, dove le informazioni, da e verso l'esterno, ma anche e soprattutto all'interno, circolano rapidamente, con il minor uso di carta possibile, in modo chiaro, sicuro, giuridicamente corretto. Questo obiettivo è raggiungibile se i sistemi sono tra loro interconnessi, se cioè è abilitato il dialogo e l'interoperabilità tra tutte le pubbliche amministrazioni che, a vario livello, concorrono all'erogazione di un servizio. La parola "cooperazione" diventa, quindi, cruciale e da intendersi non soltanto al livello tecnologico/applicativo, ma anche organizzativo e di creazione di un sistema a rete dove ciascun Ente è nodo fondamentale che contribuisce allo sviluppo complessivo.

Come già affermato, qualsiasi politica che intenda innovare in modo consistente e, potremmo dire, drastico il modo di operare della Pubblica Amministrazione deve necessariamente partire da un disegno ideale, un modello concettuale di riferimento che possa essere da guida in tutto il percorso che, date le finalità ambiziose e di sistema, non potrà che essere lungo, complesso e articolato. In questo senso l'aver tracciato un modello implica la possibilità di definire in modo chiaro i tasselli del

puzzle a disposizione, l'ordine con cui devono essere costruiti (laddove non ancora esistenti) e assemblati, i risultati di medio periodo che è possibile ottenere.

Di seguito viene pertanto descritto in modo sintetico il disegno di PA digitale che si ritiene possa essere implementato in questa regione e che può quindi costituire quella traccia su cui andare a definire le azioni concrete da sviluppare: un modello unico ed integrato che consente il miglioramento e l'integrazione dei processi e dei servizi della Pubblica Amministrazione Locale e la loro ottimizzazione in termini di flessibilità, efficienza, economicità e sostenibilità. Di questo modello molti tasselli sono già disponibili in esercizio, altri in corso di realizzazione o che verranno realizzati a breve.

I tasselli del puzzle che abilitano l'interconnessione, l'interoperabilità e la dematerializzazione sono le ANAGRAFI (banche dati fondamentali: fondanti e certificanti) e le PIATTAFORME (e relativi servizi/funzionalità di base) richiamabili per la composizione di applicazioni e servizi finali.

Il ruolo rilevante attribuito nel modello alle ANAGRAFI permette di rispondere con efficacia al tema posto dalla normativa nazionale in materia di decertificazione, per cui ogni Amministrazione dovrebbe certificare i dati dalla stessa prodotti nell'espletamento delle proprie funzioni e renderli disponibili ad altre amministrazioni ed ai consorzi di pubblico servizio. Questa possibilità di accesso ai dati per tutti gli aventi diritto si realizza solo costruendo banche dati certificanti aperte alla consultazione ed all'interoperabilità. Al contempo, e questo è il senso dell'ANAGRAFE, la banca dati individuata diviene l'unica fonte certificante, senza duplicazioni e ridondanze.

Inoltre, la costruzione di applicazioni e servizi incardinati nel modello che descriviamo consente di offrire all'utente finale (cittadino, impresa, professionista) una visione unitaria della sua relazione con la Pubblica Amministrazione. Questo si realizza mediante la creazione del cd. fascicolo (del cittadino, dell'impresa, dell'immobile), di fatto una riaggregazione dinamica di tutti i dati, le informazioni ed i documenti riferiti all'elemento aggregante (il cittadino, l'immobile, l'impresa, …) attraverso un punto unico di accesso per l'utente e realizzando differenti punti di vista sulle banche dati a disposizione.

Obiettivo ultimo di questo imponente sforzo di modellizzazione è, evidentemente, arrivare all'erogazione di servizi a valore aggiunto per l'utente finale, contribuendo in modo sostanziale alla semplificazione del rapporto cittadino/pubblica amministrazione e offrendo il più possibile servizi in una logica unitaria. L'obiettivo di semplificare la relazione utente-PA è realizzabile infatti se si riducono al minimo le informazioni richieste all'utente quando interagisce con la PA attraverso i servizi online; si opera perché tutti servizi abbiano lo stesso comportamento in tutti i loro dispiegamenti; si mettono a disposizione le informazioni in possesso della PA per rendere più agevole il lavoro di preparazione della pratica.

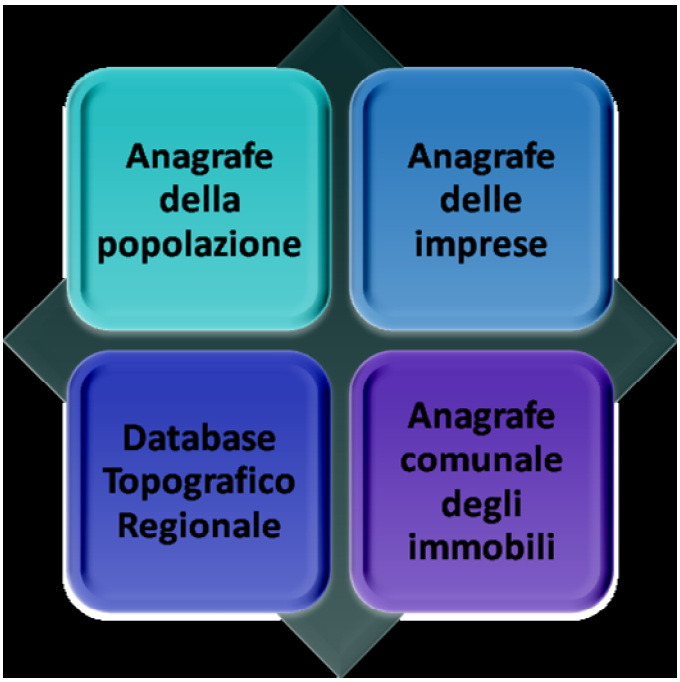
3.1. Le anagrafi

Le ANAGRAFI costituiscono, come detto, un tassello chiave del modello che viene proposto. Il presupposto è infatti quello di possedere un insieme di banche dati (che riflettono il patrimonio informativo pubblico della nostra regione) aggiornate in modo cooperativo da diversi soggetti, seguendo il principio della titolarità della funzione, e disponibili in modo aperto a chi necessita dell'informazione. Queste banche dati, certificanti del dato in esse contenuto, vengono classificate, catalogate e metadatate. L'accesso alle informazioni avviene sia in modo puntuale che complessivo, abilitando così processi di consultazione e visura, piuttosto che elaborazioni a fini statistici o analisi a fini di pianificazione, programmazione e controllo.

Quando la banca dati è trasversale, ossia elemento chiave per una pluralità di sistemi ed applicazioni, allora assume, nel modello, il ruolo di anagrafe fondante. È il caso dell'anagrafe della popolazione, delle

imprese, degli oggetti immobiliari, del database topografico, a cui se ne aggiungeranno via via altre. La caratteristica di queste basi dati, oltre alla certezza del contenuto che esse assicurano (in quanto unica fonte certificante senza duplicazioni e ridondanze), è sia la possibilità di essere accedute da applicazioni diverse, sia, e soprattutto, di esporre servizi (di back end) per essere raggiunte da qualunque soggetto (uomo o applicazione) avente diritto.

Il primo gruppo di anagrafi fondanti del modello che stiamo delineando, quelle su cui finora si è lavorato nell'ambito del Sistema a rete regionale, è rappresentato dalle anagrafi rappresentate in figura.



Oltre alle banche dati di riferimento è da tenere in considerazione l'Anagrafe Comunale dei Soggetti, Oggetti e Relazioni (ACSOR) che modella le correlazioni tra le informazioni della popolazione e quelle degli immobili, con evidenti ripercussioni in termini di aumento di conoscenza e presidio del territorio.

Anagrafe della Popolazione

L'Anagrafe della Popolazione Residente ha un ruolo centrale all'interno del sistema informativo del Comune in quanto mette a disposizione di utenti ed applicazioni informazioni relative ai cittadini, fondamentali per offrire servizi in modo trasversale alla vita dell'Ente, a partire chiaramente da quelli in ambito demografico.

Nel rispetto della normativa vigente, non esiste un'anagrafe regionale della popolazione; tuttavia affinché i benefici offerti dalla conoscenza dell'informazione anagrafica possano travalicare i confini del Comune, è stato realizzato il sistema ANA CNER che consente a tutti i soggetti aventi diritto di accedere al dato anagrafico (di qualunque Comune) dove esso si trova. Inoltre i servizi di back end che sono disponibili possono essere "consumati" da qualunque applicazione che necessiti del dato anagrafico.

Anagrafe delle Imprese

L'anagrafe delle imprese, a livello nazionale, è costituita dal Registro Imprese di cui sono responsabili le Camere di Commercio (CCIAA).

A livello regionale, esiste una banca dati replica giornaliera di questo registro, e già fruibile, denominata Parix, che contiene le informazioni di sintesi relative alle imprese che operano nel territorio, cioè quelle che sono iscritte presso le CCIAA presenti in regione oppure che abbiano nel territorio la sede o almeno una unità locale.

In Parix sono presenti il 100% delle imprese operanti nel territorio dell'Emilia-Romagna e, per ogni impresa, sono presenti tutti i dati di impresa ritenuti essenziali, vale a dire estremi dell'impresa, elenco iscrizioni alle Sezioni Speciali, informazioni societarie, informazioni sulla sede, elenco unità produttive (unità locali), etc..

Parix risiede sul nodo regionale e consente a tutti i soggetti aventi diritto di accedere al dato dell'impresa. Inoltre i servizi di back end che sono disponibili possono essere "consumati" da qualunque applicazione che necessiti del dato d'impresa. Parix è già accessibile per tutte le direzioni e le agenzie di questa regione, nonché per il sistema degli EE.LL.

Database Topografico Regionale

Il Database Topografico Regionale rappresenta la base dati di riferimento territoriale di interesse a beneficio di coloro che svolgono attività di gestione territoriale, pianificazione, analisi o attività di tipo professionale. E' realizzato secondo le specifiche tecniche del Comitato per le regole tecniche sui dati territoriali delle pubbliche amministrazioni di DigitPA, ed è costituito dai contenuti tipici di una cartografia topografica tecnica alle grandi scale (geometrie, georeferenziazione, attributi) integrati con ulteriori strati informativi di interesse funzionale, e realizzato a partire da fonti differenziate in modo cooperativo con gli Enti Locali. E' stato realizzato secondo logiche di sistema informativo geografico moderno, e viene gestito come unico database geografico regionale con l'obbiettivo di disporre di dati certificati e gestiti nel tempo con la cooperazione dei possessori del dato stesso.

Il più importante dei sistemi con cui s'interfaccia il DBTR per raccogliere informazioni di aggiornamento è l'Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI), ma un analogo modello di intercettazione delle trasformazioni territoriali può essere avviato nei confronti di altri sistemi che gestiscono oggetti territoriali (ad es. catasto strade).

Il Database topografico risiede sul nodo regionale ed espone una serie di servizi (facenti parte dell'Infrastruttura Dati Territoriali IDT definita successivamente) che possono essere fruiti da tutte le applicazioni che necessitano di informazione territoriale. Il DBTR è aggiornato da un lato da Comuni, Province e altri Enti sulla base di accordi interistituzionali specifici che definiscono gli SLA di aggiornamento, dall'altro attraverso meccanismi di aggiornamento da ortofoto.

Anagrafe degli Immobili

L'Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI) è la banca dati che ospita lo stato legittimato e certificato degli immobili di un Comune e tiene la traccia dello storico delle loro variazioni. Ciascuna singola

modifica che avviene ad un immobile nella realtà ed è collegata ad un atto autorizzativo, viene registrata nella banca dati e produce una nuova versione dell'oggetto informatico che modella l'immobile. L'evento di variazione rimane collegato all'atto amministrativo e in ogni momento è possibile ricostruire l'evoluzione ufficiale dell'oggetto.

Le entità territoriali modellate e gestite sono, gli edifici, i numeri civici, i lotti, i toponimi stradali, le unità immobiliari comunali , le particelle catastali, le unità immobiliari urbane catastali. Gli atti catastali sono veicolati al sistema attraverso l'integrazione con il sistema SIGMA TER che replica gli aggiornamenti che arrivano in Regione dall'Agenzia del Territorio nel database locale del Comune.

L'ACI risiede presso i Comuni e viene riconciliata a livello regionale attraverso meccanismi di sincronizzazione basati su modelli di gestione e di interscambio dati definiti. Sia presso il nodo comunale che su quello regionale sono esposti servizi di back-end consumabili dalle applicazioni che abbiano necessità di prelevare i dati relativi agli oggetti edilizi. La riconciliazione regionale avviene in base ad accordi interistituzionali specifici che definiscono gli SLA di aggiornamento.

Anagrafe Comunale dei Soggetti, Oggetti e Relazioni

In questo contesto si inserisce l'Anagrafe Comunale dei Soggetti, Oggetti e Relazioni (ACSOR), una banca dati di secondo livello che viene alimentata periodicamente dalle altre anagrafi e dai sistemi gestionali presenti all'interno degli Enti (ad esempio Anagrafe della popolazione, Tributi o Catasto) creando un'anagrafe certificata da utilizzare per costruire servizi specifici finalizzati, ad esempio, al recupero dell'evasione fiscale.

Anche l'anagrafe ACSOR risiede presso i Comuni e viene riconciliata a livello regionale attraverso meccanismi di sincronizzazione basati su modelli di gestione e di interscambio dati definiti. Anche per questa anagrafe sono poi disponibili, sia presso il nodo comunale che su quello regionale, servizi di back-end consumabili dalle applicazioni. La riconciliazione regionale avviene in base ad accordi interistituzionali specifici che definiscono gli SLA di aggiornamento.

3.2. Le piattaforme ed i servizi esposti

L'interconnessione, l'interoperabilità e la cooperazione fra applicazioni e sistemi diversi si realizza anche attraverso l'utilizzo comune di piattaforme infrastrutturali ed abilitanti. Esse offrono una serie di servizi trasversali e comuni alle applicazioni, sia quelle rivolte agli utenti della Pubblica Amministrazione che quelle rivolte ai cittadini, e forniscono le funzionalità elementari di base, utili ai processi di integrazione applicativa. Queste piattaforme, ed i relativi servizi di back-end, sono disponibili sul nodo regionale.

Piattaforma infrastrutturale

La piattaforma infrastrutturale si articola nei seguenti sistemi:

- Federa è il sistema di autenticazione federata degli Enti della Regione Emilia-Romagna che rende disponibili le identità digitali necessarie alla fruizione dei servizi di e-Government. Il servizio è già integrato con alcuni servizi di front-end/applicazioni e a tendere si integrerà con tutti i servizi esposti per realizzare la funzionalità di Single Sign-On. Questo servizio è disponibile ed è gestito da Lepida Spa

- ü Nel caso di applicazioni regionali è disponibile IAM, il sistema di autenticazione centralizzata federato con Federa. Questo servizio è disponibile e può essere utilizzato dalle applicazioni previo accordo con il Servizio SIIR che lo gestisce e sviluppa
- ü ICAR-ER è l'infrastruttura di Cooperazione Applicativa che permette lo scambio di informazioni tra sistemi informativi di Enti diversi, realizzando la circolarità e l'interoperabilità fra i servizi e le applicazioni delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso il Sistema di Pubblica Connettività (SPC) e nel rispetto delle specifiche dello standard nazionale SpCoop. Tutti i servizi di front-end/applicazioni basati sulla comunicazione tra Enti diversi si troveranno ad interoperare tramite l'infrastruttura ICAR-ER. Questo servizio è disponibile e Regione gestisce la porta di dominio propria, mentre Lepida Spa gestisce le porte di dominio degli Enti che lo richiedono.
- ü PayER è la piattaforma di pagamento regionale multicanale della Regione Emilia-Romagna che realizza le funzionalità di pagamento online. L'integrazione con questo servizio infrastrutturale consente ai servizi di front-end/applicazioni di poter essere arricchiti con le funzionalità di pagamento, di consultazione della posizione debitoria e di rendicontazione sui pagamenti avvenuti. Questo servizio è disponibile presso Lepida S.p.a.

Infrastruttura documentale

La gestione documentale si configura anch'essa come elemento infrastrutturale e trasversale alla vita dell'Ente, abilitante l'erogazione di servizi evoluti e integrati. Per questo motivo Regione Emilia-Romagna, sulla base di un modello comune di Gestione Documentale (Ge-Doc), condiviso con le Autonomie Locali, mette a disposizione i servizi di conservazione sostitutiva ed a lungo termine tramite PAR-ER e servizi di gestione documentale corrente attraverso la piattaforma Doc/er. Quest'ultima consente la realizzazione di servizi che abilitano la costruzione dell'archivio corrente unitario all'interno dell'Ente e, al tempo stesso, la sua integrazione con le filiere di produzione documentali cosiddette verticali, nonché la fruizione di altri servizi a supporto della corretta ed efficace gestione documentale (compreso l'invio in conservazione al Polo Archivistico Regionale, Timbro Digitale, PEC, Firma digitale, etc).

I servizi documentali disponibili sono:

- ü Servizio di gestione documentale: per gestire i documenti (creazione, modifica e cancellazione e versioning), gli attori (utenti e gruppi) e le anagrafiche del sistema documentale;
- ü Servizio di invio in conservazione: per l'invio in conservazione attraverso il software di ParER dei documenti archiviati nel sistema documentale che rispettano determinati requisiti (valorizzazione di opportuni metadati);
- ü Servizio di Timbro Digitale: per la produzione del timbro digitale in tecnologia 2DPlus a partire dai dati firmati o per l'apposizione di un timbro digitale in un documento di tipo PDF;
- ü Servizio di Protocollazione: per inoltrare al sistema di protocollo la richiesta di protocollazione e fascicolazione contestuale di un documento;
- ü Servizio di Fascicolazione: per inoltrare al sistema di protocollo la richiesta di fascicolazione di un documento o per modificare il fascicolo primario e quelli secondari di appartenenza di un documento già fascicolato o, infine, per la creazione di un nuovo fascicolo;
- ü Servizio di Registrazione Particolare: per inoltrare al sistema verticale di registro (atti, mandati, etc.) la richiesta di registrazione di un documento;
- ü Servizio di verifiche dei documenti: per effettuare verifiche sui contenuti di un documento in termini di formato (p.e. se trattasi di un formato conservabile indipendentemente dalla

estensione del file sottoposto a verifica) e di firme digitali (per verificarne la validità, le CRL, etc.);

- ü Servizio di invio PEC: per effettuare l'inoltro via PEC dei documenti protocollati attraverso l'applicativo di protocollo.

L'infrastruttura documentale si compone quindi di: servizi di gestione corrente, servizi di conservazione, altri servizi (firma digitale, timbro digitale, PEC).

I servizi che compongono l'infrastruttura documentale sono presenti e disponibili: o esclusivamente sul nodo regionale, come per i servizi di conservazione su PARER, o delocalizzati presso gli enti (come nel caso dei servizi di gestione documentale corrente Doc/er). La piattaforma documentale di Regione è disponibile ed è sviluppata e gestita dal Servizio SIIR.

Infrastruttura Dati territoriali (IDT)

La Regione Emilia-Romagna ha realizzato nel corso degli anni un'infrastruttura di dati territoriali che, oltre a comprendere la costituzione ed aggiornamento di importanti banche dati, include un insieme di soluzioni e servizi software rivolti da un lato alle esigenze proprie della Regione come Ente e dall'altro a rendere disponibili le informazioni territoriali agli Enti locali e direttamente a professionisti e cittadini. Tali servizi consentono l'elaborazione, la gestione, l'interrogazione e la fruizione dei dati contenuti nei rispettivi database.

I servizi di back-end territoriali offrono funzionalità di gestione, elaborazione ed interrogazione dei database territoriali, di costruzione e pubblicazione di mappe e loro integrazione in applicazioni esistenti, di realizzazione di applicazioni integrate nella MOKA Content Management System e di georeferenziare oggetti territoriali.

I servizi sono presenti e disponibili, gestiti e sviluppati dal Servizio SADSIG.

3.3. Modularità, sicurezza e accessibilità dei servizi del modello

Il Modello di PA digitale sin qui delineato, deve avere alcune caratteristiche che debbono essere considerate imprescindibili al fine della sua sostenibilità nel tempo, e cioè:

Modularità: al fine di assicurare lo sviluppo del modello, sia rispetto all'evoluzione normativa che rispetto a quella tecnologica, le componenti devono essere il più possibili modulari. Questo consentirà di sviluppare/aggiornare eventuali moduli senza compromettere l'utilizzo delle altre componenti del modello. Inoltre i moduli dovranno essere interoperabili tra loro, evitando sovrapposizioni e duplicazione di risorse.

Sicurezza: nel modello di PA digitale dati e informazioni viaggiano sulla rete, gli utenti dei sistemi informativi usano identità digitali senza presentarsi de visu ad uno sportello fisico ma interagendo con PA attraverso un PC o uno smartphone, i dati sono archiviati e conservati in archivi digitali. Affinché gli utenti della PA usino i servizi on-line, debbono avere fiducia nella PA stessa e quindi la PA deve assicurare la riservatezza dei dati, la loro integrità e la disponibilità, nel rispetto delle disposizioni previste dal "Codice per la protezione dei dati personali".

Accessibilità e usabilità: i servizi on-line di una PA digitale non possono costituire una barriera per gli utenti diversamente abili o anche solo per utenti che non hanno sufficiente alfabetizzazione informatica.

4. Livello di attuazione del modello

Il livello di attuazione del modello è misurato da due punti di vista:

- ü se le diverse componenti che lo compongono sono già realizzate e, quindi, pronte e disponibili all'uso;
- ü se e quanto le diverse componenti sono effettivamente usate da parte delle direzioni, delle agenzie, delle aziende e degli EE.LL

Per ognuno degli elementi nel modello (descritti nelle sezioni precedenti) verrà fornito il suo livello di attuazione attraverso i seguenti indicatori:

- nel caso delle anagrafi fondanti/certificanti:
  - o DISPO [SI/NO] che indica la disponibilità del sistema software
  - o DATO [%] che indica la disponibilità delle informazioni
  - o DIFFUSO [%] che indica la possibilità di accesso al dato da parte degli utenti
- nel caso delle piattaforme e dei servizi di back-end:
  - o DISPO [SI/NO] che indica la disponibilità del servizio
  - o DIFFUSO [%] che indica la diffusione presso gli enti/direzioni

Nel caso degli indicatori DIFFUSO ed USATO, l'universo di riferimento è dato dal totale dei soggetti istituzionali potenziali fruitori dei servizi (in Regione sono contate le singole Direzioni)

Descrizione	DISPO (SI/NO)	DATO (%)	DIFFUSO (%)	NOTE
Anagrafe popolazione a livello regionale (ANA CNER)	SI	0	0	Il progetto è appena partito, il dato quantitativo aumenterà da qui in avanti
Anagrafe imprese a livello regionale (PARIX)	SI	100	100	Tutti i dati sono fruibili; ne hanno accesso i legittimi portatori di interesse
Anagrafe immobili a livello regionale (ARI)	SI	3	3	Nell'anno corrente porzioni di territorio saranno aggiornate al 2011 utilizzando dati di provenienza comunale
Database Topografico a livello regionale (DBTOPO)	SI	100	100	Il Dbtopo è aggiornato al 2008 per la totalità del territorio, nell'anno corrente porzioni di esso saranno aggiornati al 2011 utilizzando dati di provenienza comunale
Infrastruttura dati territoriali (IDT): servizi di geocodifica e localizzazione	SI	90	100	I dati contenuti risalgono ad un periodo che va dal 2006 al 2010, nell'anno corrente porzioni di territorio riceveranno un aggiornamento al 2011 utilizzando dati di provenienza comunale
Infrastruttura dati territoriali (IDT): repository e metadati	SI	100	100	Tutti i dati sono fruibili; ne hanno accesso i legittimi portatori di interesse

SIGMA TER – dati e servizi catastali	SI	100	100	Tutti i dati sono fruibili; ne hanno accesso i legittimi portatori di interesse
Infrastruttura di autenticazione federata (FEDERA)	SI	Na	83	
Infrastruttura di cooperazione applicativa (ICAR ER)	SI	Na	76	
Infrastruttura di pagamenti (PAYER)	SI	Na	41	
Servizi di conservazione (SACER)	SI	Na	43	
Piattaforma documentale (Doc/ER)	SI	Na	0	
PEC	SI	Na	96	In Regione Emilia-Romagna sono state distribuite 150 Pec
Firma digitale	SI	Na	83	In Regione Emilia-Romagna sono state distribuite 500 firme digitali
Protocollo interoperabile	SI	Na	96	La Regione ha il protocollo interoperabile
Timbro digitale	SI	Na	12	Regione Emilia-Romagna lo implementa nel cedolino dipendenti
MOKA WEB	SI	Na	100	Sono state realizzate ad oggi 85 applicazioni MOKA

5. Indirizzi e linee guida per l'integrazione dell'esistente nel modello e sviluppi futuri

Nel momento in cui viene definito un modello integrato di PA Digitale è inevitabile e indispensabile porsi il problema di come adeguare/integrare ciò che già esiste e come sviluppare ciò che verrà, in modo da renderlo coerente e integrabile con il modello.

In entrambi i casi fondamentale ricordare che le applicazioni software possono essere di proprietà pubblica oppure di parte privata (prodotti di mercato in licenza d'uso).

La Regione Emilia-Romagna ha definito e collezionato un insieme di specifiche, che prendono il nome di "specifiche di conformità" (in allegato l'indice di tali specifiche), atte a permettere l'interoperabilità tra soluzioni di back-office in uso presso gli Enti o quelle di front office, ed i servizi infrastrutturali e abilitanti, di piattaforma o d'anagrafe, prima definiti. Qualora le soluzioni siano di mercato, interviene, a garanzia, il processo di qualificazione.

A fronte di soluzioni esistenti, è quindi necessario, per conformarsi al sistema, adeguarsi alle specifiche di conformità.

Dati gli elementi che abilitano l'interconnessione tra i servizi, sono infine definite alcune linee guida affinché le nuove applicazioni ed i nuovi servizi possano integrarsi nel disegno di PA digitale rispettando le caratteristiche abilitanti sopra menzionate. In particolare dovranno utilizzare:

- ü i servizi di back-end infrastrutturali:
  - o Federa come meccanismo di autenticazione, qualora il servizio sia ad accesso ristretto;
  - o Payer per i pagamenti, qualora il servizio preveda il pagamento di oneri o altro;
  - o ICAR-ER, qualora vi sia uno scambio di dati fra enti distinti;

- ü i servizi di back-end documentali ogniqualvolta vi sia l'esigenza di:
  - o accedere al sistema documentale per recuperare un documento
  - o accedere a funzioni di registrazione al protocollo e di repertorio
  - o timbrare digitalmente un documento;
  - o inviare in conservazione il documento
  - o verificare documenti in termini di formato e di firme presenti sui documenti
  - o inviare una ricevuta al cittadino per il ricevimento di una pratica

- ü i servizi di back-end territoriali ogniqualvolta vi sia l'esigenza di:
  - o validare o recuperare riferimenti territoriali,
  - o recuperare oggetti territoriali
  - o visualizzare su mappa indirizzi
  - o avere una mappa di sfondo sulla quale collocare gli oggetti di interesse
  - o ricercare oggetti prossimi
  - o scaricare estratti cartografici

- ü i servizi di back-end di anagrafe ogniqualvolta vi sia l'esigenza di:
  - o recuperare informazioni anagrafiche relative a soggetti

- recuperare elenchi di cittadini soddisfacenti una serie di parametri di ricerca
- recuperare dati relativi alle imprese
- recuperare dati relativi agli immobili

ü i servizi di back-end verticali ogniqualvolta vi sia l'esigenza di recuperare informazioni provenienti da sistemi di back office o da altre applicazioni.

Inoltre ogni nuovo servizio dovrà essere dotato di interfaccia web e, qualora sia ritenuto di interesse, sarà integrato nell'applicazione mobile.

6. La pubblica amministrazione che vogliamo: la metodologia per il ridisegno dei flussi documentali procedimentali

Come esplicitato in premessa, la realizzazione di un disegno così complesso e articolato, come quello descritto in precedenza, richiede necessariamente un'azione, a lato di quella di integrazione tecnologica, di analisi e revisione dei procedimenti che sottendono l'erogazione dei servizi, creando rinsaldando il legame fra prassi e procedure e strumenti tecnologici che ne consentono la realizzazione A supporto di tale considerazione basti pensare che al momento, nella maggior parte degli Enti, il flusso procedimentale è costruito secondo logiche fondate sullo scambio cartaceo di documentazione (interna e da e verso l'esterno), con alcuni adattamenti alla logica digitale per quelle porzioni di procedimento che sono state dematerializzate. Solo guardando, ripensando e innovando i procedimenti nella loro interezza, nella loro trasversalità tra i servizi/aree di uno stesso ente o, addirittura, tra Enti diversi tra loro è possibile fruire a pieno dei vantaggi di integrazione, interoperabilità e dematerializzazione che la tecnologica offre.

Con l'obiettivo di fare un passo avanti rispetto alle numerose e non sempre fruttuose operazioni di reingegnerizzazione dei processi, si propone di lavorare sui procedimenti guardandoli dal punto di vista del flusso documentale che li accompagna, individuando dunque la documentazione che viene prodotta, la modalità di scambio, gestione e archiviazione, i canali di esposizione e fruizione da parte sia dell'utente esterno che dell'operatore della PA.

La dematerializzazione del flusso documentale procedimentale diventa dunque leva e occasione di semplificazione del procedimento stesso che viene rivisto proprio a partire da logiche nuove, digitali, che offrono opportunità di snellimento, risparmio, efficacia non rinvenibili nel flusso cartaceo.

È con questi obiettivi che nasce il programma Flower che implementa nel triennio 2012-2014 un percorso di dematerializzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi con l'obiettivo di dare corpo a quanto previsto dal legislatore nazionale (con il Codice dell'Amministrazione Digitale e il cd. Decreto Semplificazione) e da quello regionale (con la Legge di Semplificazione, 18/2011) in tema di rapporto virtuoso tra innovazione tecnologica e semplificazione.

Flower intende approcciare il tema della dematerializzazione ai fini della semplificazione a tutto tondo, puntando non solo agli aspetti normativi e giuridici, pure fondamentali, ma ampliando l'orizzonte agli assetti organizzativi e tecnologici, con l'obiettivo di innovare realmente e letteralmente il modo di procedere nell'esercizio delle funzioni proprie di ciascun livello istituzionale, favorendo in questo senso anche la diffusione di buone prassi. La dematerializzazione dei flussi documentali procedimentali, cuore del programma, diventa dunque uno snodo cruciale nell'operatività quotidiana degli uffici (back office) a vantaggio della relazione con l'utente finale (front office).

Obiettivi operativi

La finalità principale del Programma Flower, come detto, è dematerializzazione dei procedimenti amministrativi, da realizzarsi attraverso il raggiungimento di tre obiettivi operativi:

- ü Definire e realizzare un vero e proprio percorso di dematerializzazione che ponga chiaro ed evidente l'obiettivo ultimo della semplificazione, superando la logica delle iniziative sporadiche ed estemporanee che, pur ottenendo risultati apprezzabili, corrono il rischio di incidere solo in minima parte sul rinnovamento dell'azione amministrativa. Per sostenere il raggiungimento di tale risultato si intende promuovere, nell'ambito degli istituti della Community Network Emilia-Romagna, uno specifico Accordo tra Regione ed Enti Locali volto allo sviluppo dell'azione di dematerializzazione ai fini della semplificazione (Art. 2 comma 2, Legge di semplificazione).
- ü Realizzare una banca dati dei procedimenti che raccolga le esperienze, opportunamente ricostruite, degli enti locali. L'alimentazione di tale banca dati sarà a cura degli Enti Locali stessi che nell'ambito della costruzione del percorso di dematerializzazione saranno chiamati a definire in modo preciso lo sviluppo dei procedimenti su cui vogliono intervenire in termini di fasi, tempi, soggetti coinvolti, documenti prodotti e loro gestione, etc. Attraverso l'accesso alla banca dati sarà possibile:
  - o visualizzare le migliori prassi in uso presso gli enti locali, consentendone la diffusione su scala territoriale (Art.2, comma 3 legge di semplificazione)
  - o evincere dati ed elementi utili all'analisi e valutazione permanente dei procedimenti funzionale all'istruttoria della sessione di semplificazione (art. 5 legge di semplificazione)
- ü Sviluppare e dispiegare soluzioni tecnologiche e organizzative che consentano agli enti di gestire nella maniera più efficace l'azione di dematerializzazione, rafforzando il più possibile l'interoperabilità tra amministrazioni e l'interconnessione tra procedimenti.

L'affiancamento agli enti locali, la collaborazione tra la Regione e le autonomie, la costruzione di strumenti per l'analisi e la definizione di politiche, linee guida e raccomandazioni tecniche per la semplificazione, la diffusione di soluzioni tecnologiche atte a supportare il cambiamento che si vuole generare, consentono la realizzazione di una governance delle politiche di semplificazione su scala regionale, garantendo efficacia dell'azione e di salvaguardare, grazie ai processi partecipati che la Community Network garantisce, l'autonomia degli Enti Locali e l'applicazione del principio di sussidiarietà.

Articolazione e logiche di funzionamento

Il Programma FlowER si snoda su un periodo di 36 mesi e prevede il coinvolgimento della Regione, degli Enti Locali a partire dalle 28 Forme Associate che hanno aderito alla Filiera 3 (relativa al processo di dematerializzazione) dei bandi per l'erogazione di contributi in conto capitale per l'anno 2011 e, successivamente, dei Comuni Capoluogo. Se da una parte è infatti necessario e fondamentale affiancare coloro che hanno già espresso il loro interesse ai temi della dematerializzazione attraverso la risposta al bando, dall'altra è altrettanto strategico coinvolgere in maniere progressiva i comuni di medie e grandi dimensioni che, per popolazione e mole di documentazione prodotta, possono realmente incidere sull'azione di semplificazione regionale.

Il Programma si articola in Azioni Trasversali (in capo alla Regione Emilia-Romagna) funzionali a supportare gli enti nel percorso e evincere le informazioni e i dati necessari alle politiche di

semplificazione, e Percorsi Locali, definiti a livello di singolo Ente o Forma Associata per la definizione, lo sviluppo e l'implementazione dei processi di dematerializzazione e semplificazione.

Partendo dai percorsi locali, l'idea di fondo è che ciascun Ente o Forma Associata sia coinvolta in un processo di definizione e realizzazione del proprio percorso di innovazione e dematerializzazione ai fini della semplificazione. Ogni Ente sarà dunque chiamato a definire il suo Piano Strategico d'Azione, nel quale individua gli ambiti cruciali su cui intende investire; i Piani, mano a mano che vengono elaborati, confluiscono in modo unitario e coerente all'interno del "Programma di Dematerializzazione ai fini della semplificazione", che restituisce la visione d'insieme di tutte le azioni o proposte di azioni che gli enti si impegnano a realizzare per dematerializzare e semplificare i propri procedimenti. Questo programma, che a tendere coinvolgerà l'intero sistema regionale, costituisce già un primo risultato utile per la Regione che può utilizzarlo come strumento a supporto per pianificare attività e politiche di innovazione e semplificazione.

Successivamente gli Enti che hanno aderito al Programma lavorano per la realizzazione di quanto definito nei propri piani d'azione. Il primo passo è costituito dall'analisi e riprogettazione dei procedimenti sui quali intendono intervenire in ottica di dematerializzazione e semplificazione. Tale lavoro viene condotto secondo la Metodologia per l'analisi e il ridisegno dei flussi documentali procedimentali sviluppata nell'ambito del Progetto interregionale sulla Dematerializzazione (ProDe) e resa fruibile via web attraverso specifici strumenti sviluppati ad hoc da Regione Emilia-Romagna. Come anticipato, la Metodologia per la dematerializzazione si differenzia dall'approccio classico di analisi dei procedimenti. Gli elementi distintivi su cui si fonda la sua maggior efficacia sono:

- ü l'ottica fortemente orientata alla condivisione delle conoscenze e alla collaborazione, che prevede da un lato la possibilità di estendere sul territorio le buone pratiche individuate, dall'altro la condivisione di eventuali punti di attenzione fra tutti i soggetti coinvolti.
- ü il focus prettamente documentale nella riprogettazione dei procedimenti: il documento diventa l'entità fondamentale su cui basare le attività di rilevazione, analisi e progettazione del flusso procedimentale.
- ü la possibilità di raccogliere informazioni in maniera strutturata sui procedimenti, sulle attività snodo di produzione documentale e sui vincoli normativi e tecnologici, al fine di utilizzarle nell'individuazione di opportunità di semplificazione amministrativa.

Una volta ridisegnati i flussi documentali, attraverso l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione, gli enti hanno a disposizione una infrastruttura tecnologica documentale Doc/er di titolarità della Pubblica amministrazione regionale e disponibile a riuso per poter gestire i flussi in coerenza con quanto stabilito in sede di ridisegno.

Inoltre, le proposte di dematerializzazione e semplificazione dei procedimenti individuate durante la fase di analisi e ridisegno confluiscono in un'unica banca dati (cd. Magazzino dei procedimenti Floweb) che può essere consultato dagli Enti, per il recupero e lo scambio delle buone pratiche, e dalla Regione per derivarne elementi per la sessione di semplificazione prevista dalla Legge 18/2011, in termini di snodi procedimentali critici, tempi di evasione, documentazione prodotta, normativa di riferimento, attori coinvolti, oneri organizzativi, etc.

Le azioni svolte da Regione sono di carattere trasversale e a supporto del percorso dagli Enti Locali. In particolare essere riguardano:

- ü la comunicazione e la formazione sull'iniziativa
- ü il consolidamento e lo sviluppo degli strumenti tecnologici
- ü l'affiancamento alla costruzione e realizzazione del percorso

Tuttavia, oltre ad essere Ente di coordinamento dell'iniziativa e di supporto alle autonomie locali, la Regione è a sua volta protagonista/beneficiaria di alcuni importanti risultati di progetto. Alla luce, infatti, dei dati raccolti nell'ambito dei Percorsi Locali e confluiti nel magazzino dei procedimenti Floweb, la Regione Emilia-Romagna potrà effettuare delle analisi specifiche e mirate a definire proposte di semplificazione da presentare nella Sessione di Semplificazione prevista della Legge 18/2011.

In altre parole, il percorso ipotizzato mira a coinvolgere gli EELL in un processo di sviluppo organizzativo che consenta il miglioramento costante e continuo dei processi di erogazione dei servizi verso la collettività. In quest'ottica, rivedere le modalità di gestione dei propri procedimenti e dei flussi documentali collegati costituisce il mezzo attraverso il quale si individuano le cause che generano sprechi, ridondanze, sovrapposizioni di competenze nei processi di erogazione dei servizi ostacolando quindi il corretto funzionamento della macchina amministrativa. L'azione in oggetto consente di raccogliere le istanze di semplificazione che emergono dal territorio e attraverso un processo selettivo fornisce un insieme di buone pratiche che una volta discusse in sessione di semplificazione possono diventare oggetto di produzione normativa.

Inoltre la Regione potrà utilizzare la metodologia e gli strumenti di analisi e ridisegno messi a disposizione per rivedere alcuni procedimenti interni o che coinvolgono altri Enti Locali, con l'obiettivo di dematerializzarli/digitalizzarli e quindi di innovarli e semplificarli.

In sostanza il programma Flower consente a Regione ed Enti Locali di lavorare insieme, con un approccio comune e strumenti condivisi, sul tema della costruzione della PA digitale a partire dall'azione di dematerializzazione e avendo come meta finale la semplificazione. Per la sua natura, il programma permette a ciascuno di lavorare in particolare sugli aspetti/temi di propria competenza e affidati per mandato istituzionale, tuttavia – grazie ai meccanismi di raccolta e condivisione – abilita la costruzione di un quadro di insieme e fornisce gli elementi utili per la creazione di iniziative di semplificazione condivise a livello di Sistema, lasciando alla Regione il compito di integratore delle diverse istanze presentate.

Allegato: indice delle specifiche di conformità

Servizi documentali

Doc/er implementa le interfacce standard definite dal modello astratto GeDoc, rende disponibile tutti i servizi elementari che attengono ad un sistema completo di gestione documentale:

- Servizi di gestione documentale - I servizi base per la gestione dei documenti (creazione, modifica, cancellazione e versionamento), degli attori (utenti e gruppi) e delle anagrafiche del sistema documentale
- Servizio di invio in conservazione - Servizio per l'invio in conservazione attraverso il software di ParER dei documenti archiviati nel sistema documentale che rispettano determinati requisiti (valorizzazione di opportuni metadati).
- Servizio di timbro digitale - Servizio per la produzione del timbro digitale in tecnologia 2DPlus a partire dai dati firmati o per l'apposizione di un timbro digitale in un documento di tipo PDF.
- Servizio di protocollazione - Servizio per inoltrare al sistema di protocollo la richiesta di protocollazione e fascicolazione contestuale di un documento.
- Servizio di fascicolazione - Servizio per inoltrare al sistema di protocollo la richiesta di fascicolazione di un documento o per modificare il fascicolo primario e quelli secondari di appartenenza di un documento già fascicolato o, infine, per la creazione di un nuovo fascicolo.
- Servizio di registrazione particolare - Servizio per inoltrare al sistema verticale di registro (p.e., atti, mandati) la richiesta di registrazione di un documento
- Servizio di verifica del documento - Servizio per effettuare verifiche sui contenuti di un documento in termini di formato (p.e. se trattasi di un formato conservabile indipendentemente dalla estensione del file sottoposto a verifica) e di firme digitali (p.e., per verificarne validità, CRL).

Servizi infrastrutturali

Federa mette a disposizione un insieme di web service che possono abilitare applicazioni web, o servizi più complessi, con funzionalità di single sign-on e di controllo sugli accessi ai servizi:

- Gestione delle Identità/Credenziali - Servizi per la gestione e il rilascio delle credenziali.
- Servizi di Gateway Multiprotocollo - Servizi che implementano le funzionalità legate all'autenticazione e alla comunicazione tra diversi IdP.

Payer rende disponibile agli Enti un insieme di servizi web e flussi dati che garantiscono ad applicazioni o servizi terzi di implementare funzionalità di pagamento telematico con caratteristiche multi-ente, multi-canale di accesso e multi-strumento di pagamento.

- Gateway di pagamento - Servizio che implementa le funzionalità di pagamento multicanale richiamabile da applicazioni esterne.
- Servizio di posizione debitoria - Servizi che abilitano la consultazione della posizione debitoria, dato un codice identificativo del cittadino.
- Rendicontazione - Flusso dati generato verso gli Enti per rendicontare gli avvenuti pagamenti e cambiamenti di stato relativi a pagamenti già ordinati.

Parix mette a disposizione degli enti locali un insieme di web service sicuri (su protocollo HTTPS) per la consultazione in visura dei dati attuali e storici del Registro Imprese, e l'estrazione di dati in formato xml.

- Accesso a Parix Gate tramite porta applicativa - Servizio che realizza la funzionalità di cooperazione applicativa tra le Pubbliche Amministrazioni ed è formato dal "gateway" e dalla "porta applicativa" e consente agli Enti Locali di interrogare, tramite le proprie applicazioni, l'archivio del Registro Imprese Locale.

ICAR-ER è l'infrastruttura di cooperazione applicativa che implementa il sistema SPC-Coop (art.73 del Codice dell'Amministrazione Digitale) e che offre servizi web a supporto della comunicazione telematica tra tutte le amministrazioni pubbliche centrali e locali, sulla base dei più elevati ed omogenei standard tecnologici, organizzativi e di sicurezza.

Banche dati

Le banche dati regionali (anagrafiche, catastali e topografiche), attualmente in via di realizzazione, abiliteranno la circolarità anagrafica esponendo servizi di visura interrogabili attraverso servizi web progettati secondo le più recenti tecnologie suggerite dalle pubbliche amministrazioni.

Accerta fornisce un insieme di servizi web interrogabili per ottenere visure o elenchi sulle banche dati anagrafiche comunali.

- Richieste di visure anagrafiche o elenchi - Servizi web per la richiesta di visure e la produzione di elenchi.

ACI (Anagrafe Catastale degli Immobili) fornisce un insieme di servizi web interrogabili per fare ricerche e visure di oggetti catastali o per aggiornare i dati relativi agli oggetti contenuti nella banca dati.

- Servizi di Ricerca e Visura - Servizi che consentono di effettuare ricerche e di effettuare visure sugli oggetti contenuti nella banca dati e sulle relazioni che li legano.
- Servizi di Aggiornamenti -Servizi web per l'aggiornamento delle informazioni e delle relazioni inerenti agli oggetti nella banca dati.

DB Topografico fornisce un insieme di servizi web interrogabili per fare ricerche sugli oggetti territoriali censiti e sulle relazioni che legano tali oggetti.

- Servizi di Ricerca -Servizi che consentono di effettuare ricerche sulle informazioni che descrivono gli oggetti contenuti nella banca dati e le relazioni che li legano.