

flow^{ER}

Il programma di dematerializzazione della Regione Emilia-Romagna



Innovazione della PA per lo sviluppo del Paese



Politica nazionale per l'innovazione della PA

*Rapporto tra
innovazione nella
PA e benefici per
la comunità*

*Innovare la
macchina
amministrativa
con l'uso delle
nuove
tecnologie*

*Contesto
internazionale di
riferimento*

*«... Questo pacchetto di misure intende **modernizzare i rapporti tra pubblica amministrazione, cittadini e imprese**, puntando sull'agenda digitale e l'innovazione. I cittadini in particolare avranno **grandi benefici dalla semplificazione della burocrazia**. Il provvedimento dimostra, ancora una volta, l'impegno dell'Italia nelle riforme, in linea con le raccomandazioni dalla Commissione Europea e di altre istituzioni autorevoli, semplificando la burocrazia amministrativa, compreso l'uso delle nuove tecnologie per stimolare la produttività e la crescita».*

M. Monti, estratto dalla dichiarazione in occasione dell'approvazione del decreto liberalizzazioni il 27/1/2012

Politica nazionale per l'Amministrazione Digitale

*«Il **fascicolo informatico** è realizzato garantendo la possibilità di essere direttamente consultato ed alimentato da tutte le amministrazioni coinvolte nel procedimento. Le regole per la costituzione, l'identificazione e l'utilizzo del fascicolo sono conformi ai principi di una **corretta gestione documentale** [...]». «Le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e **provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici** [...]»*



Articoli 41 e 24 Codice dell'Amministrazione Digitale

Politica regionale per l'innovazione nella PA



«**L'obiettivo strategico per la legislatura**, in questo ambito, sarà la predisposizione di un **piano di semplificazione**, basato su diverse piattaforme operative. Tra queste, in primo luogo, **l'utilizzo del web** come strumento di trasparenza, di conoscenza ed informazione su procedure ed opportunità per i cittadini. È uno strumento già in essere, che tuttavia può esprimere ancora nuove e più significative potenzialità. Riteniamo poi necessario un intervento che possa consentire una efficace e concreta **semplificazione nelle procedure amministrative**, in modo tale da limitare il numero di soggetti che intervengono per autorizzare un'attività e per questa via ridurre gli oneri e i tempi di risposta.»

Vasco Errani. Estratto dal Programma di governo 2010-2015

Politica regionale per la semplificazione

«La Regione Emilia-Romagna, con la presente legge e con provvedimenti ad essa collegati e successivi, persegue l'obiettivo di **elevare il livello di qualità dell'azione amministrativa** e dei processi decisionali nel loro complesso, attraverso misure atte a sviluppare la qualità degli atti normativi, conseguire **concreti risultati di semplificazione dei procedimenti amministrativi**, sviluppare ulteriormente la **semplificazione degli assetti organizzativi** [...]».



Art.1 Legge regionale 18/2011 «Legge di Semplificazione»



**FlowER:
flussi documentali digitali
per l'Emilia-Romagna**



Alcune domande per partire...



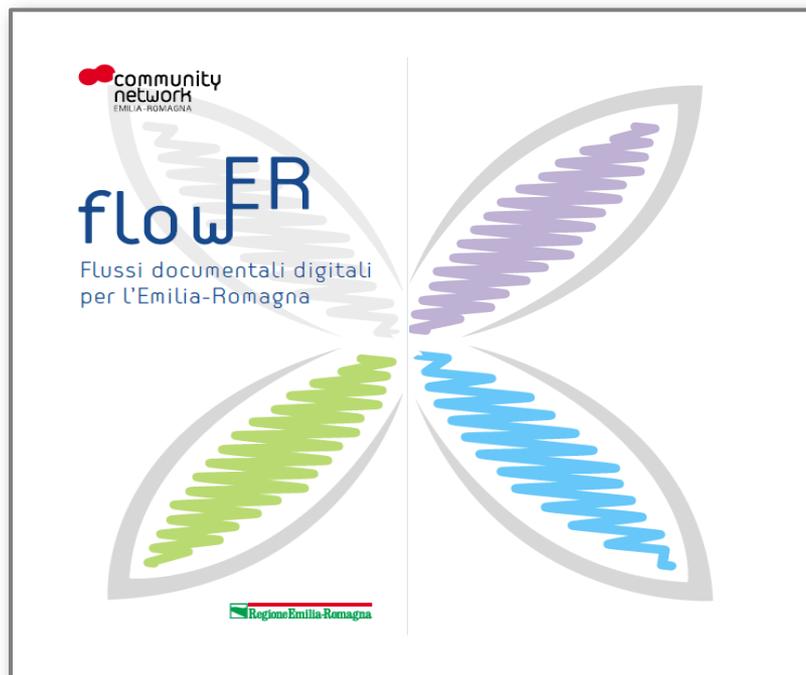
- ***Cos'è il programma FlowER?***
- ***Cosa prevede?***
- ***Chi è coinvolto?***
- ***Come si lavora?***
- ***Quali sono le azioni previste?***



Dematerializzare secondo il programma FlowER ...

FlowER – Flussi documentali digitali per l'Emilia-Romagna è il programma di dematerializzazione rivolto agli Enti Locali della CN-ER (a partire dalle Unioni di Comuni).

Obiettivo principale del programma è razionalizzare e **consolidare i processi di dematerializzazione già in atto**, o avviarne di nuovi, per garantire una gestione documentale più efficace e funzionale e, di conseguenza, **semplificare le procedure** a vantaggio sia di chi opera nell'ente che dell'utente finale.



Dematerializzare secondo lo «stile CN-ER»...

Un Ente che decide di dematerializzare aderendo al Programma FlowER:

- *Si inserisce in un'ottica di sistema, di condivisione delle prassi e delle esperienze*
- *Mette a disposizione degli altri Enti il proprio lavoro e può beneficiare delle conoscenze acquisite dagli altri*
- *Può avvalersi degli strumenti e del supporto della Regione Emilia-Romagna*



Il contributo di ognuno... per l'innovazione del sistema



Il programma FlowER

FlowER prevede fasi ed azioni per:

**Supportare la
dematerializzazione dei
procedimenti negli EELL**

e allo stesso tempo

**identificare proposte ed
indicazioni di
semplificazione
per il legislatore
regionale**



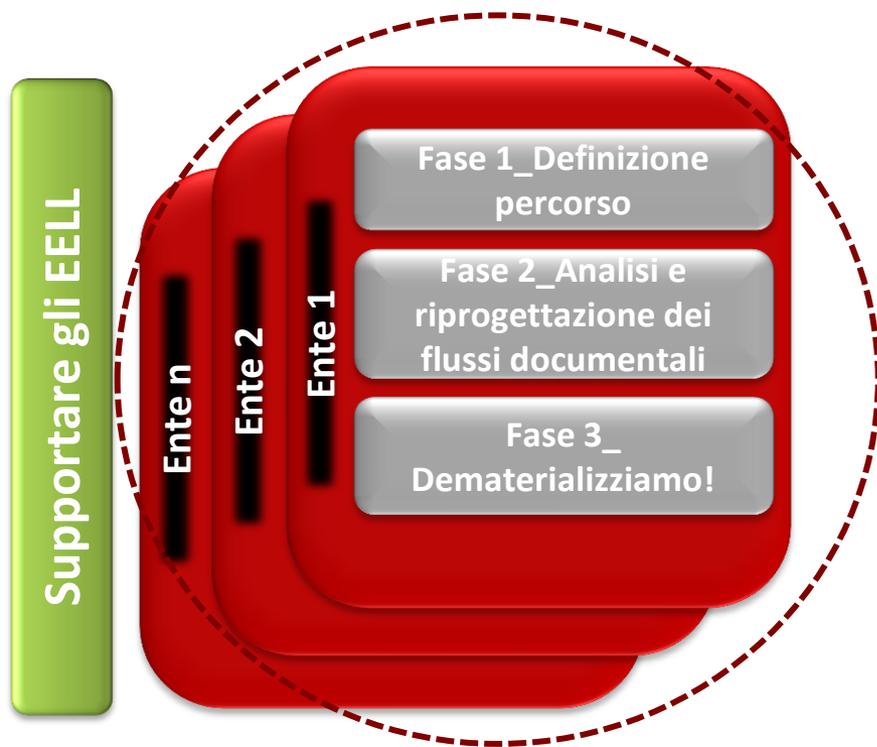
***SEMPLIFICAZIONE E
DEMATERIALIZZAZIONE***

Percorsi che si incontrano....

...verso la stessa meta



Percorsi locali



Cuore del programma sono i **PERCORSI LOCALI**, che coinvolgeranno gli Enti per la **definizione, lo sviluppo e l'implementazione delle azioni di dematerializzazione.**



Percorsi locali



Percorsi locali



Percorsi locali



Risultati dei percorsi locali



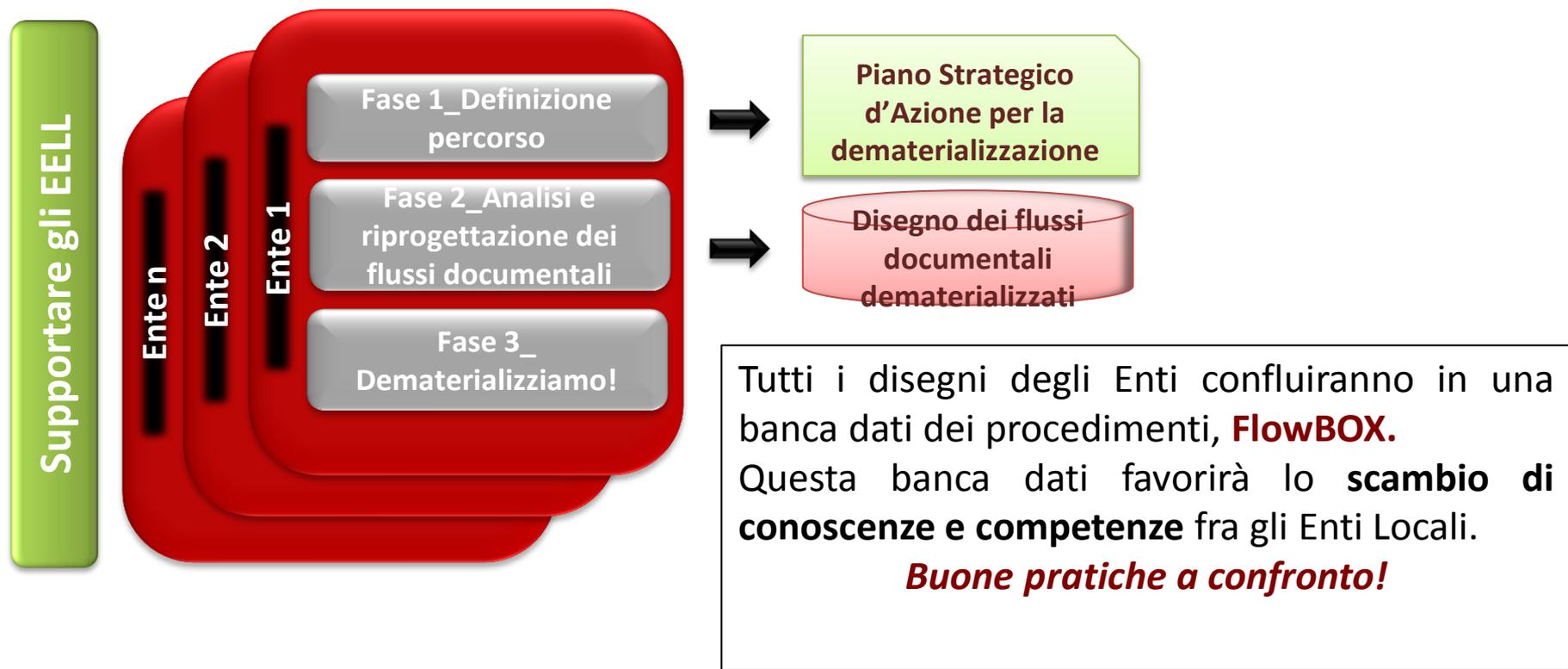
***Quali sono i risultati di
queste azioni?
Che vantaggi ha l'Ente
che intraprende il
programma?***



Risultati dei percorsi locali



Risultati dei percorsi locali



Risultati dei percorsi locali



Risultati dei percorsi locali



Analizzare per semplificare

Analizzare
per
semplificare

Dai dati raccolti in FlowBOX e nei Piani strategici d'azione la Regione potrà individuare le **cause di sprechi, ridondanze, inefficienze, sovrapposizioni di competenze, che ostacolano il corretto funzionamento della macchina amministrativa.**

Programma
dematerializzazione ai fini
della semplificazione

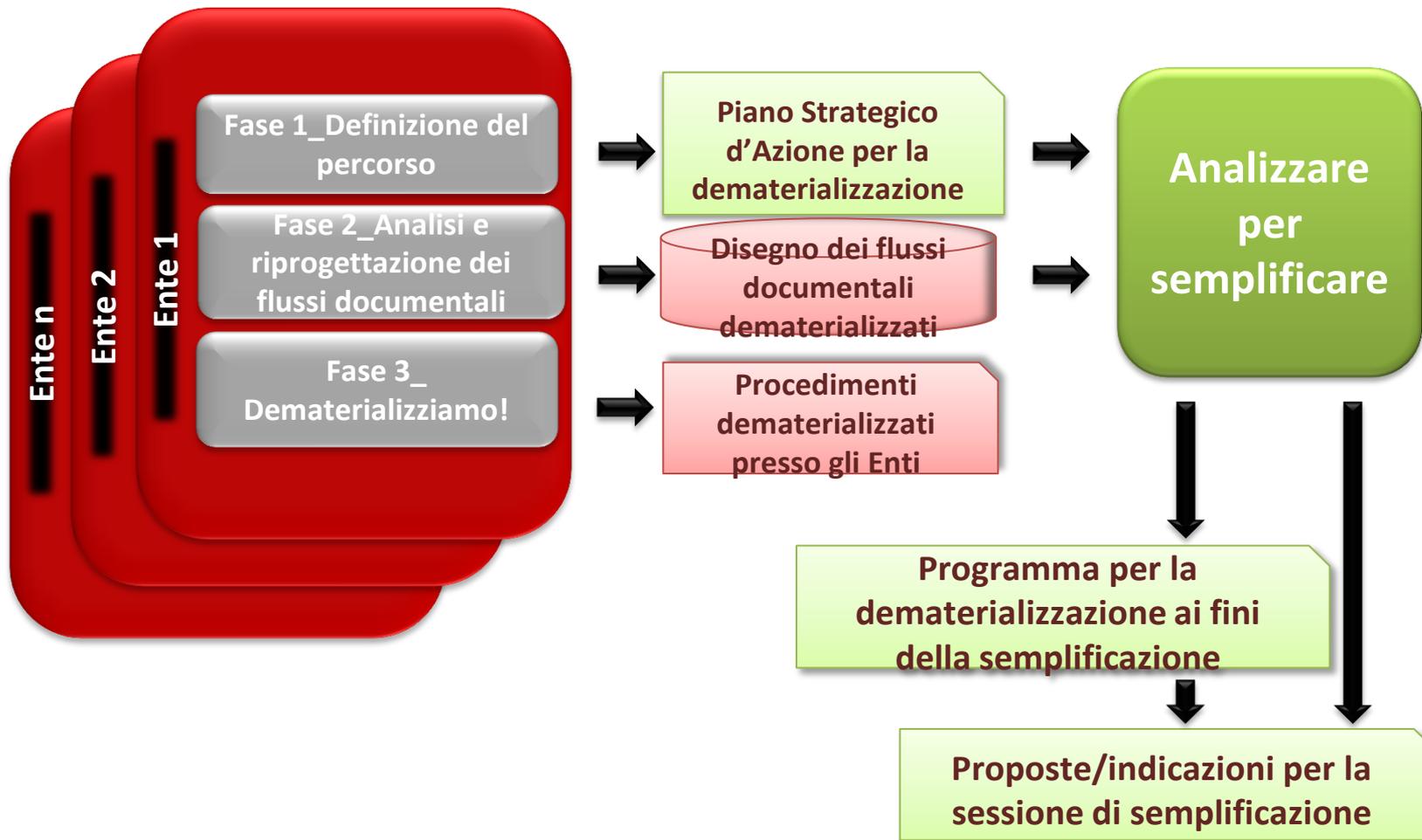
Le istanze di semplificazione del territorio potranno essere discusse in occasione della **Sessione di semplificazione**, prevista dalla **Legge regionale di Semplificazione** e portate all'attenzione del legislatore regionale.

Proposte/indicazioni per
sessione di semplificazione



Il supporto agli Enti Locali

Supportare gli EELL



Il supporto agli Enti Locali

Supportare gli EELL

Applicativi dedicati (doc/er) e
specifiche di conformità
(processo di qualificazione)

Sessioni formative

Linee guida per la
dematerializzazione

Affiancamento on site e
personalizzato

Metodologia e strumenti a
supporto

Proposte/indicazioni per la
sessione di semplificazione

Ente n

Ente 2

Ente 1

Fase 2_Analisi e
riprogettazione dei
flussi documentali



Piano Strategie
d'Azione per
la dematerializzazione

Disegno dei
documenti
dematerializzati

Procedimenti
dematerializzati
in corso presso gli Enti



In conclusione



Gli **Enti Locali** coinvolti saranno supportati con strumenti, metodologie, modelli, assistenza per arrivare alla **dematerializzazione di procedimenti da loro individuati**

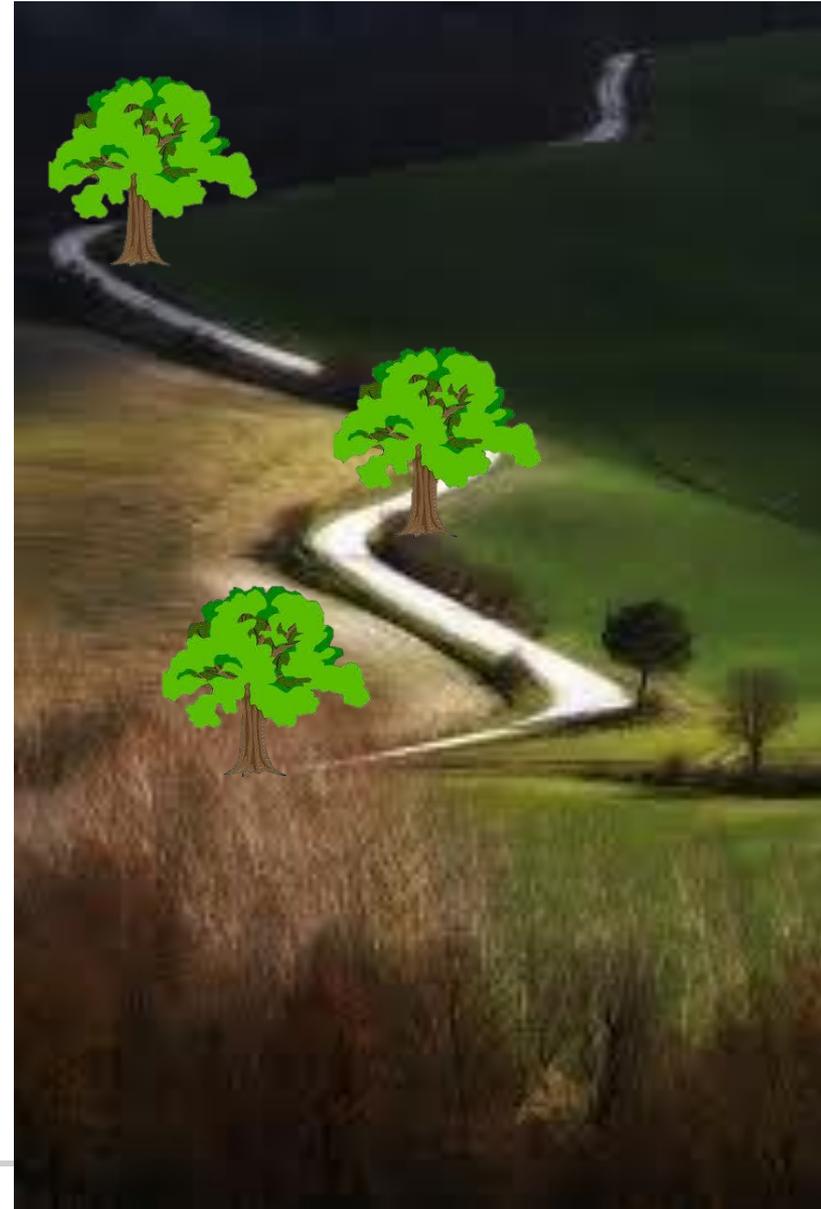
La **Regione** raccoglierà dati, informazioni ed analisi funzionali a **definire il programma per la dematerializzazione ai fini della semplificazione.**



La dematerializzazione in 3 passi.....

- **Scelgo**
- **Ridisegno**
- **Dematerializzo**

...e ora non resta che partire!



Percorso di riprogettazione dei flussi documentali degli EELL ai fini della dematerializzazione



Dematerializzare è occasione per ...



Ripensare, snellire e migliorare i procedimenti



Omogeneizzare e standardizzare le modalità di produzione, gestione e conservazione dei documenti



Ripensare gli archivi e renderli accessibili nel tempo



Ripensare, snellire e migliorare i procedimenti ...

...per ottenere:



- servizi più efficaci ed erogati in tempi più brevi
- semplificazione, maggiore flessibilità e disponibilità dei servizi a cittadini, imprese e professionisti
- gestione trasversale e integrata delle informazioni



ATTENZIONE

Questi risultati possono essere raggiunti solo se:

- Non si realizza una mera trasposizione dal processo cartaceo al processo digitale: gli oggetti trattati sono diversi (carta vs bit) e si corre il rischio di appesantire le procedure

In FlowER il procedimento è riprogettato con un focus specifico sul flusso documentale



Omogeneizzare e standardizzare le modalità di produzione, gestione e conservazione dei documenti ...

...per ottenere:



- semplificazione e omogeneizzazione all'interno del singolo Ente e trasversalmente a più Enti
- possibilità per gli EELL – e i loro applicativi – di interfacciarsi e dialogare



ATTENZIONE

Questi risultati possono essere raggiunti solo se:

- Il processo di dematerializzazione si basa su un modello comune e su regole e standard condivisi (che tengano conto comunque delle specificità di ciascun ente)

***FlowER fa riferimento a modelli e standard condivisi
in ambito CN-ER***



Ripensare gli archivi e renderli accessibili nel tempo ...

...per ottenere:



- Salvaguardia del patrimonio documentale della PA
- Maggior trasparenza dell'azione amministrativa



ATTENZIONE

Questi risultati possono essere raggiunti solo se:

- Il documento è presidiato lungo tutto il proprio ciclo di vita (dalla creazione alla conservazione)
- Gli strumenti tecnologici sono concepiti in modo da garantire l'accesso e l'interoperabilità

FlowER pone il focus sul documento e sulle infrastrutture tecnologiche per la sua gestione



Metodologie e strumenti per la dematerializzazione



La metodologia per la dematerializzazione dei procedimenti proposta in FlowER ...

Supporta gli Enti della Regione Emilia-Romagna nel **percorso di analisi e riprogettazione dei propri procedimenti** e dei relativi flussi documentali

Guida nell'approfondimento delle caratteristiche essenziali del documento (formati, firme, modalità di scambio e gestione, ecc.)

Considera il **documento come entità fondamentale** su cui basare le attività di rilevazione, analisi e progettazione del flusso procedimentale

Deriva dal **Progetto Interregionale ProDe**, nel quale alcune Regioni e Province hanno lavorato insieme per la definizione di un modello per la dematerializzazione della PA

È conforme al **[modello GeDoc](#)** e agli **strumenti tecnologici** messi a disposizione nell'ambito della **CN-ER**

È coerente con la **Normativa e con le Linee Guida per la Gestione dei Flussi Documentali** della CN-ER

Promuove il **confronto tra gli EELL e la condivisione delle esperienze**

Facilita la **traduzione in termini applicativi del flusso documentale** progettato

Si pone l'obiettivo di **mettere a sistema le regole e gli strumenti attualmente esistenti**

I capisaldi della metodologia



Multidisciplinarietà

L'Ente è chiamato ad attivare un Gruppo di Lavoro che, possibilmente, esprima tutte le competenze necessarie

- **Specifiche (sul procedimento)**
- **Giuridiche**
- **Informatiche**
- **Organizzative**
- **Archivistiche**



I capisaldi della metodologia



Multidisciplinarietà

L'Ente è chiamato ad attivare un Gruppo di Lavoro che, possibilmente, esprima tutte le competenze necessarie

- **Specifiche (sul procedimento)**
- **Giuridiche**
- **Informatiche**
- **Organizzative**
- **Archivistiche**



La parola agli Enti

Le definizioni del procedimento da dematerializzare parte dalle scelte e dal contesto dell'Ente

In merito a:

- **Priorità strategiche**
- **Analisi del procedimento attuale (AS IS)**
- **Configurazione tecnologica esistente/a tendere**
- **Criteri di gestione documentale propri dell'Ente**



I capisaldi della metodologia



Multidisciplinarietà

L'Ente è chiamato ad attivare un Gruppo di Lavoro che, possibilmente, esprima tutte le competenze necessarie

- **Specifiche (sul procedimento)**
- **Giuridiche**
- **Informatiche**
- **Organizzative**
- **Archivistiche**



La parola agli Enti

Le definizioni del procedimento da dematerializzare parte dalle scelte e dal contesto dell'Ente

In merito a:

- **Priorità strategiche**
- **Analisi del procedimento attuale (AS IS)**
- **Configurazione tecnologica esistente/a tendere**
- **Criteri di gestione documentale propri dell'Ente**



La RER fornisce strumenti e supporto alle attività

- **Metodologia e strumenti a supporto**
- **Affiancamento on site e personalizzato**
- **Sessioni formative**
- **Applicativi dedicati (doc/er)**
- **Specifiche di conformità (processo di qualificazione)**
- **Linee guida per la dematerializzazione**

 **Un unico modello, tanti strumenti**

I capisaldi della metodologia



Multidisciplinarietà

L'Ente è chiamato ad attivare un Gruppo di Lavoro che, possibilmente, esprima tutte le competenze necessarie



La parola agli Enti

Le definizioni del procedimento da dematerializzare parte dalle scelte e dal contesto dell'Ente

La RER fornisce strumenti e supporto alle attività



Un unico modello, tanti strumenti



Definizione del procedimento a tendere (TO BE) dematerializzato

Gli strumenti: FloWeb



- La **descrizione del flusso documentale a tendere (TO BE)** viene realizzata tramite **FloWEB**, uno strumento web che supporta l'Ente passo dopo passo nella riprogettazione dei propri flussi documentali.
- I flussi documentali riprogettati alimentano **FlowBOX**, una banca dati dei procedimenti, che raccoglie tutti i procedimenti oggetto di ridisegno da parte degli Enti. **Il lavoro realizzato da un Ente può così essere messo a disposizione di tutti gli altri.**



I risultati

Applicando la metodologia si ottiene la **descrizione del flusso documentale a tendere (TO BE)** in cui sono evidenziati **tutti gli elementi rilevanti in ottica di dematerializzazione.**

Il lavoro di analisi e riprogettazione è importante e utile per:

✓ La **condivisione delle informazioni all'interno** dell'Ente stesso (>> report flusso dematerializzato)

 Abilitare e facilitare la **traduzione in termini applicativi** del flusso documentale progettato (>> FlowDesigner)

✓ Condividere le **buone pratiche a livello regionale** (>> FlowBox)

 **Raccogliere istanze di semplificazione** (>> Cruscotto per la Semplificazione)



Il percorso di riprogettazione

La descrizione del flusso documentale TO BE si muove lungo i seguenti assi:



Per ciascun ambito, FloWEB guida l'utente ponendo alcune domande chiave e supportandolo il più possibile nelle risposte attraverso:

- l'indicazione delle competenze necessarie
- l'offerta di alcune possibili opzioni
- l'indicazione di alcuni spunti utili alle decisioni attraverso un richiamo diretto alle linee guida della CN-ER



Informazioni generali



Obiettivi:

Riassumere le principali informazioni che caratterizzano il procedimento.

Descrizione:

Sono indicati il nome, l'Unità Organizzativa Responsabile e una breve descrizione del procedimento, i vincoli temporali che lo caratterizzano, l'ambito a cui afferisce e la sua tipologia (che determina le fasi in cui si sviluppa).

Azioni preliminari alla compilazione:

Individuazione del procedimento da mappare e delle sue principali caratteristiche.

Competenze da attivare:

Specifiche
(sul procedimento)

Archivistiche

Informatiche

Organizzative

Giuridiche

flowWEB  flowBOX Magazzino dei procedimenti

Informazioni Generali | Impatti Normativi | Attori | Gestione Documentale | Attività

Nome:

UO Responsabile:

Descrizione:

Vincoli temporali:

Ambito:

Tipologia:

Salva



Impatti normativi



Obiettivi:

Individuare gli impatti sul procedimento derivanti dalla normativa.

Descrizione:

Per ogni normativa o documento esaminato, sono individuati gli articoli o le parti rilevanti per il procedimento e sono evidenziati gli impatti che ne derivano. Gli impatti possono ad esempio essere di tipo organizzativo, di processo, archivistico, tecnologico, etc.

Azioni preliminari alla compilazione:

Spoglio e analisi della normativa di settore e trasversale ai procedimenti.

Competenze da attivare:



flowWEB  flowBOX Magazzino dei procedimenti

Informazioni Generali Impatti Normativi Attori Gestione Documentale Attività

Seleziona impatto normativo

Titolo nota	Documento	Elimina
verifica regolamento comunale	verifica regolamento comunale	Elimina

il soggetto richiedente deve rientrare nella tipologia prevista dagli artt. 3 e 6 tra i tre mesi e i tre anni residenti nel Comune di Bologna e con almeno un genitore o un tutore, esercente la potestà genitoriale, anch'esso residente nel Comune di Bologna. Ai fini dell'iscrizione la richiesta di residenza è assimilata alla residenza.

2. Possono accedere al nido anche le bambine e i bambini non residenti che si trovano nelle seguenti condizioni:

- a) bambine e bambini in adozione o in affido familiare, purché la famiglia accogliente sia residente a Bologna;
- b) bambine e bambini ospiti in strutture di accoglienza madre-bambina/o presenti sul territorio comunale segnalati dal servizio sociale del Comune



Attori – UO e Soggetti esterni



Obiettivi:

Individuare gli attori coinvolti nel procedimento.

Descrizione:

Per l'Area Organizzativa Omogenea di riferimento, si elencano le Unità organizzative coinvolte nel procedimento, mentre tra i soggetti esterni si elencano le persone fisiche o giuridiche esterne alla AOO che intervengono nel procedimento, senza scendere al dettaglio della UO, laddove potrebbero essere presenti.

Azioni preliminari alla compilazione:

Analisi AS IS e riprogettazione TO BE degli attori coinvolti nel procedimento.

Competenze da attivare:



flowWEB  flowBOX Magazzino dei procedimenti

Informazioni Generali | Impatti Normativi | **Attori** | Gestione Documentale | Attività

Unità organizzative	
Servizio istruzione	 
Servizio protocollo	 
Soggetti Esterni	
Richiedente	 



Criteri generali di gestione documentale



Obiettivi:

Definire le principali scelte di gestione documentale effettuate a livello di AOO, in particolare declinate sul procedimento analizzato.

Descrizione:

Sono descritte le scelte in merito al titolare di classificazione, classifiche utilizzate, organizzazione delle strutture aggregative, modalità di registrazione dei documenti, modalità di firma, formati, modalità di scambio e pubblicazione dei documenti e altri aspetti rilevanti.

Azioni preliminari alla compilazione:

Analisi AS IS e riprogettazione TO BE dei criteri di gestione documentale.

Competenze da attivare:



The screenshot shows the 'flowBOH' web application interface. The top navigation bar includes 'Informazioni generali', 'Impatti Normativi', 'Attori', 'Organizzazioni di gestione documentale' (highlighted), 'Documenti', and 'Altri del procedimento e altri documenti'. The main content area is titled 'Magazzino dei procedimenti' and contains several configuration sections:

- Titolarità di classificazione unico:** Fields for 'Classifiche', 'Fascicoli', and 'Registri', each with a '+' icon and a 'Denominazione' field.
- Descrizione delle Strutture aggregative:** A large text area for describing aggregated structures.
- Firme:** A list of signature types (Firma digitale, Firma elettronica, Firma elettronica avanzata, Firma elettronica qualificata) with checkboxes and icons.
- Criteri per l'utilizzo delle firme:** A text area for defining criteria for signature use.
- Formati:** A list of file formats (csv, doc, dwf, eml, html, jpeg, pdf, pdf/a, rtf, swg, xls, xml) with checkboxes and icons.
- Criteri per l'utilizzo dei formati:** A text area for defining criteria for format use.
- Strumento:** A table for selecting tools and exchange modalities.
- Criteri per le modalità di scambio della documentazione:** A text area for defining exchange criteria.
- Footer:** A list of management actions: 'Gestione della conservazione anticipata', 'Gestione della Privacy', 'Gestione dei documenti cartacei', 'Gestione dello scarto', and 'Accesso agli atti'.

Documenti



Obiettivi:

Individuare e descrivere i documenti prodotti e utilizzati nel procedimento.

Descrizione:

Per ogni documento individuato sono descritte le principali caratteristiche e sono declinate le scelte di gestione documentale precedentemente descritte.

Azioni preliminari alla compilazione:

Individuazione dei criteri generali di gestione documentale dell'Ente
Analisi AS IS e riprogettazione TO BE della documentazione prodotta e utilizzata nel procedimento.

Competenze da attivare:

Specifiche (sul procedimento) Archivistiche Informatiche Organizzative Giuridiche

Magazzino dei procedimenti

Informazioni Generali Impatti Normativi Attori Gestione Documentale Attività

Documento	Tipologia	+ Nuovo Documento
Graduatoria provvisoria	Altro	
Integrazione istanza	Altro	
Istanza di iscrizione ai nidi di infanzia	Istanza	
Richiesta di integrazione	Altro	

Nome:

Conservazione anticipata:

Categoria Documento:

Tipologia Documento:

Descrizione:

Attività del procedimento e azioni documentali



Obiettivi:

Definire il flusso del procedimento dematerializzato, descrivendo i principali elementi che lo caratterizzano e le relazioni tra essi.

Descrizione:

Per ogni fase sono descritte le attività del procedimento e gli attori che le compiono. Per ogni attività sono descritte le relazioni con i documenti e le azioni che caratterizzano queste relazioni.

Azioni preliminari alla compilazione:

Analisi AS IS e riprogettazione TO BE delle attività del procedimento e delle azioni. Compilazione delle tab Attori e Gestione documentale.

Competenze da attivare:



flowWEB  flowBOX Magazzino dei procedimenti

Informazioni Generali | Impatti Normativi | Attori | Gestione Documentale | Attività

Demo

Fase 1: Avvio del procedimento

1-1 Ricezione dell'istanza

Fase 2: Adempimento preliminari all'istruttoria

2-1 Verifica della documentazione

Fase 3: Rettifica delle domande erranee o incomplete

3-1 Richiesta integrazione e rettifica dei dati
3-2 Ricezione dell'integrazione dell'istanza

Fase 4: Istruttoria

4-1 Formulazione graduatoria provvisoria
4-2 Pubblicazione graduatoria provvisoria

Fase 5: Costitutiva

Fase 6: Integrativa dell'efficacia

Nome: Ricezione dell'istanza
Uo: Servizio istruzione
Descrizione: Evento di ricezione del documento istanza ...

OK



Inserimento di annotazioni e criticità

In ogni sezione è possibile **inserire annotazioni** sugli aspetti rilevanti del procedimento ed **evidenziare eventuali criticità**. Tali informazioni potranno costituire un'importante **input per la sessione di semplificazione**

Note

Aggiungi nota

Organizzazione dell'archivio cartaceo

In fase di analisi AS IS del procedimento cartaceo è stato rilevato che:

- Nell'archivio corrente, i fascicoli di persona intestati ai bambini sono organizzati in base alla struttura scolastica in cui sono attualmente collocati (asilo nido successivo al primo, scuola materna, ecc.).
- Nell'archivio di deposito/storico, i fascicoli di persona intestati ai bambini sono organizzati in base all'anno di nascita del bambino intestatario.

Richiesta di informazioni già in possesso della PA

Attualmente in tale fase sono richieste al cittadino informazioni che sono già in possesso dell'Amministrazione



Rappresentazione grafica del procedimento

flowWEB



flowBOX Magazzino dei procedimenti

Informazioni Generali

Impatti Normativi

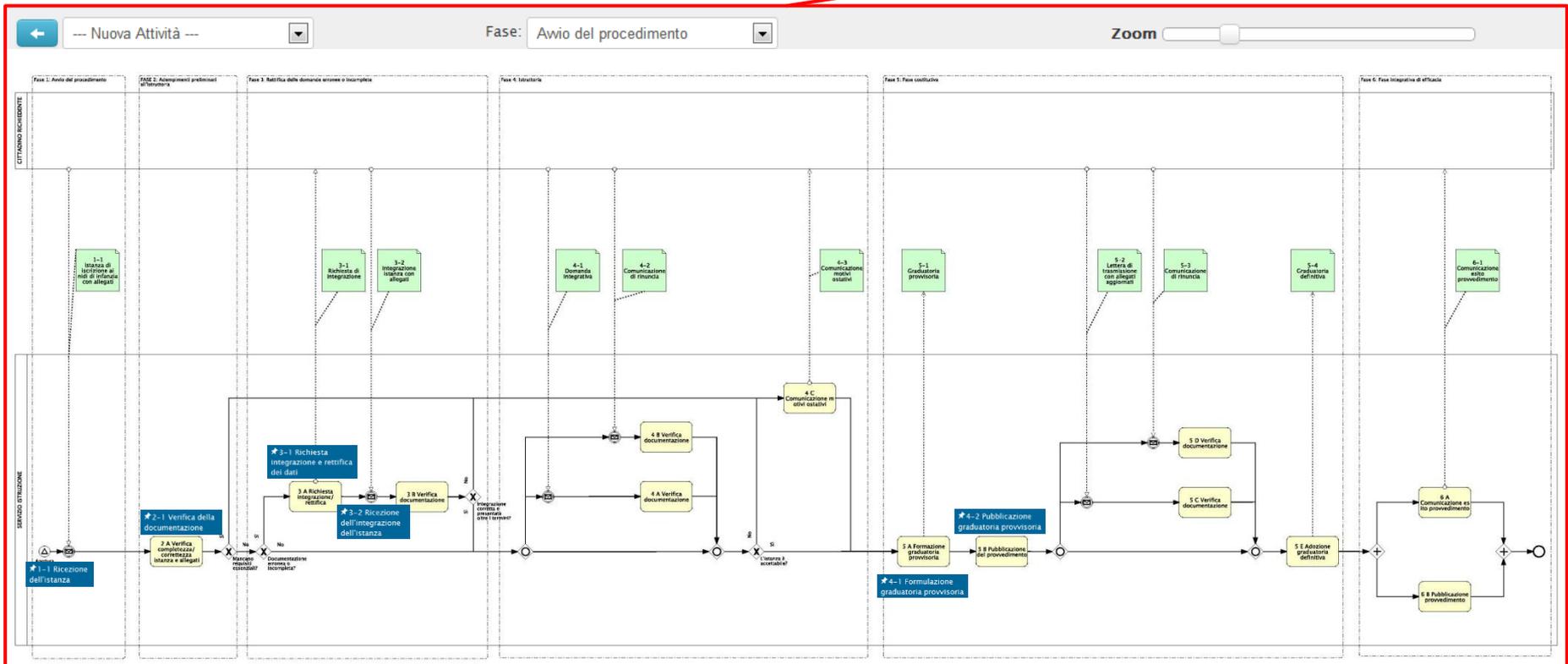
Attori

Gestione Documentale

Attività



Diagramma

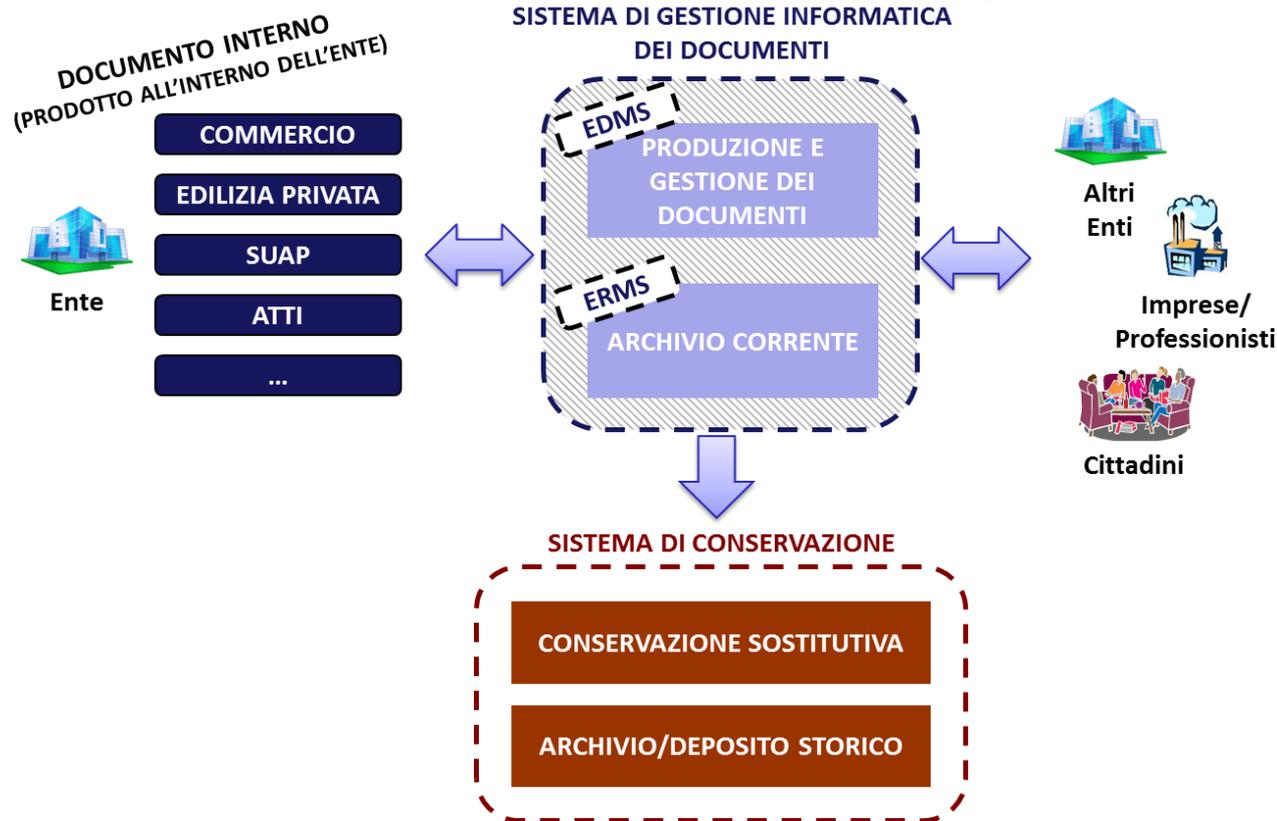


Allegato – GeDoc: il modello concettuale di riferimento



GeDoc: il modello concettuale di riferimento

Costituisce la contestualizzazione in ambito CN-ER del modello definito in ProDe



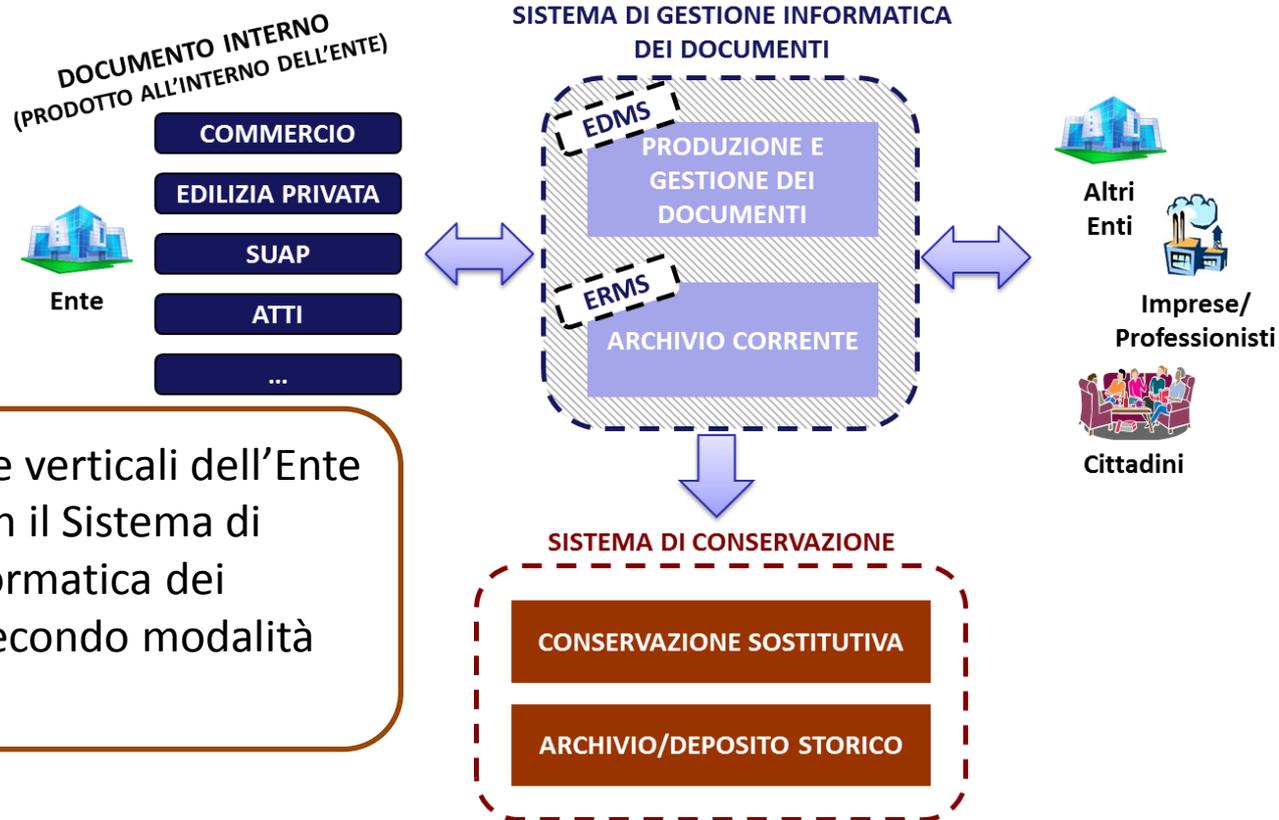
GeDoc: il modello concettuale di riferimento



Il Sistema di Gestione informatica dei documenti è al centro della vita dell'Ente ed intercetta tutti i flussi documentali.



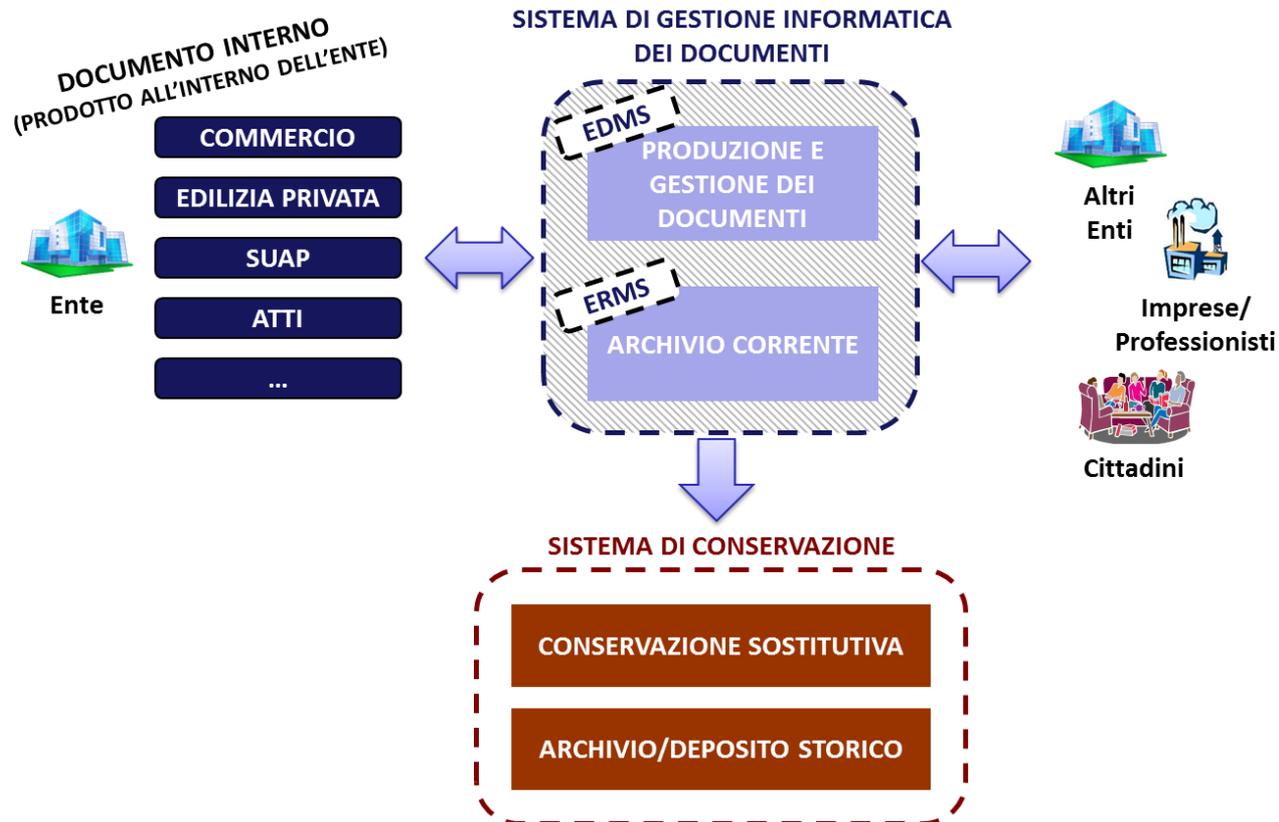
GeDoc: il modello concettuale di riferimento



Tutte le filiere verticali dell'Ente dialogano con il Sistema di Gestione Informatica dei documenti secondo modalità standard



GeDoc: il modello concettuale di riferimento



Il sistema di conservazione è affidato ad un istituto di conservazione specializzato (nel nostro caso ParER)

