



DELIBERA N.	1588
SEDUTA N.	199
DATA	16/02/2015

pag.	1
------	---

LEGISLATURA N. IX

OGGETTO:

CONSIGLIO REGIONALE - ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLE MARCHE
PIANO DI INFORMATIZZAZIONE AI SENSI DELL'ART. 24 DL 90/2014

L'anno 2015 addì 16 del mese di febbraio in Ancona presso la sede dell'Assemblea legislativa delle Marche si è riunito l'Ufficio di Presidenza regolarmente convocato.

	PRESENTI	ASSENTI
VITTORIANO SOLAZZI – Presidente	X	
ROSALBA ORTENZI – Vicepresidente	X	
GIACOMO BUGARO – Vicepresidente	X	
MORENO PIERONI – Consigliere Segretario		X
FRANCA ROMAGNOLI – Consigliere Segretario	X	

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza assume la presidenza il Presidente dell'Assemblea legislativa delle Marche **Vittoriano Solazzi** che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario dell'Ufficio di Presidenza Dott.ssa **Paola Santoncini**.

LA DELIBERAZIONE IN OGGETTO È APPROVATA ALL'UNANIMITA' DEI PRESENTI.

PUBBLICATA NEL BURM N. DEL



DELIBERA N.	1588
SEDUTA N.	199
DATA	16 FEB. 2015

pag.	2
------	---

OGGETTO:

CONSIGLIO REGIONALE - ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLE MARCHE
PIANO DI INFORMATIZZAZIONE AI SENSI DELL'ART. 24 DL 90/2014

L'Ufficio di Presidenza

VISTO il documento istruttorio, riportato in calce alla presente deliberazione, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTO il comma 3-bis dell'art. 24 del DL 90/2014 (comma inserito dalla legge 114/2014 di conversione del decreto);

DELBERA

1. di approvare e fare proprio il piano di informatizzazione dell'ente a norma dell'art. 24 co. 3-bis del DL90/2014, così come riportato nell'allegato A;
2. di incaricare i dirigenti delle strutture assembleari a dare attuazione a quanto previsto nell'Allegato A alla presente deliberazione, ciascuno nella parte di rispettiva competenza, comunicando al dirigente della PF Informazione e Comunicazione i responsabili dei procedimenti coinvolti;
3. di trasmettere il presente atto ai dirigenti del consiglio regionale.

IL PRESIDENTE
DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA
(Dott. Vittoriano Solazzi)



IL SEGRETARIO
DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA
(Dott. [redacted])



DELIBERA N.	1588
SEDUTA N.	199
DATA	16 FEB. 2015

pag.	3
------	---

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Ai sensi del comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014., le Pubbliche Amministrazioni devono approvare un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni, che permetta la compilazione on line dei moduli con autenticazione realizzata con il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID).

Nel Piano si deve progettare "una completa informatizzazione" della presentazione e del monitoraggio delle diverse tipologie di pratiche gestite dalla PA. "Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione."

La definizione del Piano è una attività complessa, riguardante tutti gli uffici dell'amministrazione, che inizia con la mappatura dei procedimenti, la verifica della situazione tecnica del sistema informativo (relativa alla gestione dei processi amministrativi, ed allo stato delle strutture e delle procedure non solo quelle gestionali ma anche quelle di sistema), e di quella organizzativa e regolamentare.

L'ufficio Informatica ha predisposto il piano di informatizzazione dei procedimenti (allegato A). Ciascun dirigente, per la parte di propria competenza, dovrà dare attuazione a quanto previsto nel piano di informatizzazione in collaborazione con l'Ufficio Informatica. A tal fine ciascun dirigente dovrà individuare i responsabili dei procedimenti da coinvolgere nella realizzazione del piano stesso.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO



PROPOSTA E PARERE DEL DIRIGENTE DELLA STRUTUTRA "INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE"

Il sottoscritto, considerata la motivazione riportata nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo di legittimità e della regolarità tecnica della presente deliberazione e ne propone l'adozione all'U.d.P.





DELIBERA N.	1588
SEDUTA N.	199
DATA	16 FEB. 2015

pag.
4

La presente deliberazione si compone di n. 13 pagine, di cui n. 9 pagine di allegati che formano parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO
DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA
(Pa )



REGIONE MARCHE

ASSEMBLEA LEGISLATIVA

Atto alla
deliberazione n. **1588**
del **16 FEB. 2015**

DELIBERA N.

SÉDUTA N.

DATA

pag.

5

ALLEGATO A



CONSIGLIO REGIONALE

Assemblea legislativa delle Marche

**Piano di informatizzazione ai sensi
del D.L. 90/2014 art. 24 c. 3 bis**



DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag.
6

Introduzione

Il presente "Piano" viene redatto come stabilito dal comma 3 bis dell'art. 24 del D.L. 90/2014, convertito nella L. 114/2014. Secondo tale norma le pubbliche amministrazioni approvano:

“ un piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione”.

Lo scopo del Legislatore è quello di semplificare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), l'interazione dei cittadini ed imprese con la P.A.. L'ente dovrà quindi provvedere non solo alla realizzazione dei sistemi tecnologici, ma anche rivedere e razionalizzare gli iter procedurali dei propri processi amministrativi.

Diventa quindi fondamentale l'apporto di tutta la struttura dell'Ente che deve partecipare in modo organico all'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare, alla semplificazione degli iter procedurali e alla revisione dei regolamenti che governano tali procedimenti.

La finalità del piano è quella di fornire un primo livello di valutazione circa le azioni, le risorse e la distribuzione dei compiti per la realizzazione di una piattaforma per l'informatizzazione oltre che dei necessari interventi da intraprendere sia sul sistema informatico dell'Ente, che sugli aspetti organizzativi dello stesso.

Ricognizione dei procedimenti

Come passo preliminare per la stesura del programma di azioni che definiscono il piano, l'Ente ha effettuato una mappatura dei procedimenti di competenza degli uffici consiliari.

In ottemperanza dell'art. 35 D.Lgs. 33/2013 nella sezione "amministrazione trasparente" del sito istituzionale, gli uffici aggiornano il censimento dei propri procedimenti indicando le informazioni utili alla presentazione delle istanze, comprese quelle relative al responsabile del procedimento ed i termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, nonché della modulistica in uso.

Tali elenchi verranno utilizzati dagli uffici consiliari per svolgere una puntuale ricognizione dei procedimenti gestiti dall'ente, selezionando quelli ad istanza di parte e definendo delle priorità nel processo di informatizzazione.

TEMPO DI ATTUAZIONE STIMATO: Febbraio – Giugno 2015



DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag.
7

Rilevazione dei sistemi informativi in uso presso l'Ente

Individuati i procedimenti ad istanza di parte da digitalizzare, andrà verificato l'attuale livello di informatizzazione dei procedimenti con particolare riferimento alla possibilità per cittadini ed imprese di attivarli per via telematica.

Per ciascun procedimento ad istanza di parte indicato dai vari servizi, l'Ufficio Informatica eseguirà una verifica dei sistemi informativi utilizzati, della modulistica collegata, delle modalità di colloquio con l'utente finale e dei flussi di lavoro che regolano l'iter del procedimento.

In questa fase oltre all'attività di analisi dei software gestionali in uso presso i vari uffici per l'espletamento dei procedimenti, andranno analizzati anche i sistemi informativi che coprono le necessità di automazione dei servizi dell'Ente: il sistema di protocollazione ed il sistema di conservazione dei documenti.

Il Consiglio dispone di un sistema di protocollo elettronico che consente l'acquisizione digitale, l'assegnazione agli uffici di competenza, la gestione e l'archiviazione dei documenti. Tale sistema riveste un ruolo fondamentale nella realizzazione di una soluzione software per l'informatizzazione dei procedimenti, in quanto nei processi di implementazione di tale piattaforma dovrà essere prevista la possibilità di creare delle registrazioni di protocollo e consentire l'inoltro delle pratiche attraverso le varie strutture dell'Ente.

L'altro importante tassello per la digitalizzazione dei procedimenti è rappresentato dal sistema di conservazione a lungo termine dei documenti e degli archivi digitali. Allo stato attuale la Regione Marche ha istituito il Polo regionale di conservazione digitale denominato Marche DigiP, una soluzione tecnologica, organizzativa, giuridica ed archivistica per la gestione e conservazione di archivi digitali della Amministrazione regionale e degli enti locali marchigiani. Vista l'importanza che ricopre tale servizio, l'ente nei prossimi mesi aderirà al sistema di conservazione erogato dalla Regione Marche.

TEMPO DI ATTUAZIONE STIMATO: Febbraio 2015 - Luglio 2015

Progettazione della piattaforma per la digitalizzazione dei procedimenti

L'implementazione di una piattaforma per l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese, da ora in poi indicata con il termine piattaforma software, richiede la creazione di un apposito strato applicativo software, che sarà oggetto di un successivo progetto.

Durante questa fase verranno definite le funzionalità della piattaforma, le sue proprietà essenziali ed i vincoli a cui deve rispondere. In particolare verranno definiti i requisiti utente, cioè le caratteristiche che dovrà avere il software secondo gli utilizzatori, i requisiti di



Allegato alla
deliberazione n. 1588
del 16 FEB. 2015

DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag. 8

sistema, indicando cosa sarà necessario implementare per lo svolgimento del singolo procedimento, ed i requisiti di dominio intesi come quei requisiti che risultano trasversali e riguardano tutte le tipologie di procedimento da informatizzare.

Requisiti utente

Il sistema di digitalizzazione dei procedimenti oltre ad essere in grado di rispondere alle richieste procedurali, burocratiche e amministrative dettate dai procedimenti oggi adottati nell'Ente dovrà avere i seguenti requisiti:

- permettere la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni attraverso compilazione on line delle richieste, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta;
- possedere spiccate caratteristiche di usabilità e completa "accessibilità";
- mettere a disposizione semplici procedure guidate e accessibili per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni;
- consentire diverse modalità di presentazione delle istanze (modulistica compilabile on line oppure off-line e inoltrabile successivamente);

Requisiti di sistema

Anche se ciascun ufficio ha implementato delle applicazioni di gestione ed utilizzo delle banche dati e dei servizi in modalità anche disomogenee, è richiesto che i servizi di presentazione delle istanze siano resi disponibili in modo standard. Pertanto i vari applicativi in uso presso gli uffici dovranno integrarsi completamente con la nuova piattaforma software.

Ad una prima fase di analisi ed individuazione delle strutture responsabili dovrà seguire l'individuazione e l'analisi della modulistica necessaria e dei flussi di lavoro che attualmente regolano gli iter procedurali.

In termini tecnici viene definito workflow (flusso di lavoro) l'automazione di un processo, in tutto o solo in parte, durante il quale i documenti, le informazioni o i compiti sono passati da un partecipante ad un altro per compiere una determinata azione secondo quanto specificato da un insieme di regole procedurali ben definite.

Un processo lavorativo rappresenta le interazioni sotto forma di scambi di informazioni tra i diversi attori quali:

- persone,



DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag.
9

- applicazioni o i servizi d'ufficio,
- applicazioni o servizi esterni all'ufficio (protocollo, sistema di conservazione sostitutiva).

Il workflow è quindi la descrizione di un processo ed è costituito da una serie di attività elementari (task) da eseguire per ottenere un preciso risultato.

Per ciascun procedimento dovrà essere creato un modello di workflow per la gestione informatica dell'insieme dei compiti svolti dagli uffici per l'esecuzione della procedura.

L'informatizzazione delle procedure per la ricezione delle istanze rappresenta un'ottima occasione per operare un'analisi approfondita dei procedimenti e dei flussi informativi esistenti col fine di procedere una re-ingegnerizzazione degli stessi in chiave completamente digitale.

Relativamente ai procedimenti da informatizzare, si dovranno analizzare i processi al fine di ridurli il più possibile a schemi da modellare informaticamente, in stretta collaborazione con gli uffici competenti, così che possano adeguare i propri processi interni e valutare la necessità di variazioni nei propri regolamenti.

Ciò potrebbe determinare una revisione dell'intero procedimento e quindi potrebbero essere necessarie eventuali modifiche alla modulistica esistente e/o interventi correttivi dei regolamenti interessati o dei processi produttivi (workflow).

La necessità di provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative potrebbe comportare uno slittamento temporale delle attività successive.

Requisiti di dominio

La piattaforma software dovrà avere i seguenti requisiti minimi:

- Supportare obbligatoriamente l'autenticazione attraverso il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale (SPID);
- Supportare il collegamento con il sistema di protocollo informatico in uso all'ente;
- Supportare sistemi di riversamento su sistemi di conservazione dei documenti informatici;

Inoltre dal punto di vista architettuale il sistema dovrà essere costituito almeno dai seguenti componenti:

- un modulo per la creazione di modulistica dinamica ed interattiva compilabile dal web, anche con procedure guidate. Tale componente dovrà dialogare e potersi integrare con la molteplicità degli applicativi in uso presso l'Ente, in modo tale da



Aggiunta alla
deliberazione n. 1588
del 15 FEB. 2015

DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag.
10

permettere una re-ingegnerizzazione dei processi in chiave unitaria rispetto a tutto il ciclo di vita del procedimento;

- un modulo di gestione documentale integrato per la gestione delle istanze compilate dall'utente ed inoltrate digitalmente che sia collegato ai sistemi di protocollo e conservazione sostitutiva dei documenti;
- un modulo di workflow management che consente di elaborare i documenti compilati pervenuti nel sistema documentale, gestire svariate tipologie di comunicazioni e notifiche, interagire con applicativi e basi dati degli uffici; in definitiva, di gestire tutte le fasi dei processi di lavorazione di dati e documenti.

Una piattaforma in grado di soddisfare i requisiti indicati precedentemente costituisce la soluzione ottimale per l'informatizzazione dei processi così come richiesto dalla normativa in argomento. Presenta infatti i seguenti punti di forza:

- è trasversale poiché può essere utilizzata per modellare qualsiasi tipologia di procedimento;
- l'applicazione per la creazione della modulistica dinamica permette di trasformare, in linea di principio, qualsiasi modulo già in uso in formato cartaceo in un'applicazione per il web;
- il modulo di workflow potenzialmente permette di integrare la piattaforma con qualsiasi sistema di backoffice utilizzando linguaggi di programmazione e driver standard.

Dopo questa fase sarà possibile fare una prima valutazione in merito all'impatto in termini di costi economici e di riorganizzazione.

Realizzazione della piattaforma software

Nella fase di realizzazione è prevista l'analisi e l'individuazione delle soluzioni tecnologiche percorribili per l'implementazione della piattaforma software, anche in rapporto ai progetti avviati, alle attività già realizzate ed all'attuale stato di informatizzazione dell'ente.

Tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che le soluzioni software in argomento siano sufficientemente elastiche da supportare future necessità in termini di integrazione con sistemi esterni e di capacità di poter modellare al loro interno nuovi schemi e iter procedurali.

In fase di scelta delle soluzioni da adottare, verranno considerate in via prioritaria le soluzioni di riuso o di collaborazione applicativa con altre PA e ciò allo scopo di conseguire finalità di economicità e di standardizzazione delle interfacce utente.



DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag.
11

Individuate i sistemi da utilizzare si procederà alla fase di implementazione delle soluzioni software. Tale fase sarà lunga e complessa poiché richiederà l'installazione e la configurazione di tutti i programmi, il collegamento con le banche dati in uso presso gli uffici e la creazione dei workflow procedurali. Considerata l'eterogeneità dei sistemi software coinvolti ed il numero dei procedimenti da informatizzare, le procedure di configurazione e startup dei sistemi software potrebbero essere affidate a soggetti esterni all'amministrazione.

La fase di realizzazione si concluderà, necessariamente, con l'avvio della fase di test, che prevederà il coordinamento delle prove di invio della presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante compilazione on line delle stesse, fino al consolidamento di tutto il processo operativo.

Durante tale fase i vari uffici verranno coinvolti nella verifica del corretto funzionamento del sistema e nell'individuazione di eventuali malfunzionamenti.

TEMPO DI ATTUAZIONE STIMATO – L'elevato livello di integrazione della piattaforma, sia con i software attualmente in uso presso gli uffici che con i software di terze parti, non permette la definizione puntuale dei tempi necessari alla realizzazione di tale fase (Indicativamente 18 mesi).

Formazione del personale

L'introduzione dell'istanza digitale e l'informatizzazione di tutto il ciclo di vita del procedimento avranno un indubbio impatto organizzativo, sia in termini di risorse umane e tempo da dedicare all'implementazione dei nuovi processi che di cambiamento delle metodologie di lavoro e delle prassi consolidate.

Per assicurare la riuscita del processo di informatizzazione occorrerà pertanto:

- coinvolgere il personale a tutti i livelli per la condivisione degli obiettivi di progetto e la realizzazione delle attività di analisi e re-ingegnerizzazione;
- prevedere adeguati interventi formativi a tutto il personale sulle nuove piattaforme e sulla normativa che sottende alla formazione, gestione, trasmissione e conservazione dei documenti informatici.

TEMPO DI ATTUAZIONE STIMATO – Indicativamente 1-2 mesi dalla conclusione della fase di collaudo della piattaforma software.

Considerazioni finali

Per poter garantire la realizzazione del Piano di Informatizzazione sono determinanti alcune condizioni che possono influenzare sia il contenuto delle singole fasi sia la loro realizzazione temporale.



Allegato alla
deliberazione n. **1588**
del **16 FEB. 2015**
del

DELIBERA N.
SEDUTA N.
DATA

pag. 12

La realizzazione degli interventi per l'informatizzazione dei processi deve tener conto dell'integrazione con alcune componenti infrastrutturali e applicative oggi ancora in fase di sviluppo, quali ad esempio SPID, a cui le pubbliche amministrazioni dovranno aderire entro i ventiquattro mesi successivi all'accreditamento del primo gestore dell'identità digitale (stimato entro aprile-maggio 2015).

Ancora in fase di definizione sono anche alcuni punti del complesso quadro normativo che si sta' delineando e non è del tutto possibile affermare che in un prossimo futuro non vengano emanate ulteriori disposizioni o "linee guida" a cui il piano dovrà uniformarsi.

Non si può al momento escludere anche l'emanazione di norme modificative di quelle esistenti ed in base alle quali possono già essere state progettate o attivate le soluzioni informatiche.

Durante le fasi di attuazione del piano potrebbe rivelarsi necessario provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative o alla modifica di alcuni processi produttivi dell'ente.

Il Piano proposto richiede importanti investimenti economici e la collaborazione di diverse figure professionali, al momento non facilmente quantificabili, necessari per la riprogrammazione di processi produttivi, delle infrastrutture e delle componenti applicative che dovranno essere integrate con quanto previsto a livello nazionale, garantendo al contempo la gestione informatizzata delle istanze e dei procedimenti.

Revisione del piano

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- intervenute esigenze sollecitate all'interno dell'Ente;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente;
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto.

**Glossario**

Termine	Descrizione
ENTE	La pubblica amministrazione che redige e approva il presente piano di informatizzazione
PEC	Posta elettronica certificata
PEO	Posta elettronica ordinaria
PIANO	Il piano di completa informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate all'ENTE in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
SPID	Il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale che consente ai propri utenti di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalle PA italiane
WORKFLOW	Gestione elettronica dei processi lavorativi

Contesto normativo di riferimento

- Codice dell'Amministrazione Digitale – D.L. 82/2005
- Regole tecniche SPID – D.P.C.M. 24/10/2014
- Regole tecniche in materia di conservazione - D.P.C.M. 3/12/2013 .
- Regole tecniche sul documento informatico - DPCM 13/11/2014
- Regole tecniche in materia di gestione documentale - DPCM 3/12/2013
- Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa – D.L. 90/2014