
RELAZIONE DI SINTESI DELLE ATTIVITÀ

Prima linea d'azione "Informatizzazione dei procedimenti amministrativi e interoperabilità delle pubbliche amministrazioni"

INDICE DEL DOCUMENTO

1	Struttura e scopo del documento	4
2	Contesto di riferimento	5
3	Percorso di realizzazione del Piano	8
3.1	Accompagnamento alla realizzazione del Piano	9
3.2	Formazione e comunicazione	9
3.3	Misurazione dei risultati.....	10
4	Esiti della programmazione 2013	12
4.1	Semplificazione e MAD: relazioni e sinergie	14
4.2	Esito per ambito: Dematerializzazione	15
4.2.1	<i>B2.1 – Dematerializzazione dei flussi in RER</i>	16
4.2.2	<i>FlowER</i>	18
4.3	Esito per ambito: Decertificazione.....	19
4.4	Esito per ambito: Integrazione	21
4.5	Esito per ambito: Identità Digitale	21
5	Programmazione 2014	23
5.1	Dematerializzazione	24
5.2	Decertificazione	25
5.3	Integrazione.....	26
5.4	Identità Digitale.....	26

INDICE DELLE FIGURE

Figura 2.1: Struttura del Piano degli interventi per la semplificazione.....	6
Figura 3.1: Modello di governance del Piano	8
Figura 3.2: Rappresentazione del modello di misurazione	10
Figura 4.1: Previsione sullo stato di avanzamento del Piano: visione di sintesi (rilevato al 25/10/2013)	12
Figura 4.2: Previsione sullo stato di avanzamento del Piano: visione per tipologia e ambito (rilevato al 25/10/2013)	13
Figura 4.3: Semplificazione e MAD	15
Figura 4.4: Previsione sul numero di integrazioni di sistemi informativi con doc/ER (rilevato al 25/10/2013)	16
Figura 4.5: Approccio metodologico alla dematerializzazione	17
Figura 4.6: Stato di avanzamento dell'intervento B2.1 (Fase 1 e Fase 2) e previsione Fase 3 al 31/12 (rilevato al 25/10/2013)	18
Figura 4.7: Distribuzione dei procedimenti per ambiti di Servizio analizzati.....	19
Figura 4.8: Previsione sul numero di banche dati aperte in Regione (rilevato al 25/10/2013).....	20
Figura 4.9: Previsione sul numero di integrazioni di sistemi informativi con Parix (rilevato al 25/10/2013)....	21
Figura 4.10: Previsione sul numero di integrazioni di sistemi informativi con FedERa (rilevato al 25/10/2013).....	22
Figura 5.1: Struttura del Piano degli interventi per la semplificazione 2014.....	23

1 STRUTTURA E SCOPO DEL DOCUMENTO

Con riferimento alla prima linea d'azione "Informatizzazione dei procedimenti amministrativi e interoperabilità delle pubbliche amministrazioni", definita all'interno del Programma di semplificazione, approvato con delibera della Giunta regionale n. 983 del 16 luglio 2012 e con la risoluzione dell'Assemblea Legislativa n.3209 del 2 ottobre 2012, scopo del documento è fornire informazioni:

- sullo **stato di avanzamento del Piano degli interventi per la semplificazione 2013** e le relative **previsioni** a finire;
- sulla **struttura, gli ambiti e le linee programmatiche che caratterizzeranno il nuovo Piano degli interventi per la semplificazione 2014**.

A tal fine, il documento è strutturato come segue:

- **Capitolo 2 – Contesto di riferimento.** Contiene la descrizione del percorso di riferimento attraverso il quale è stato approvato il Piano degli interventi per la semplificazione (d'ora in poi anche Piano), la struttura e la tipologia degli interventi che lo compongono, gli obiettivi generali e trasversali che la Regione si è impegnata a raggiungere con l'attuazione del Piano.
- **Capitolo 3 – Percorso di realizzazione del Piano.** Descrive il modello di governance adottato per l'accompagnamento e il coordinamento delle diverse azioni contenute all'interno del Piano degli interventi per la semplificazione.
- **Capitolo 4 – Esiti della Programmazione 2013.** Contiene il dettaglio circa le previsioni sullo stato di avanzamento del Piano degli interventi per la semplificazione, in relazione alla tipologia degli interventi e agli ambiti di semplificazione previsti.
- **Capitolo 5 – Programmazione 2014.** Descrive la struttura del nuovo Piano degli interventi per la semplificazione 2014 e le linee programmatiche che lo caratterizzeranno.

2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

La prima linea d'azione "**Informatizzazione dei procedimenti amministrativi e interoperabilità delle pubbliche amministrazioni**" del Programma, individua nell'interoperabilità della Pubblica Amministrazione l'elemento strategico e imprescindibile per consentire all'amministrazione di essere vissuta sempre più come utile ed efficace, nel rapporto con cittadini e imprese, e sempre più efficiente al proprio interno.

Gli impegni che la Giunta si è assunta nei confronti dell'Assemblea Legislativa e della società civile con la Prima linea di azione fanno riferimento al modello "Disegno della PA Digitale: dematerializzata, interconnessa e cooperativa" (d'ora in poi MAD, citato all'interno dell'allegato 2b) "Informatizzazione delle procedure e degli atti attraverso la creazione di un sistema di interconnessione telematica di tutta la PA - Disegno della PA Digitale: dematerializzata, interconnessa e cooperativa", contenuto nella delibera 983/2012). Per tradurre in maniera concreta tali impegni, le Direzioni, i Servizi e le Agenzie regionali hanno collaborato attivamente alla produzione di "schede impegno" che descrivevano gli obiettivi e le azioni di semplificazione che le singole unità organizzative si sono impegnate a realizzare nel 2013, per rendere più efficace ed efficiente l'agire della Regione, nei processi interni e nei rapporti verso l'esterno. Il prodotto del lavoro compiuto dalle Direzioni e dalle Agenzie della Regione è confluito all'interno del Piano degli interventi per la Semplificazione, approvato con atto n. 2013 del 17 dicembre 2012 (d'ora in poi anche Piano). Esso, in particolare, definisce le azioni con le quali vengono raggiunti gli obiettivi prefissati e le organizza in tre tipologie di interventi:

- **Linee guida e strumenti** – è la classe che individua gli interventi strumentali all'implementazione del modello integrato di PA digitale, che producono come output documenti che dettano l'indirizzo anche per le altre azioni, soluzioni e strumenti tecnologici a disposizione per realizzare il modello, e soluzioni organizzative che accompagnano la realizzazione del modello;
- **Interventi trasversali** – è la classe che riguarda tutti gli interventi attuati su più sistemi informativi, oppure più strutture organizzative, che necessitano di uno sforzo notevole di coordinamento e di integrazione tra strutture organizzative;
- **Interventi settoriali** – è la classe che contiene gli interventi mirati ad uno specifico sistema informativo, processo, struttura organizzativa, procedimento.

Il numero degli interventi di cui si compone il Piano è rappresentato nella figura seguente.

Classe	Tipologia	Descrizione della tipologia	N
A - Linee guida e strumenti	A1 - Linee guida	Interventi volti alla produzione di linee guida, specifiche di indirizzo, indicazioni operative, ecc. relative al modello integrato di PA Digitale, sia dal punto di vista tecnologico, sia organizzativo.	3
	A2 - Strumenti tecnologici	Interventi relativi a sviluppi sw, hw, ecc. a supporto della realizzazione tecnologica del modello.	4
	A3 - Soluzioni organizzative e tecnologiche abilitanti	Interventi mirati a realizzare le condizioni organizzative e procedurali e le soluzioni tecnologiche necessarie a supportare l'implementazione del modello integrato.	3
B - Interventi trasversali	B1 - Integrazione dei sistemi	Interventi che mirano all'integrazione di sistemi in un'ottica di condivisione dei dati e dei processi relativi agli stessi oggetti.	1
	B2 - Dematerializzazione dei flussi documentali	Interventi di dematerializzazione di flussi documentali connessi ai procedimenti oppure a prassi organizzative, sia nell'ambito di RER, sia per le PA del territorio regionale.	16
	B3 - Costruzione di anagrafi certificanti	Interventi volti all'apertura e alla messa a disposizione dei dati contenuti nelle banche dati identificate come anagrafi fondanti/certificanti, oltre che al mantenimento della qualità e dell'aggiornamento del dato.	3
C - Interventi settoriali	C1 - Nuovi sviluppi	Interventi che prevedono lo sviluppo di nuovi sistemi informativi, oppure la completa messa in coerenza di sistemi informativi già esistenti, con il modello integrato di PA digitale.	8
	C2 - Adeguamenti al modello	Interventi in cui inizia il percorso di messa in coerenza dell'esistente (tecnologico/organizzativo/ecc.) con il modello integrato di PA digitale.	23

Figura 2.1: Struttura del Piano degli interventi per la semplificazione

Alla realizzazione degli interventi che hanno composto il Piano è stato associato il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali e trasversali:

- **Identità Digitale:** tutti i servizi *on line* realizzati dalla Regione sono fruibili utilizzando le medesime credenziali di accesso. Tutti i sistemi espongono servizi di autenticazione federata. Il cittadino accede con una sola credenziale;
- **Dematerializzazione:**
 - tutti gli scambi documentali fra Direzioni e Servizi della RER e fra RER ed EE.LL, ASL, ARPA, ecc. avvengono in modo telematico e nel rispetto di una corretta gestione documentale digitale (Protocollo Interoperabile, PEC, ecc.);
 - il DURC, acquisito in digitale e correttamente archiviato, è valido, entro il periodo di validità, per qualunque contratto della Regione e per i relativi adempimenti contrattuali, semplificando l'iter amministrativo per le imprese e velocizzando i tempi di pagamento dei fornitori;
- **Decertificazione¹:**

¹ La "decertificazione" nei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini prevede l'acquisizione diretta dei dati presso le amministrazioni certificanti da parte delle amministrazioni procedenti e la produzione, da parte degli interessati, solo di dichiarazioni sostitutive di certificazione o di atto di notorietà. Fonte: MAD.

- tutte le applicazioni ed i servizi che trattano dati anagrafici delle imprese accedono all'anagrafe delle imprese (sistema Parix). Il dato dell'impresa non può più essere richiesto ed imputato;
- almeno il 50% dei Comuni si attiva sul sistema ANA-CNER e rende disponibile la propria anagrafe per le visure d'ufficio.

Il Piano, il cui orizzonte temporale massimo previsto è stato di 12 mesi (dicembre 2013), è stato elaborato al fine di garantire che gli interventi nelle singole filiere fossero fra loro coordinati, ed è stato monitorato durante tutto il suo svolgimento per garantirne le evidenze, in termini di realizzazione e raggiungimento degli obiettivi individuati.

3 PERCORSO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

L'attuazione del Piano ha richiesto la definizione di un **modello di governance** atto a garantire l'accompagnamento e il coordinamento delle diverse azioni contenute all'interno degli interventi delle Direzioni Generali e dalle Agenzie della Regione. Il modello definito prevede la presenza di tre distinti attori che, con funzioni diverse, garantiscono il raggiungimento degli obiettivi contenuti nella D.G.R. n.2013 del 17 dicembre 2012.



Figura 3.1: Modello di governance del Piano

In particolare, gli attori previsti sono:

- il **Nucleo di Coordinamento**, costituito con determina 7123/2012 e s.m. determina 677/2013, svolge le funzioni di controllo e definisce le misure volte a facilitare la realizzazione delle azioni contenute nel Piano, al fine di favorire il conseguimento degli obiettivi in esso previsti. Al Nucleo sono assegnate tutte le funzioni di coordinamento e monitoraggio dell'andamento progettuale e di definizione degli indirizzi tecnico-operativi, project management, coordinamento della Task force, assicurandone il *commitment* e la condivisione degli obiettivi. Il Nucleo riferisce periodicamente al Comitato di Direzione circa lo stato di avanzamento del Piano;
- il **Gruppo Tecnico Tematico**, istituito con determina 8861/2012 e s.m. determina 2267/2013, è la funzione di interfaccia tra la governance del Piano e le strutture organizzative regionali attuatrici del Piano stesso. Tale funzione è svolta dai componenti del Gruppo Tecnico Tematico sull'informatizzazione delle procedure e degli atti attraverso un sistema di interconnessione telematica di tutta la Pubblica Amministrazione. Esso si compone, all'interno di ogni singola Direzione Generale e Agenzia, di una tripletta che attraverso le competenze che esprime, consente il presidio degli aspetti amministrativo-gestionali, informatici e archivistici;

- la **Task force** (d'ora in poi, **Gruppo di supporto**) è stato istituito con determina 3543/2013 e ha il compito di fornire il necessario supporto metodologico, tecnologico e specialistico alle diverse attività del Piano, favorendone la realizzazione. In particolare, alla Task force sono assegnate le funzioni di supporto nelle attività di project management e di monitoraggio dell'avanzamento del Piano, affiancamento al Gruppo Tecnico Tematico rafforzandolo nelle competenze, affiancamento metodologico, consulenziale, tecnologico, specialistico e organizzativo, ecc. nelle attività previste all'interno dei piani esecutivi.

Il **coordinamento generale del Piano e il monitoraggio sulla sua attuazione è affidato a Lepida Spa**, la società a compartecipazione regionale che rappresenta lo **strumento operativo, promosso dalla Regione Emilia-Romagna, per la pianificazione, lo sviluppo e la gestione di prodotti e servizi atti a ridurre il "divario digitale" della Pubblica Amministrazione.**

3.1 Accompagnamento alla realizzazione del Piano

A partire dall'approvazione del Piano degli interventi per la semplificazione, il Gruppo di supporto ha attivato una serie di processi, strumenti e procedure finalizzate ad accompagnare le singole Direzioni/Agenzie coinvolte nei diversi interventi. Le attività finalizzate a garantire il project management del Piano sono state avviate a partire da febbraio 2013 con la realizzazione di specifici strumenti di lavoro, denominati Masterplan di Direzione, finalizzati a dare uniformità alla pianificazione degli interventi e a permetterne il monitoraggio puntuale sullo stato di avanzamento nell'ambito dei 12 mesi previsti dal Piano. Il percorso di costruzione dei Masterplan di Direzione è stato effettuato mediante un primo incontro di presentazione e discussione dello strumento; successivamente si è provveduto ad esplicitare, all'interno dello strumento, la pianificazione delle diverse attività previste nelle "schede impegno" allegate al Piano.

Le attività di project management e coordinamento generale del Piano sono state realizzate mediante lo svolgimento di numerosi incontri presso tutte le Direzioni e le Agenzie della Regione, aventi ad oggetto l'impostazione, la revisione e l'aggiornamento dei Masterplan.

3.2 Formazione e comunicazione

Le attività di Formazione e comunicazione sono state pensate per accompagnare Dirigenti, Funzionari, Gruppo di Supporto e Gruppo Tecnico Tematico (GTT) nell'acquisizione di competenze e nel consolidamento del loro ruolo di agenti del cambiamento. Rientrano in quest'ambito eventi di lancio del progetto e sessioni formative dedicate al Gruppo di supporto, in particolare sui temi della Gestione Documentale e del Modello di Amministrazione Digitale. Nello specifico, a partire da febbraio 2013, sono stati effettuati 8 incontri di formazione, in cui sono state trattate 6 distinte tematiche afferenti ai temi sopra citati. A tali incontri sono stati invitati oltre 630 soggetti della Regione, con un livello di partecipazione pari a circa il 70%.

In particolare, le tematiche trattate sono state:

- Formazione archivistica: 18 e 20 marzo 2013;
- Formazione MAD: 8 aprile 2013;
- Linee guida per la Gestione Documentale: 22 e 23 aprile 2013;

- Linee guida per l'integrazione dei sistemi verticali: 11 giugno 2013;
- Linee guida per la decertificazione: 9 ottobre 2013;
- Misurazione: 15 ottobre 2013.

3.3 Misurazione dei risultati

Nel corso dell'implementazione del Piano degli interventi per la semplificazione 2013, è stato definito il modello di misurazione dei risultati e dell'impatto delle attività. Oggetto dell'attività di misurazione è l'insieme di processi compresi all'interno degli interventi del Piano, e obiettivo della misurazione è capire come **tali processi stiano migliorando grazie al contributo degli interventi stessi**. Si tratta di un modello di misurazione continuo che risponde all'esigenza **interna** alla Pubblica Amministrazione (Consiglio, Giunta, Direzioni generali, ecc.) ed **esterna** (cittadini, associazioni di categoria, associazioni sindacali e altre Pubbliche Amministrazioni) di conoscere i risultati del Piano, comprenderne l'impatto, ed eventualmente contribuire alla programmazione delle nuove sessioni di semplificazione.

Oggetto della misurazione, a fronte di azioni individuate, è "quanto i processi operativi e gestionali che sottendono tali azioni sono stati semplificati". Per questo la misurazione non può limitarsi al solo calcolo economico e alla sola efficienza, ma deve concentrarsi anche sull'**analisi dei risultati** e sull'**impatto** della politica verso gli **stakeholders del processo**.

È importante evidenziare che il modello di misurazione ha adottato un approccio incrementale dei risultati, ovvero si misura quanto è cresciuto rispetto agli anni precedenti.

Per fare questo sono stati definiti tre livelli di misurazione orientati a capire come avanzano le attività - **misurazione del processo** – quali sono gli output dell'attività stessa - **misurazione dell'utilizzo** - e valutare se le esigenze dei portatori di interesse sono soddisfatte e in quale misura - **misurazione dell'impatto**.



Figura 3.2: Rappresentazione del modello di misurazione

La misurazione del processo è oggetto di analisi già nel corso del 2013, la valutazione dell'utilizzo sarà prevalente nel corso del 2014 (con alcune anticipazioni per i progetti più avanzati nel corso del 2013), mentre nel corso del 2015 (con alcune anticipazioni per i progetti più avanzati nel corso del 2014) l'attenzione si focalizzerà sugli indicatori di impatto. Per quanto riguarda questa ultima dimensione, si tratta di indicatori che misurano dimensioni qualitative quali: a) la **riduzione dei costi** di erogazione del servizio a parità di qualità; b) la **riduzione dei tempi di fruizione del servizio** da parte dell'utente; c) la **riduzione della durata delle procedure interne**; d) l'aumento del **gradimento del servizio** da parte dell'utente; e) l'aumento della **certezza/completezza delle informazioni**; f) l'incremento della **fruibilità delle informazioni e dei dati**. Questi impatti dovranno essere analizzati in relazione al destinatario degli interventi del Piano – Pubblica Amministrazione, cittadini, utenti specifici (associazioni di categoria, imprese, artigiani, ecc.) – e alla verifica del reale miglioramento apportato.

4 ESITI DELLA PROGRAMMAZIONE 2013

Il primo risultato che deve essere citato tra quelli raggiunti nel corso del 2013 è la consapevolezza che le Direzioni Generali e le Agenzie della Regione hanno acquisito in merito al ruolo fondamentale che l'ICT svolge nel processo di semplificazione della Pubblica Amministrazione. La Regione nel suo complesso si è mobilitata rispetto all'attuazione del Piano degli Interventi per la semplificazione (D.G.R. n.2013 del 17 dicembre 2012), previsto dalla Linea 1 del Programma per la semplificazione proposto dal Tavolo permanente per la semplificazione e approvato dalla Giunta Regionale e dall'Assemblea legislativa.

Il grafico seguente illustra la previsione sullo stato di avanzamento degli interventi programmati per il 2013.

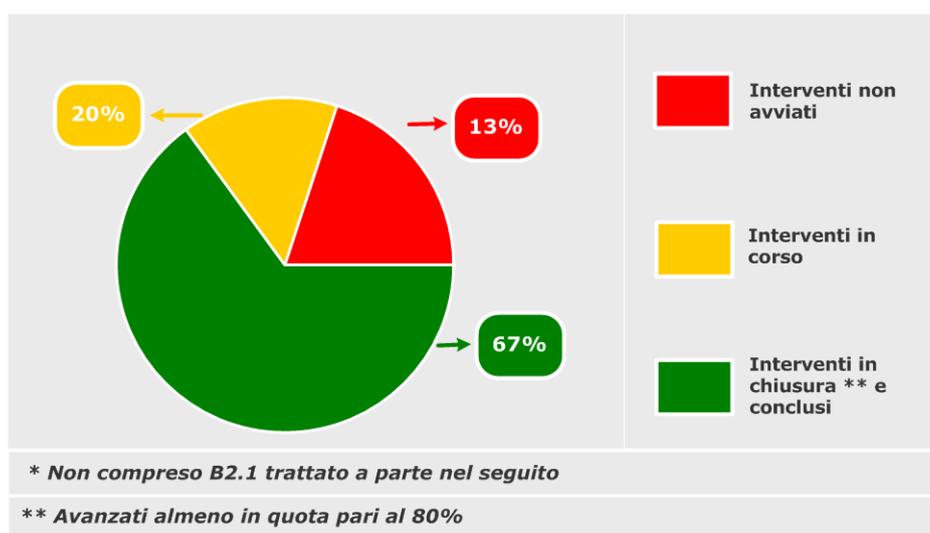


Figura 4.1: Previsione sullo stato di avanzamento del Piano: visione di sintesi (rilevato al 25/10/2013)

Entro la fine dell'anno è possibile prevedere che il **67% degli interventi giungerà a conclusione nei tempi previsti o sarà prossimo alla conclusione**. La quota rimanente, invece, si compone di interventi sui quali si rileva un ritardo rispetto alla pianificazione iniziale; in particolare, una quota pari al 20% risulterà avviata e prossima alla conclusione entro il primo semestre del 2014, mentre una rimanenza - pari a circa il 13% del totale - risulterà ancora da avviare.

Prima di entrare nel dettaglio dei dati illustrati, è importante sottolineare che il 2013 è stato l'anno in cui la Regione Emilia-Romagna ha dato operativamente avvio alle attività connesse all'attuazione delle prime misure di semplificazione, stabilite con la prima Sessione di semplificazione nell'ottica della L.R. 18/2011. In tale contesto, anche in considerazione degli eventi sismici che hanno interessato il Territorio Emiliano-Romagnolo nel maggio 2012, la scelta voluta dalla Regione è stata quella di dare una "spinta propulsiva" all'attuazione del Piano degli interventi per la semplificazione, al fine di poter fornire una risposta alle esigenze di semplificazione dei procedimenti della Pubblica Amministrazione. Per garantire questa

accelerazione sulla realizzazione degli interventi del Piano, è stato quindi necessario attribuire a tutte le azioni in esso contenute una scadenza lineare (tutti gli interventi, infatti, sono stati pianificati a 12 o 24 mesi), senza tenere in considerazione le naturali relazioni di propedeuticità tra le diverse tipologie di interventi. Le tempistiche con le quali sono state terminate le attività di carattere "propedeutico" (es. quelle relative alle Linee guida, per quanto riguarda l'elaborazione e soprattutto divulgazione all'interno dell'Ente) hanno quindi inciso sui tempi di completamento degli altri interventi e, pertanto, sulle tempistiche complessive previste nel Piano, i cui risultati sono riportati nella figura 4.1.

Entrando più nello specifico e analizzando i risultati raggiunti rispetto alla tipologia di intervento e ai quattro ambiti individuati all'interno della Prima linea d'azione "Informatizzazione dei procedimenti amministrativi e interoperabilità delle pubbliche amministrazioni", è possibile osservare quanto riportato nel grafico ad istogrammi che segue.

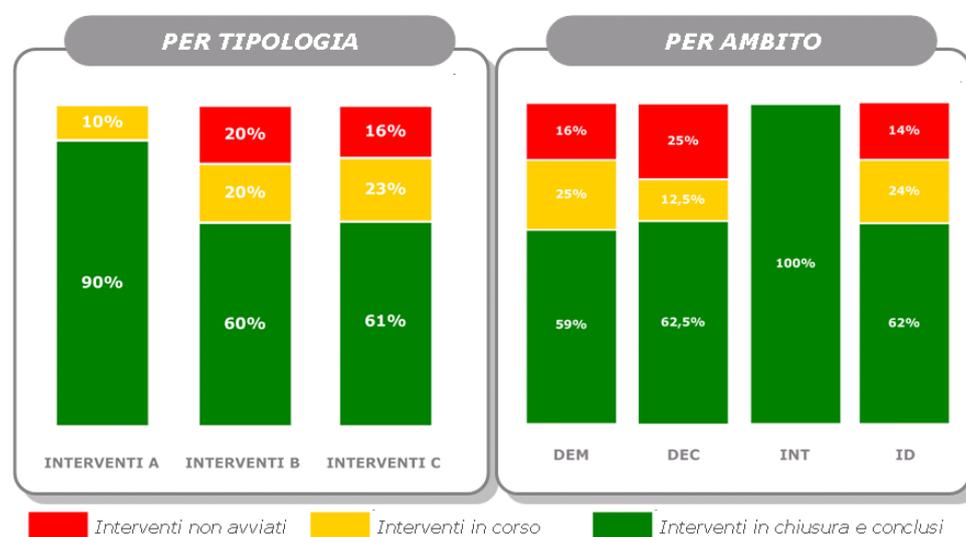


Figura 4.2: Previsione sullo stato di avanzamento del Piano: visione per tipologia e ambito (rilevato al 25/10/2013)

Analizzando la distribuzione degli interventi **per tipologia** (cfr. § 2 – Contesto di riferimento) è possibile evidenziare che:

- la maggior parte degli interventi di tipologia **A – Linee guida e strumenti saranno completi o vicini alla conclusione entro il 31 dicembre 2013**. E' importante sottolineare come la Regione, sin dai primi mesi del 2013, abbia avviato un'intensa attività di analisi, confronto, definizione di regole comuni e standard di riferimento, il cui esito ha portato alla produzione di **Linee guida per la gestione documentale** (prodotto dell'intervento A1.1 - Linee guida GeDoc e monitoraggio della dematerializzazione, emanate con determina 7674/2013), **Linee guida per la decertificazione delle banche dati** (esito dell'intervento A1.2 - Linee guida per la decertificazione e monitoraggio dell'attuazione, in corso di approvazione) e **Linee guida per l'integrazione con il sistema di gestione**

documentale (prodotto dell'intervento A1.3 - Definizione delle specifiche per l'integrazione con il Sistema documentale, emanate con determina 7674/2013);

- gli interventi di tipo B – Interventi Trasversali – e C – Interventi Settoriali – mostrano una distribuzione sullo stato di avanzamento abbastanza omogenea. Circa il **60% del totale**, infatti, sarà **completo o prossimo a conclusione entro il 2013**, una quota pari a circa il 20% sarà già avviata e una restante quota residuale sarà ancora da avviare.

La valutazione delle percentuali mostrate deve tenere conto del grande sforzo che ha caratterizzato i primi mesi del 2013 e che si è concentrato, mediante la **completa realizzazione della maggior parte degli interventi propedeutici di tipologia A**, sull'**obiettivo strategico di ridurre la variabilità di approcci, metodi e strumenti utilizzati all'interno delle diverse Direzioni Generali, seppur a fronte di problematiche e situazioni operative relativamente omogenee**. Questo aspetto è importante in quanto ha, come effetto finale, quello di fornire agli interlocutori della Regione (cittadini, associazioni, imprese) una reale percezione di unitarietà e coerenza rispetto alle modalità operative dell'Ente, indipendentemente dalla struttura regionale specifica alla quale ci si rivolge. Nonostante questo grande sforzo iniziale, finalizzato alla definizione di un quadro di regole condiviso su alcuni ambiti specifici, **abbia rallentato l'avvio e l'avanzamento del Piano, è comunque da segnalare come aspetto positivo il fatto che la completa realizzazione della maggior parte della programmazione 2013 è prevista nel corso del primo semestre 2014**.

4.1 Semplificazione e MAD: relazioni e sinergie

Il contributo alla semplificazione amministrativa dato dall'ICT è reso più evidente se si pensa che una "Pubblica Amministrazione digitale ideale" è innanzitutto una Pubblica Amministrazione 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 che supportano i processi sono tra loro interconnessi, se cioè sono abilitati 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 a 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.

In tale contesto si inserisce il **MAD - Modello di Amministrazione Digitale dell'Emilia-Romagna**, che nasce dall'esperienza della Community Network Emilia-Romagna e rappresenta un modello unico ed integrato che consente il miglioramento e l'integrazione dei processi e dei servizi della Pubblica Amministrazione e la loro ottimizzazione in termini di flessibilità, efficienza, economicità e sostenibilità. Tutto ciò si verifica mediante la presenza di elementi fondanti il modello – *infrastrutture, anagrafi, piattaforme e servizi* - che abilitano l'interconnessione, l'interoperabilità e la dematerializzazione.

Il MAD - Modello di Amministrazione Digitale dell'Emilia-Romagna e il Programma di semplificazione, con particolare riferimento ai contenuti di Linea 1, sono quindi in profonda relazione e sinergia, come è possibile notare dalla figura di seguito riportata.

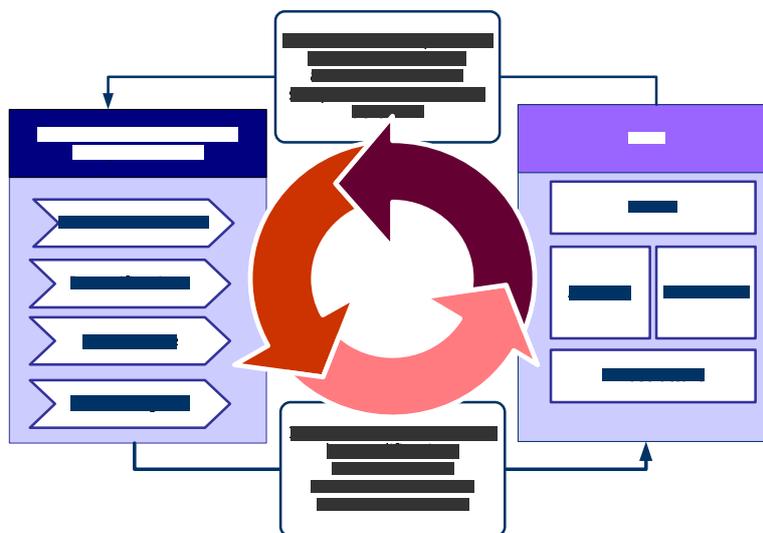


Figura 4.3: Semplificazione e MAD

Nella prospettiva regionale, il MAD diventa infatti la fonte da cui poter recepire strumenti in grado di supportare Direzioni Generali, Agenzie ed Enti Locali della Regione nella realizzazione di iniziative finalizzate alla semplificazione dei rapporti interni alla Pubblica Amministrazione e, soprattutto, esterni, nel colloquio verso cittadini, imprese, ecc. Il Piano di interventi per la semplificazione, a sua volta, diviene lo strumento che garantisce la diffusione del MAD all'interno della Regione, mediante l'attuazione degli interventi in esso contenuti.

Al fine di rendere tangibile il rapporto MAD – semplificazione, nel seguito del presente documento, in riferimento alle previsioni sullo stato di avanzamento del Piano in relazione ai quattro ambiti (dematerializzazione, decertificazione, integrazione, identità digitale) si fornisce un *focus* anche sulla realizzazione di componenti MAD previste all'interno degli interventi del Piano, di cui si riportano alcune previsioni, in coerenza con l'ambito descritto.

4.2 Esito per ambito: Dematerializzazione

La Regione si è dotata di tutti gli strumenti metodologici (Linee Guida) e informatici (piattaforma doc/ER, SACER) per le iniziative di dematerializzazione dei flussi documentali all'interno dell'organizzazione regionale. In particolare, la piattaforma doc/ER permetterà di utilizzare uno strumento unico per la gestione documentale di tutto l'Ente, al fine di creare un archivio dei documenti prodotti che sia gestito secondo regole standard e condivise da parte di tutte le Direzioni Generali e Agenzie della Regione.

Per quanto riguarda gli interventi settoriali aventi ad oggetto l'integrazione dei sistemi informatici regionali con la piattaforma doc/ER, la figura seguente riporta un dettaglio delle integrazioni che si prevede saranno realizzate entro il 2013 e i primi mesi del 2014.

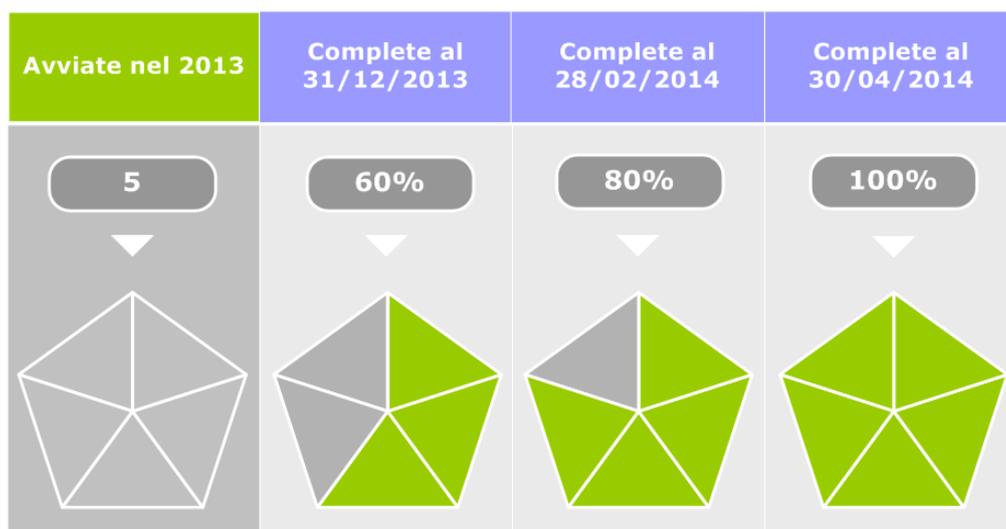


Figura 4.4: Previsione sul numero di integrazioni di sistemi informativi con doc/ER (rilevato al 25/10/2013)

Il totale degli interventi del 2013 - in corso, in chiusura e conclusi - che prevedono un'attività di integrazione con la piattaforma di gestione documentale doc/ER è pari a 5. In particolare:

- 3 integrazioni – pari al 60% del totale - saranno realizzate entro dicembre;
- entro febbraio 2014 è prevista la realizzazione dell'integrazione su un ulteriore sistema informativo, con raggiungimento dell'80% del totale;
- il completamento delle attività è previsto entro aprile 2014.

4.2.1 B2.1 – Dematerializzazione dei flussi in RER

L'intervento B2.1 – Dematerializzazione in RER è un intervento trasversale (tipo B), che ha interessato tutte le Direzioni Generali e le Agenzie della Regione, e ha avuto ad oggetto lo svolgimento di attività finalizzate a garantire la dematerializzazione dei flussi documentali prodotti negli scambi che avvengono tra Direzioni e Servizi della Regione e fra Regione ed Enti Locali, ASL, ARPA, ecc.

A partire dal mese di aprile è stato avviato un percorso di sviluppo della gestione dei flussi documentali all'interno di tutte le Direzioni e le Agenzie della Regione coinvolte nel Piano degli interventi per la semplificazione. L'approccio metodologico scelto è stato strutturato secondo tre stadi evolutivi e progressivi:

- **Fase 1 – Ricognizione dei flussi documentali.** Obiettivo della fase è stata l'analisi dei volumi di documenti – cartacei o digitali – scambiati dalle singole Direzioni Generali e Agenzie della Regione. L'analisi è stata avviata a partire dal lavoro svolto dalla Linea 2 - Rilevazione dei procedimenti amministrativi regionali per l'analisi e la valutazione permanente, incrociando i risultati raccolti all'interno della base dati dei procedimenti regionali con le informazioni estratte dal sistema informativo in uso per il protocollo. Per ognuno dei Servizi delle Direzioni Generali e delle Agenzie della Regione è stato predisposto uno strumento di raccolta dei dati estratti, che è stato condiviso e discusso mediante incontri specifici di Direzione. In questa fase sono stati predisposti e analizzati 113 report (uno per ogni Servizio

regionale) a supporto dell'individuazione dei flussi documentali specifici per i Servizi regionali e sono stati svolti oltre 20 incontri di Direzione.

- **Fase 2 – Individuazione degli scenari di dematerializzazione.** Obiettivo della Fase 2 è stata l'individuazione, sulla base dei risultati dell'analisi ottenuta in Fase 1, delle soluzioni di dematerializzazione da attuare all'interno delle Direzioni Regionali e delle Agenzie. Le soluzioni di dematerializzazione definite possono prevedere solo attività di carattere organizzativo o essere associate ad attività di carattere tecnologico.
- **Fase 3 – Attuazione delle soluzioni.** Rappresenta la fase in cui le Direzioni e le Agenzie della Regione realizzano le soluzioni scelte per dematerializzare i propri flussi documentali.

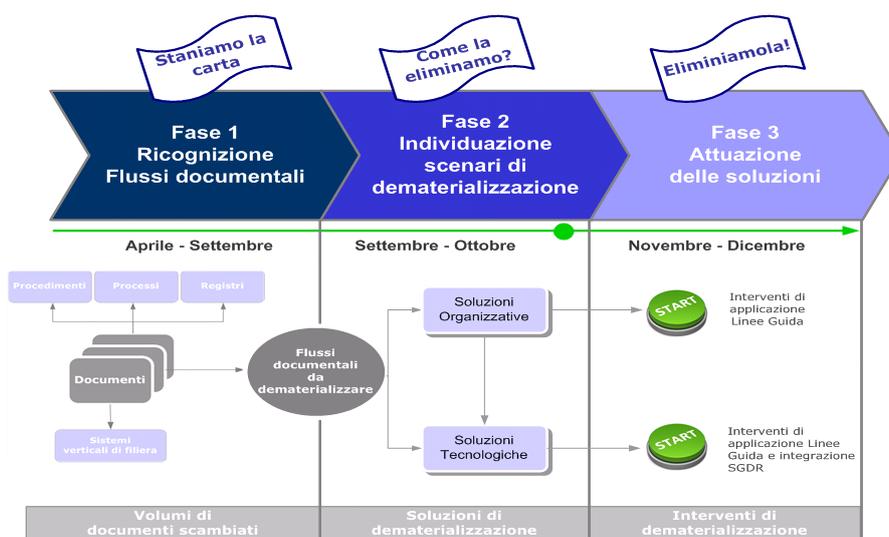


Figura 4.5: Approccio metodologico alla dematerializzazione

Tutte le attività finora svolte hanno creato consapevolezza, diffuso conoscenza e permesso di individuare delle soluzioni specifiche – alcune delle quali già direttamente attuabili da parte delle Direzioni stesse - per gestire in maniera dematerializzata i propri procedimenti. Lo stato di avanzamento dell'intervento secondo le tre fasi descritte è rappresentato nella figura seguente.

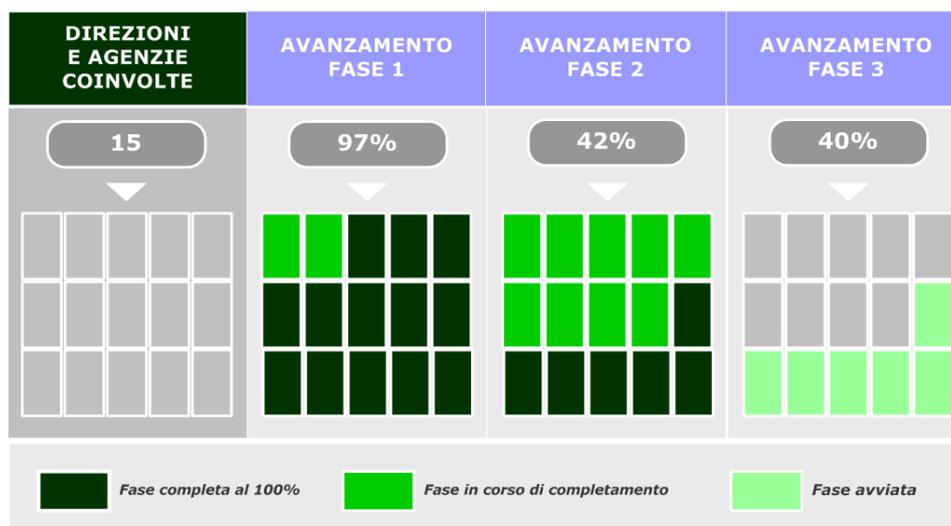


Figura 4.6: Stato di avanzamento dell'intervento B2.1 (Fase 1 e Fase 2) e previsione Fase 3 al 31/12 (rilevato al 25/10/2013)

4.2.2 FlowER

La dematerializzazione è stata proposta anche agli Enti Locali del territorio emiliano-romagnolo attraverso il *progetto FlowER*, che mette a disposizione metodi e strumenti finalizzati all'Analisi e Valutazione Permanente (AVP) per dematerializzare i flussi documentali, attraverso modalità e approcci utili alla revisione dei procedimenti in ottica di semplificazione. Complessivamente sono 65 gli Enti Locali coinvolti nel Progetto (numero di Comuni afferenti alle 12 Unioni partecipanti, unitamente a due Comuni capoluogo e una Provincia) che stanno lavorando sulla riorganizzazione e semplificazione di **32 procedimenti, afferenti a 8 ambiti di Servizio**. L'analisi e il ridisegno dei procedimenti in ottica di dematerializzazione e semplificazione ha permesso la riprogettazione di circa 500 documenti, di cui 250 scambiati con soggetti esterni (cittadini e altre PA), definendo i corretti criteri di gestione documentale digitale. Le attività svolte hanno coinvolto oltre 160 persone e sono stati svolti 97 incontri di lavoro sul territorio. Gli Enti attualmente attivi su progetto sono:

- Unione Colline Matildiche;
- Unione Valli Savena Idice;
- Unione Reno Galliera;
- Unione Comuni del Sorbara;
- Unione Terre d'Argine;
- Unione Terre di Castelli;
- Unione Pedemontana Parmense;
- Unione Bassa Reggiana;
- Unione Valli del Marecchia;
- Unione dei Comuni Distretto Ceramico;

- Unione Bassa Romagna;
- Comune di Ravenna;
- Comune di Bologna;
- Provincia di Reggio Emilia.

Il grafico seguente illustra la distribuzione dei procedimenti analizzati negli ambiti di Servizio attualmente oggetto di semplificazione.

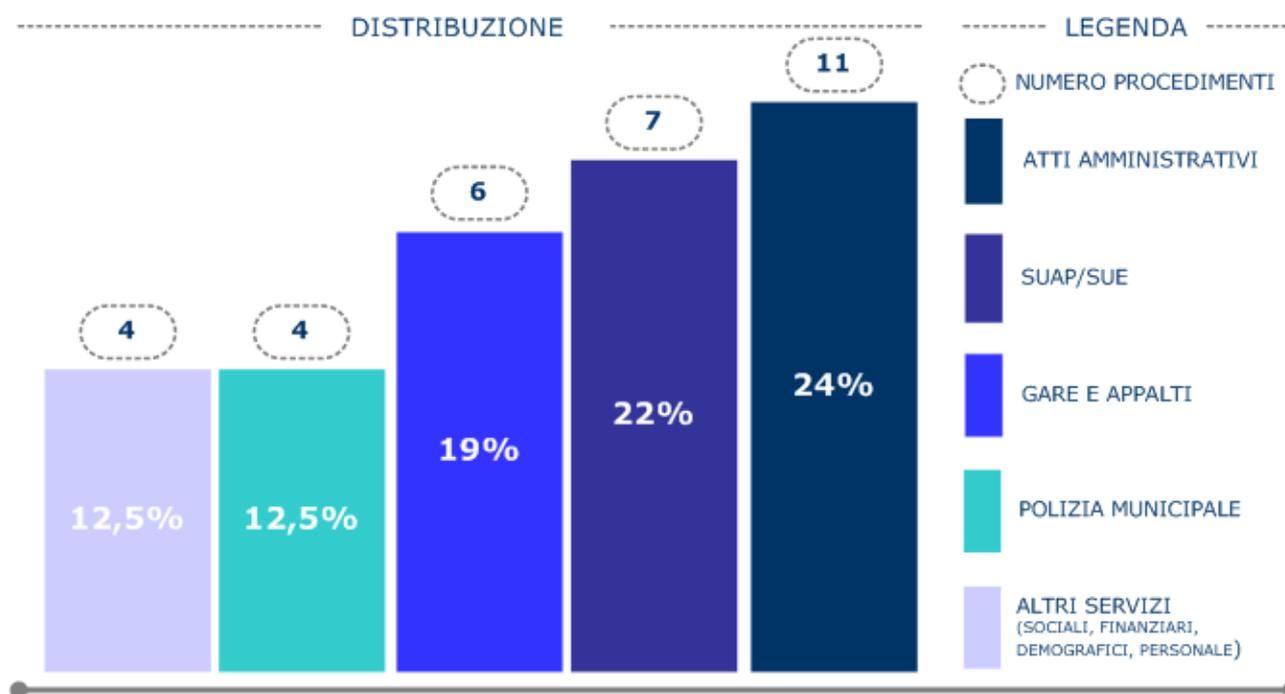


Figura 4.7: Distribuzione dei procedimenti per ambiti di Servizio analizzati

4.3 Esito per ambito: Decertificazione

La Regione ha definito e distribuito a tutte le proprie Direzioni le Linee Guida regionali per la decertificazione, cioè il processo mediante il quale una Pubblica Amministrazione rende accessibili le informazioni certificanti in proprio possesso, anche al fine di garantire che cittadini e imprese non debbano fornire più volte una stessa informazione nell'ambito dei diversi procedimenti che intrattengono con la Pubblica Amministrazione. Oltre alla definizione delle Linee Guida, per due banche dati (Archivio regionale delle strade, Catasto ferroviario) è stato avviato un percorso che porterà, nell'anno corrente, ad integrare all'interno del data base topografico regionale le informazioni certificanti gestite.

Analizzando più in dettaglio la previsione sullo stato di avanzamento relativo alle attività di decertificazione delle banche dati, si rileva il grafico seguente.

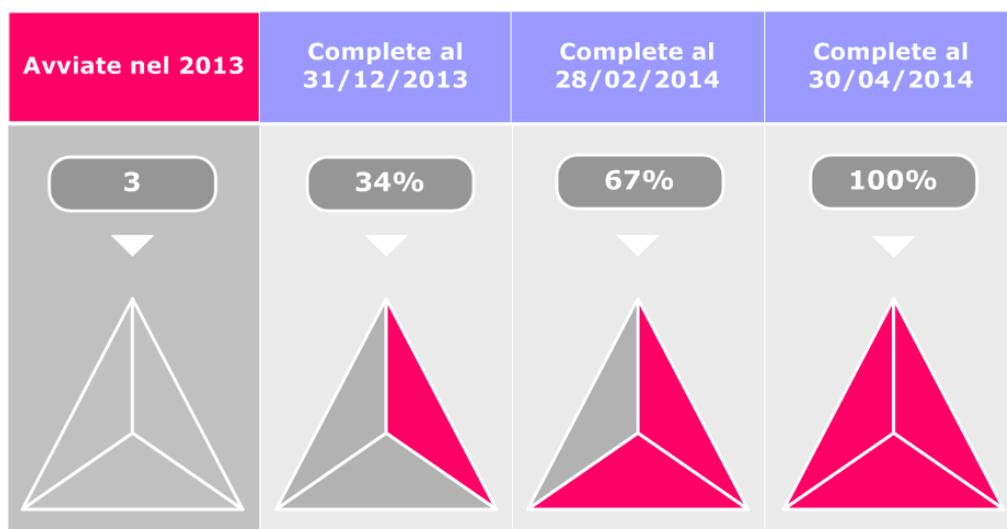


Figura 4.8: Previsione sul numero di banche dati aperte in Regione (rilevato al 25/10/2013)

Rispetto agli interventi del Piano 2013 - avviati, in chiusura o conclusi- è possibile affermare che:

- entro dicembre le attività necessarie per la fruizione dei dati contenuti all'interno di anagrafi certificanti della Regione saranno completate per 1 banca dati, pari al 34% del totale;
- entro febbraio 2014 le banche dati "aperte" saranno 3, pari al 67% del totale;
- il completamento delle attività è previsto entro aprile 2014.

Ulteriore elemento di semplificazione che la decertificazione delle banche dati offre è legata alla possibilità, per tutte le applicazioni ed i servizi che trattano dati anagrafici delle imprese, di accedere all'anagrafe delle imprese regionali mediante il sistema Parix. Lo sviluppo di attività di integrazione verso questa banca garantisce infatti di richiamare automaticamente, all'atto della richiesta, una serie di informazioni relative alle imprese che operano in Regione Emilia-Romagna, evitando che il dato non sia richiesto – e imputato - più volte.

L'immagine seguente illustra la previsione sullo stato di avanzamento degli interventi settoriali, contenuti nel Piano degli interventi per la semplificazione 2013.

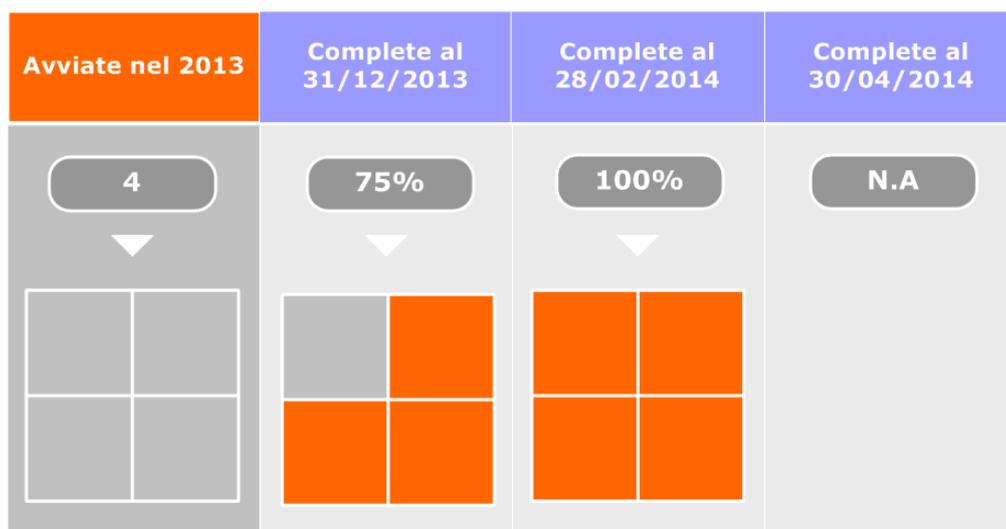


Figura 4.9: Previsione sul numero di integrazioni di sistemi informativi con Parix (rilevato al 25/10/2013)

Il totale degli interventi del 2013 - in corso, in chiusura e conclusi - che prevedono un'attività di integrazione con Parix è pari a 4. In particolare:

- rispetto alle 4 integrazioni previste, è possibile affermare che il 75% delle attività verrà svolto entro l'anno;
- entro febbraio 2014 saranno completate tutte le attività di integrazione alla banca dati imprese.

4.4 Esito per ambito: Integrazione

È stata individuata una soluzione per l'integrazione tra i sistemi delle aree edilizia, ambiente, sismica e attività produttive, che definisce la creazione di un ambiente tecnologico all'interno del quale Professionisti, imprese e Associazioni di categoria potranno interagire in maniera più semplice con la Pubblica Amministrazione, per l'esecuzione e la conclusione dei procedimenti autorizzatori e concessori. Ogni sistema coinvolto nel processo complessivo è ora in grado di implementare tutti i canali di dialogo necessari con gli altri, non duplicando così azioni ed informazioni. Anche su tale base di integrazione tecnologica è possibile affrontare, con maggiori elementi a disposizione, l'Analisi e Valutazione Permanente (AVP) dei procedimenti amministrativi in carico alla Linea 2 del Programma di semplificazione richiamato.

4.5 Esito per ambito: Identità Digitale

Nel 2013 è cresciuto il numero di servizi ai quali è possibile accedere mediante la creazione di un'identità digitale unica attraverso l'utilizzo della piattaforma FedERa. L'integrazione di un sistema informatico con la piattaforma di autenticazione citata permette infatti di rendere disponibili all'utenza i servizi esposti dal sistema on line mediante l'inserimento di credenziali – *username* e *password* – univoche. L'incremento del numero di sistemi che gradualmente si integreranno con FedERa permetterà, quindi, di estendere sempre più i servizi che la Pubblica Amministrazione mette a disposizione dei cittadini, sempre garantendone l'accesso con le stesse credenziali di autenticazione.

L'immagine seguente illustra le previsioni sul numero di integrazioni di sistemi informativi con FedERa, contenute all'interno degli interventi settoriali del Piano degli interventi per la semplificazione.

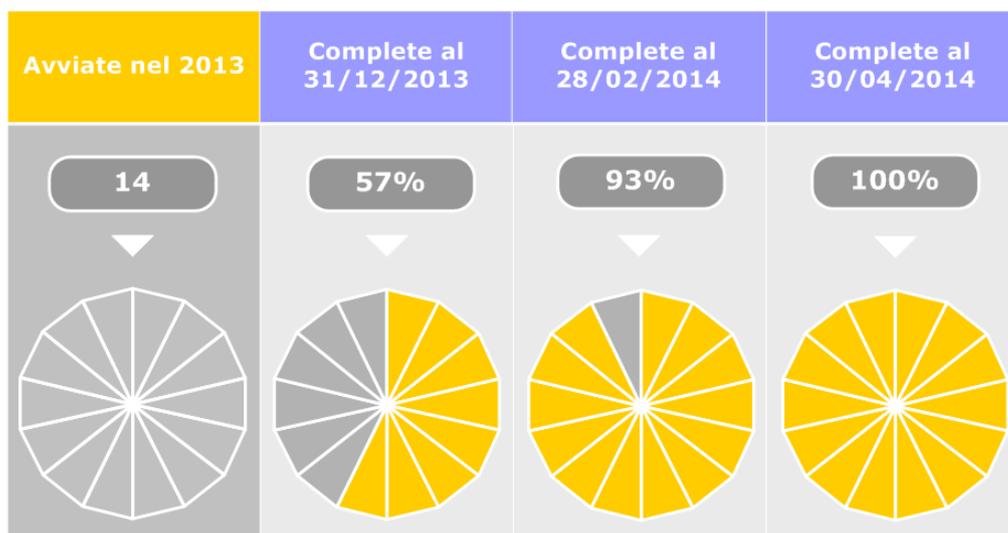


Figura 4.10: Previsione sul numero di integrazioni di sistemi informativi con FedERa (rilevato al 25/10/2013)

Il totale degli interventi del 2013 - in corso, in chiusura e conclusi - che prevedono un'attività di integrazione con la piattaforma di autenticazione FedERa è pari a 13. In particolare:

- 8 integrazioni – pari al 57% del totale - saranno realizzate entro dicembre;
- entro febbraio 2014 è prevista la realizzazione di 13 integrazioni, pari al 93% del totale;
- il completamento delle attività è previsto entro aprile 2014.

5 PROGRAMMAZIONE 2014

Le linee programmatiche per la stesura del Piano degli Interventi per la semplificazione 2014 saranno improntate alla coerenza, alla continuità e alla valorizzazione dei risultati già raggiunti attraverso le azioni avviate mediante l'attuazione del Piano di cui alla delibera 2013/2012. In particolare, il Piano degli interventi che sarà approvato dalla Giunta entro l'anno sarà composto da:

- interventi pianificati ed avviati con la programmazione 2013, che sono ormai in fase di avanzata realizzazione ma che non si concluderanno entro l'anno;
- interventi pianificati ed avviati con la programmazione 2013 e che, nella loro articolazione originale, prevedevano un piano di realizzazione della durata di 24 mesi;
- interventi da pianificare ed avviare nel 2014, che saranno concertati con le strutture regionali attraverso un percorso partecipato di selezione e definizione delle priorità.

Il nuovo Piano degli interventi per la semplificazione, inoltre, conterrà al suo interno la suddivisione tra interventi il cui *owner di processo* è rappresentato da una Direzione Generale o una Agenzia della Regione (**interventi "RER"**), oppure da uno o più Enti Locali (**interventi "Enti Locali"**). L'immagine seguente illustra la struttura proposta per il nuovo Piano degli interventi per la semplificazione 2014.

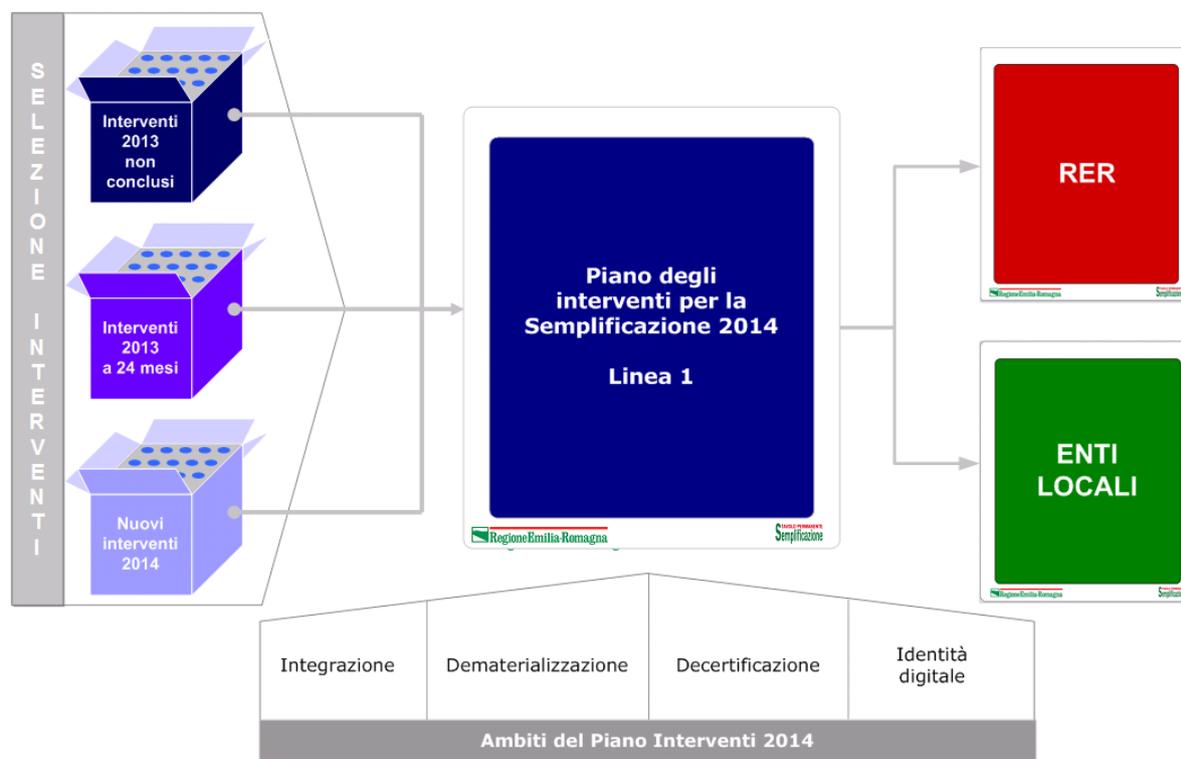


Figura 5.1: Struttura del Piano degli interventi per la semplificazione 2014

Il processo di costruzione del Piano si svilupperà all'interno di una cornice di riferimento unitaria, al fine di garantire che definizione dei contenuti e successivo percorso di realizzazione dei singoli interventi sia ordinato e coerente sotto i profili:

- della **capacità di individuare interventi in grado di produrre benefici tangibili e dare risposte concrete agli obiettivi di semplificazione** nei rapporti che l'Amministrazione Regionale ha assunto tra le proprie priorità di legislatura;
- dell'allineamento delle **premesse programmatiche dei diversi portatori d'interesse rispetto al Piano e, pertanto, della convergenza del complesso degli strumenti della programmazione regionale rispetto ai contenuti degli interventi**;
- dell'**aderenza degli interventi ai contenuti del Modello di Amministrazione Digitale (MAD)** definito dalla Regione Emilia-Romagna e, pertanto, del loro contributo al dispiegamento dello stesso all'interno dell'Ente.

Gli **assi di semplificazione** sui quali incideranno gli interventi che saranno parte del nuovo Piano continueranno ad essere, come nel 2013, **Dematerializzazione, Decertificazione, Integrazione e Identità Digitale**. Anche le **tipologie di interventi** previste nel Piano saranno in sostanziale **continuità con la programmazione 2013**. Saranno pertanto presenti interventi relativi alla realizzazione di **Linee Guida e Strumenti di supporto alla semplificazione, interventi trasversali** relativi ad un ampio numero di Direzioni Generali e **interventi settoriali** specifici per le singole Direzioni Generali.

5.1 Dematerializzazione

La dematerializzazione rimane uno degli ambiti prioritari all'interno del nuovo Piano 2014. La Regione intende proseguire il percorso di evoluzione già ampiamente avviato, portando a compimento gli interventi che non saranno completati entro dicembre e prevedendo l'aggiunta di nuovi interventi di dematerializzazione, anche tecnologica, alcuni dei quali deriveranno dall'attuazione della Fase 3 dell'intervento B2.1. Saranno inoltre previsti nuovi interventi di tipologia A – Linee guida e strumenti, atti a garantire l'aggiornamento e l'evoluzione delle linee guida predisposte nel corso del 2013.

Più in dettaglio, la tabella seguente sintetizza le aree all'interno delle quali saranno concentrati gli interventi di dematerializzazione previsti nel Piano degli interventi per la semplificazione 2014.

Descrizione degli interventi 2014

Integrazione sistemi verticali di filiera a doc/ER.

Si prevede il completamento degli interventi di integrazione relativi alla programmazione corrente, unitamente ad ulteriori interventi derivanti dalla conclusione delle attività relative alla Dematerializzazione dei flussi in RER (intervento "B2.1 – Dematerializzazione dei flussi in RER"), avente ad oggetto le attività di carattere trasversale. Il numero effettivo delle nuove integrazioni di natura tecnologica dipende dalla scelta concreta operata dalle Direzioni Generali/Agenzie. Prendendo in considerazione il numero di applicativi verticali di filiera censiti, il numero massimo di integrazioni a doc/ER potrebbe essere pari a 10.

Descrizione degli interventi 2014
Dematerializzazione procedimenti. Si promuoveranno interventi di dematerializzazione di alcuni flussi documentali di particolare rilevanza, allo scopo di rendere tali processi più semplici e trasparenti e migliorare considerevolmente la gestione interna e il rapporto con l'utenza esterna.
Metodi e strumenti per la gestione unitaria dei procedimenti. Attraverso l'utilizzo di FloWeb si definiranno approcci e strumenti necessari al supporto delle iniziative e delle attività legate all'Analisi e Valutazione Permanente dei procedimenti, al ridisegno dei flussi procedurali, all'aggiornamento dei procedimenti e alla loro pubblicazione ai fini della trasparenza.
Interventi di sviluppo, aggiornamento e manutenzione degli strumenti concettuali ed operativi a supporto delle policy di gestione documentale. Saranno raccolti, analizzati, pianificati e realizzati ampliamenti funzionali alla piattaforma di gestione documentale, nonché interventi di aggiornamento e ampliamento del corpo di linee guida regionali per la gestione documentale in uso.
Prosecuzione del Progetto FlowER. L'obiettivo sarà completare l'implementazione dei 32 flussi riprogettati in ottica di dematerializzazione, coinvolgere nuovi Enti e incrementare il numero di procedimenti, nonché avviare processi di analisi comparativa tra i processi/procedimenti censiti e ridisegnati.

5.2 Decertificazione

Il Piano 2014 intende promuovere ulteriormente gli interventi finalizzati alla apertura delle banche dati della Regione. In tal senso, oltre agli interventi che non troveranno conclusione nel corso del 2013, il nuovo Piano 2014 si pone come obiettivo la prosecuzione delle azioni già intraprese, incentivando l'apertura di nuove banche dati regionali. Anche in tale ambito, sarà inoltre previsto l'aggiornamento e l'evoluzione delle Linee guida per la decertificazione, attraverso la presenza di una specifica scheda intervento di tipologia A. Nella tabella seguente si riportano le aree sulle quali si concentreranno gli interventi nell'ambito della decertificazione del Piano degli interventi per la semplificazione 2014.

Descrizione degli interventi 2014
Apertura nuove banche dati certificanti in RER. Si intende puntare sull'individuazione prima, e sull'apertura poi, di ulteriori anagrafi regionali oltre a quelle attualmente in corso di decertificazione. Sono state identificate dieci anagrafi regionali per le quali sarà valutata l'opportunità di procedere a decertificazione.
Completamento del dispiegamento della soluzione ANACNER. Si intende proseguire il dispiegamento di ANACNER presso tutti i Comuni, per arrivare rapidamente alla totale copertura regionale.

5.3 Integrazione

Il Piano 2014 estende l'ambito tradizionale dell'integrazione – che per il Piano 2013 ha compreso il solo intervento trasversale B1.1 – a nuovi interventi e azioni finalizzate ad estendere l'interoperabilità e la cooperazione tra i sistemi informativi della Regione. Un forte accento in tal senso viene posto sulla possibilità, per le Direzioni Generali e le Agenzie della Regione, di realizzare azioni tecnologiche che favoriscano l'interscambio e l'alimentazione di DossiER, il fascicolo regionale del cittadino. Nel seguito si sintetizzano le aree su cui verteranno gli interventi di integrazione del 2014.

Descrizione degli interventi 2014

Integrazione tecnologica SuapER – SIS – SiedER – AIA.

L'importante intervento di integrazione in corso che già si prevedeva avrebbe visto la sua realizzazione nel 2014, troverà conclusione con l'effettiva apertura dei canali di dialogo fra i sistemi interessati.

Nuovi interventi di integrazione in settori di particolare affinità, rilevanza e visibilità.

Si ritiene prioritario estendere e raffinare l'integrazione tra sistemi promuovendo nuovi processi di integrazione. Un possibile ambito di intervento potrà essere quello legato all'integrazione di sistemi informativi dell'Ambiente con quelli dell'Edilizia.

Interventi di integrazione per l'alimentazione di DossiER.

DossiER è lo strumento che rappresenta il punto unico attraverso il quale il cittadino può accedere, in ogni momento e in maniera semplice, a tutti i dati e documenti prodotti dalla PA. La completezza di DossiER si concretizza attraverso specifici interventi che collegano allo strumento le fonti informative (dati e documenti) provenienti dai sistemi verticali dei singoli Enti.

5.4 Identità Digitale

Il Piano 2014 prosegue l'intento di estendere i servizi on line messi a disposizione degli utenti, mediante accesso con un'unica identità digitale. Tale obiettivo sarà raggiunto proseguendo il percorso già intrapreso nell'ambito del Piano 2013, completando le integrazioni previste a FedERa e individuando nuovi interventi di integrazione con la piattaforma di autenticazione.

Nella tabella seguente si riportano le aree sulle quali si concentreranno gli interventi nell'ambito dell'Identità Digitale del Piano degli interventi per la semplificazione 2014.

Descrizione degli interventi 2014

Completamento interventi dalla Programmazione 2013 ed estensione servizi accessibili mediante identità digitale unica.

Nel 2014 saranno completati gli interventi di integrazione a FedERa previsti nella programmazione corrente. Si prevede il completamento di 5 interventi ancora da concludere, che rappresentano il 40% del totale degli interventi inseriti nelle Schede 2013. Si intende anche estendere il numero dei servizi cui sarà possibile accedere mediante la piattaforma di autenticazione, attraverso l'individuazione di nuove opportunità di integrazione di applicazioni della RER e degli Enti Locali alla piattaforma di identità digitale. Verrà inoltre completata la realizzazione della nuova infrastruttura abilitante, che metterà a disposizione funzionalità avanzate in grado di garantire la registrazione e il riconoscimento di soggetti che appartengono a specifiche categorie professionali (ad esempio, ordine degli avvocati).