



LA TRANSIZIONE AL DIGITALE

ROBERTO BREVIARIO

UFFICIO GESTIONE INFORMATICA DOCUMENTI E ARCHIVI

Un processo inarrestabile

Negli ultimi anni la PA è stata interessata da numerose norme e direttive che hanno spinto gli enti verso la transizione al digitale

- D.Lgs. 82/2005, “Codice dell’Amministrazione Digitale”
- D.Lgs. 150/2009, “Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle PA;
- Legge 114/2014, “Piano di informatizzazione delle istanze”
- DPCM 3/12/2013, “Regole tecniche per il protocollo informatico”
- DPCM 3/12/2013, “Regole tecniche conservazione digitale”
- DPCM 13/11/2014, “Regole tecniche documento informatico”
- Circolare 2/2016 di Agid "Modalità di acquisizione di beni e servizi ICT"
- Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione

Dalla digitalizzazione del documento alla digitalizzazione del procedimento

Non si può più pensare alla digitalizzazione dei soli documenti, ma si deve pensare alla digitalizzazione dei procedimenti.

Transitare al digitale cosa comporta:

1. Strumenti tecnici adeguati
2. Soluzioni tecnologiche affidabili, in grado di rispondere alle richieste della norma e di limitare i margini di errore
3. Linee guida e piani di digitalizzazione

Transitare al digitale

Quest'ultimo punto comporta delle condizioni ormai necessarie per la sua realizzazione:

1. Il coinvolgimento della dirigenza (la digitalizzazione deve partire dall'alto, dalla consapevolezza di chi dirige un Ente)
2. La consapevolezza delle implicazioni della digitalizzazione
3. La modifica delle procedure: non un semplice adeguamento alla filosofia “con la carta si faceva così”
4. La consapevolezza degli strumenti: rischi criticità ma anche opportunità
5. FORMAZIONE a tutti i livelli: troppo spesso la digitalizzazione si è affidata a livelli puramente operativi e tecnici

Dalla digitalizzazione del documento alla digitalizzazione delle procedure

La digitalizzazione oggi soffre molto più di problemi organizzativi e gestionali che di carattere tecnico.

Si deve passare dall'idea di una digitalizzazione dei documenti a una digitalizzazione (e ove possibile automazione) delle PROCEDURE.

Dalla digitalizzazione del documento alla digitalizzazione delle procedure

Il documento digitale:

1. NON può essere pensato a valle
2. NON può essere pensato al di fuori del percorso che porta alla sua definizione e creazione

Cosa serve ?

- Definizione delle RESPONSABILITA'.
La legge ha individuato nuove figure e nuovi ruoli:
 - Responsabile della Gestione Documentale;
 - Responsabile della Conservazione;
 - Responsabile della Transizione al Digitale;
 - Responsabile del Trattamento dei Dati;
 - Responsabile della Protezione dei Dati;
- Atti di ORGANIZZAZIONE e GESTIONE con linee guida in grado di aiutare gli operatori a gestire una transizione lunga e complessa.

L'impatto sull'archivio

- Fondamentali i piani di classificazione e fascicolazione
- La gestione documentale: ragionare su procedimenti e processi, revisionarli e non soffermarsi sui singoli documenti

Digitalizzazione

- DIGITALIZZARE un servizio NON significa semplicemente produrre un documento digitale.
- Il documento diventa il punto finale di un percorso normativo, tecnologico e organizzativo.
- Troppo spesso si è pensato di fare digitalizzazione limitandosi a produrre documenti digitali, ma questa NON è DIGITALIZZAZIONE

Digitalizzazione

DIGITALIZZARE significa avviare dei processi di revisione delle procedure e di riorganizzazione delle strutture, avendo ben presente i limiti e le criticità presenti.



UN MODELLO DI INNOVAZIONE

FERDINANDO ABATE

SERVIZIO INNOVAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

Analisi del contesto organizzativo

Costante diminuzione del numero di dipendenti

Costante aumento degli adempimenti:

- Incremento delle informazioni da pubblicare e/o trasmettere a soggetti di controllo esterni
- Rafforzamento di attività di controllo sugli atti

Consequente aumento delle attività a carico dei singoli operatori

Rilevamento di prassi poco ortodosse, ma consolidate, nel processo di produzione di atti e documenti:

- Rimozione di firma digitale senza riassegnazione di nuovo numero di repertorio
- Processo digitale che produce un risultato analogico

Analisi del contesto tecnologico

Obsolescenza dell'infrastruttura

Sistema Informativo Comunale organizzato a SILOS APPLICATIVI

Firma digitale basata su Smart Card

Il .p7m (necessità di apposito software per la lettura)

Stesso dato utilizzato da applicazioni diverse con schemi dati differenti

Carenza di dati in formato strutturato da utilizzare ai fini degli adempimenti normativi

- Trasparenza
- Controlli anticorruzione
- Pubblicazione e trasmissione a soggetti esterni

Come reagire ?





Semplice !

Organizziamo una raccolta dei dati necessari agli adempimenti, in formato strutturato, a valle della produzione degli atti e dei documenti...

...in questo modo possiamo pubblicarli e/o trasmetterli in automatico

Risultato dell'operazione ?



Aspettative deluse...

Perché ?

Informazioni trattate almeno 2 volte

Carenza di controlli di validazione

Scarsa qualità dei dati raccolti:

- Congruità
- Integrità
- Omissione totale o parziale

Quindi ?

Aggravio del carico di lavoro per gli operatori senza reali benefici

Aggravio delle attività a carico delle strutture predisposte ai controlli

Consequente aumento dei costi di gestione

E' stato un lavoro inutile ?

Abbiamo almeno abituato i soggetti coinvolti nel processo di produzione di atti e documenti a ragionare per «**dati**»

NO !

Utile per:

- Analisi dei contenuti
- Definizione dei vincoli tra i dati
- Modellizzazione delle informazioni

E allora ?



...nuovo approccio/1

E' stato necessario affrontare il problema da una differente prospettiva che dovesse tenere necessariamente conto di:

- Eliminare il Word Processor
- Considerare integrità tra contenuti e metadati
- Basare l'atto o il documento finale su modelli standardizzati
- Poter governare a livello centralizzato le porzioni di testo standardizzate

...nuovo approccio/2

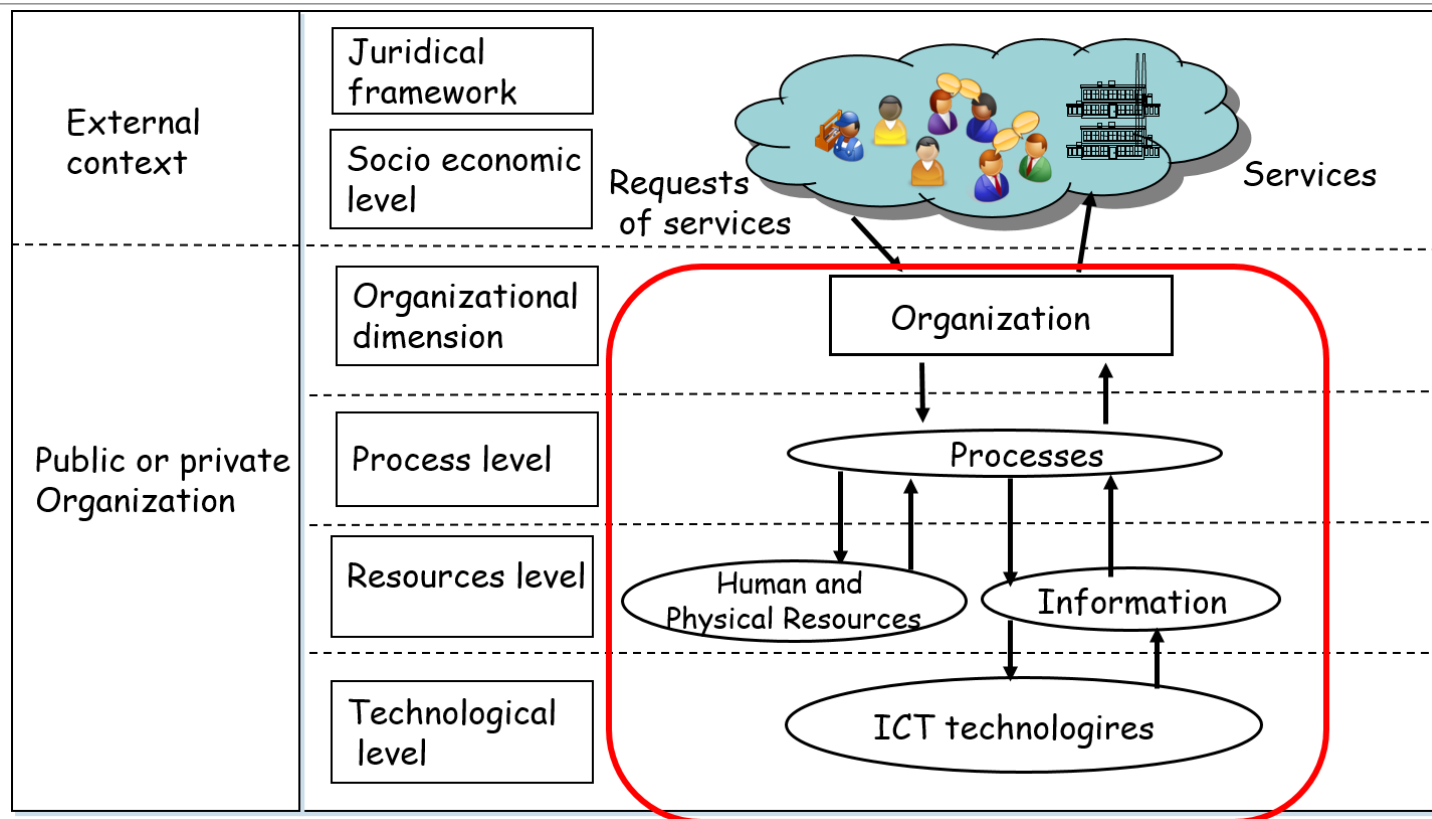
- Poter ricavare le informazioni relative al proponente ed al firmatario sulla base del profilo dell'operatore e dell'organigramma
- Permettere la tracciatura e la misurazione dei tempi di evasione delle attività lungo la filiera di produzione dell'atto
- Introdurre controlli di validità e di coerenza dei dati inseriti
- Guidare l'operatore durante il processo attraverso opportuni quesiti

Un nuovo modello di riferimento

Occorre un modello di funzionamento dell'organizzazione che:

- Definisca Regole Organizzative
- Adotti opportune tecnologie a supporto dell'organizzazione
- Si basi sui concetti di Innovazione ed Automazione

Il Sistema Informativo



Prof. Carlo Batini
Università degli Studi di Milano-
Bicocca

Il Sistema Informativo

TECNOLOGIA



&

ORGANIZZAZIONE



Innovazione

Adottare la tecnologia, ove possibile, per agevolare le persone nello svolgimento delle loro mansioni:

- Smart Working
- Postazione di Lavoro Remote e/o Mobili
- Disponibilità delle informazioni e dei documenti utili alle nostre attività H24 e da qualunque luogo (Cloud Computing)

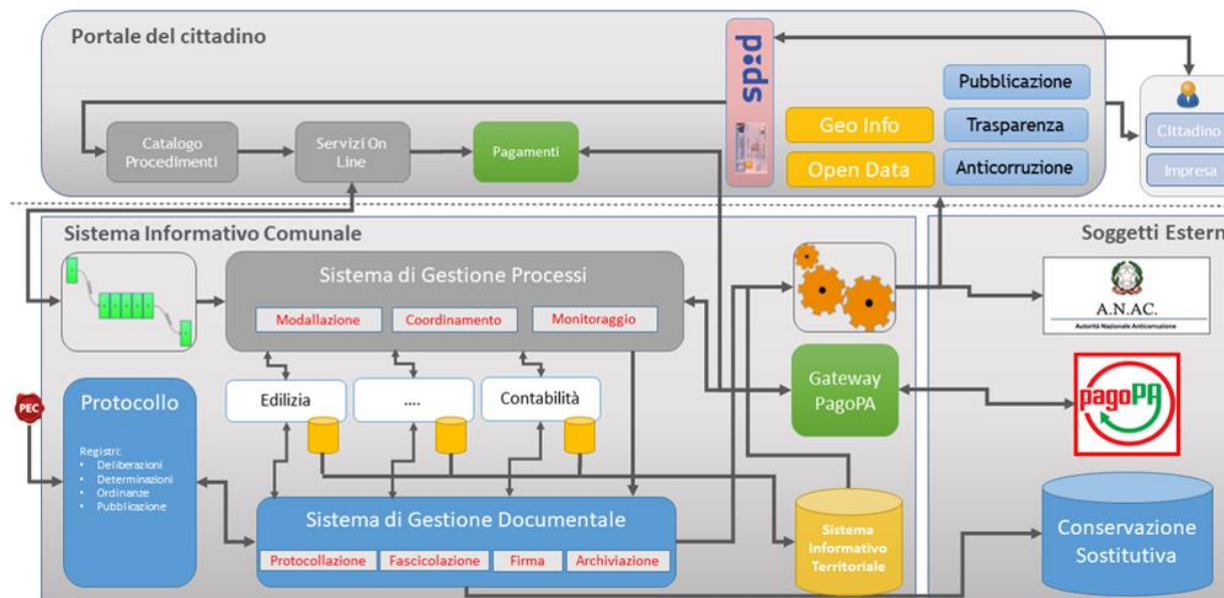
Automazione

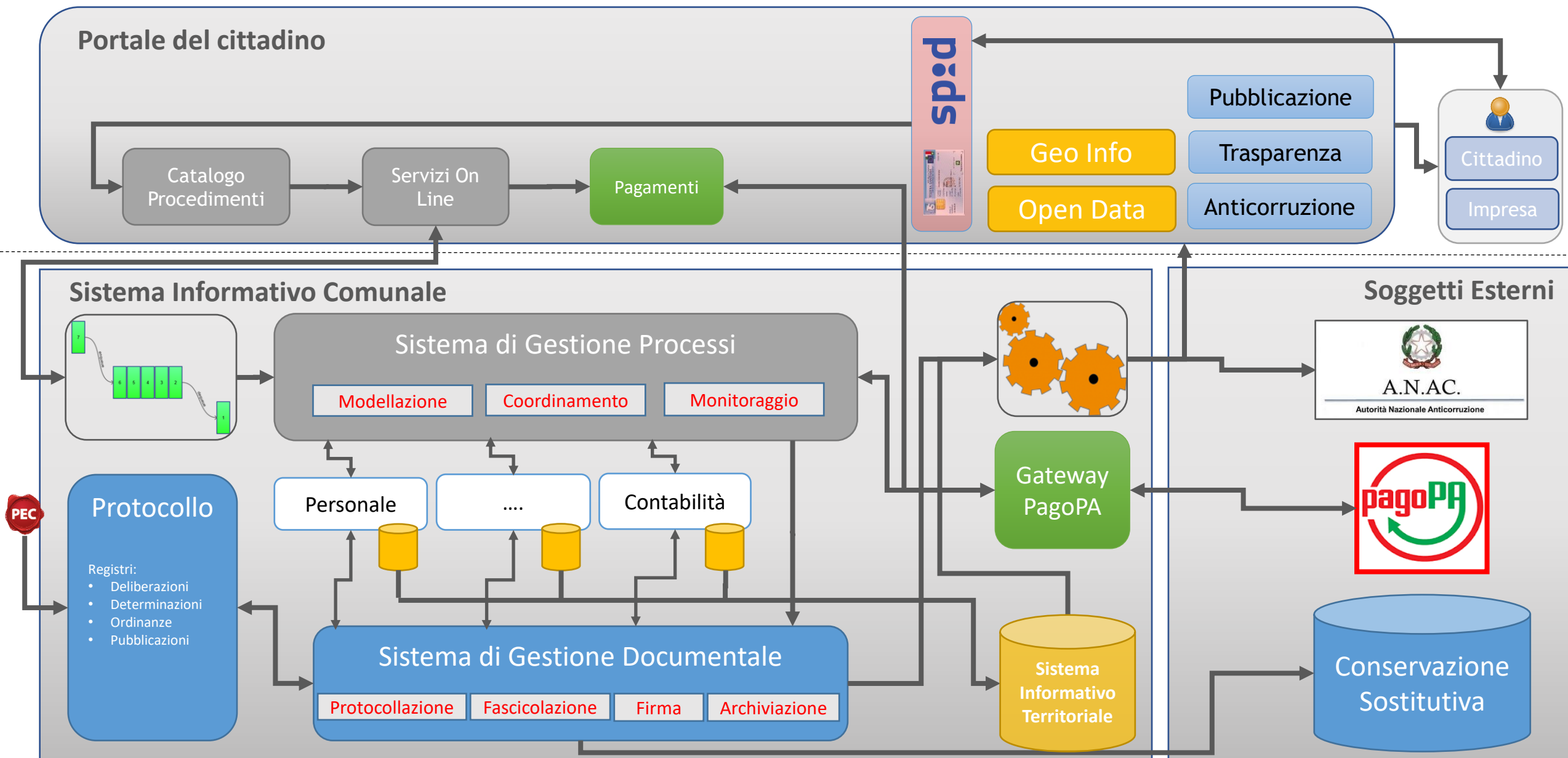
L'automazione è il termine che si utilizza per identificare la tecnologia che usa sistemi di controllo per gestire processi, riducendo la necessità di intervento umano

Monza Digitale

Definito su 3 livelli concettuali:

1. **Primo livello:** Interfaccia con Cittadini e Imprese
2. **Secondo livello:** Sistema Informativo Comunale
3. **Terzo livello:** Interfaccia verso altre Pubbliche Amministrazioni

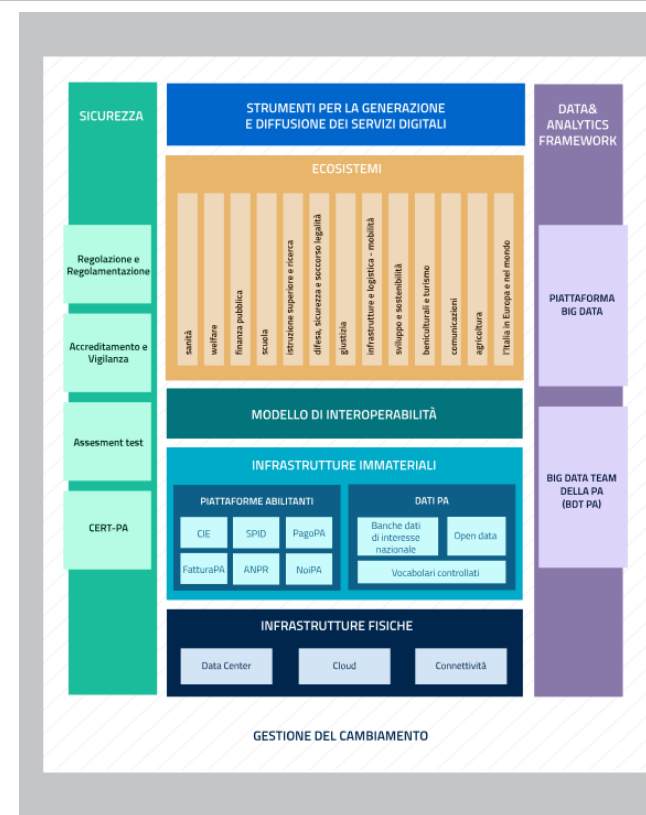




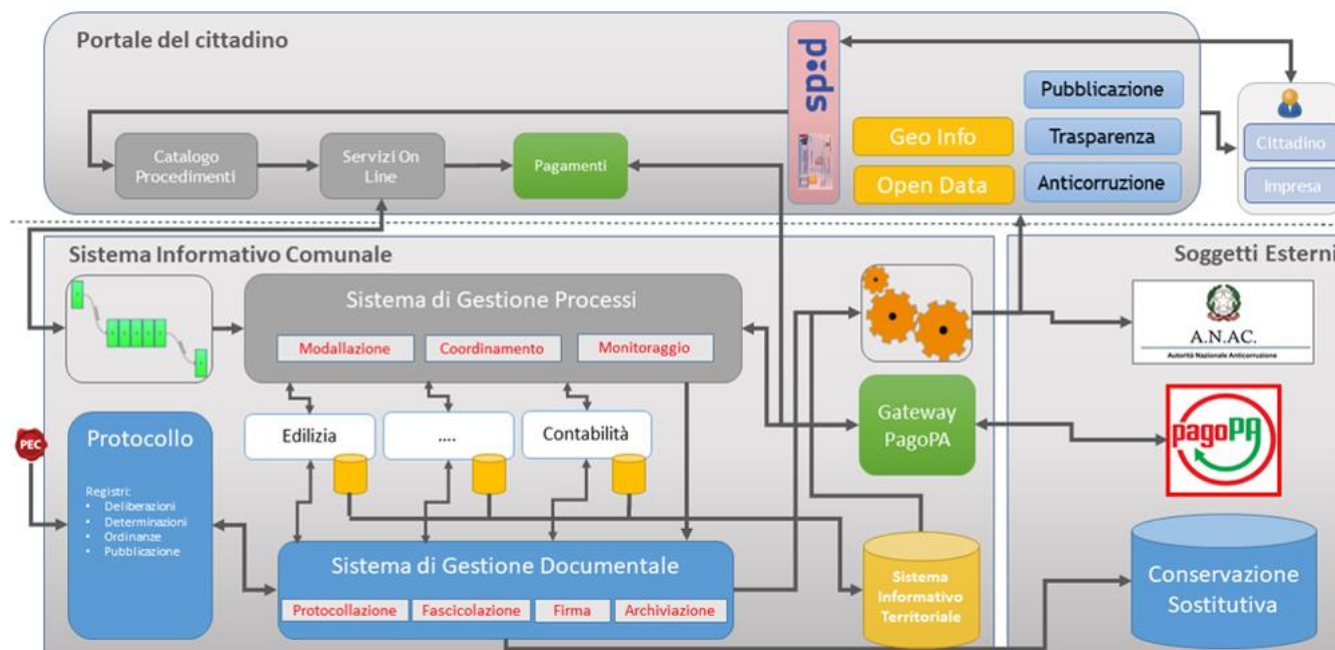
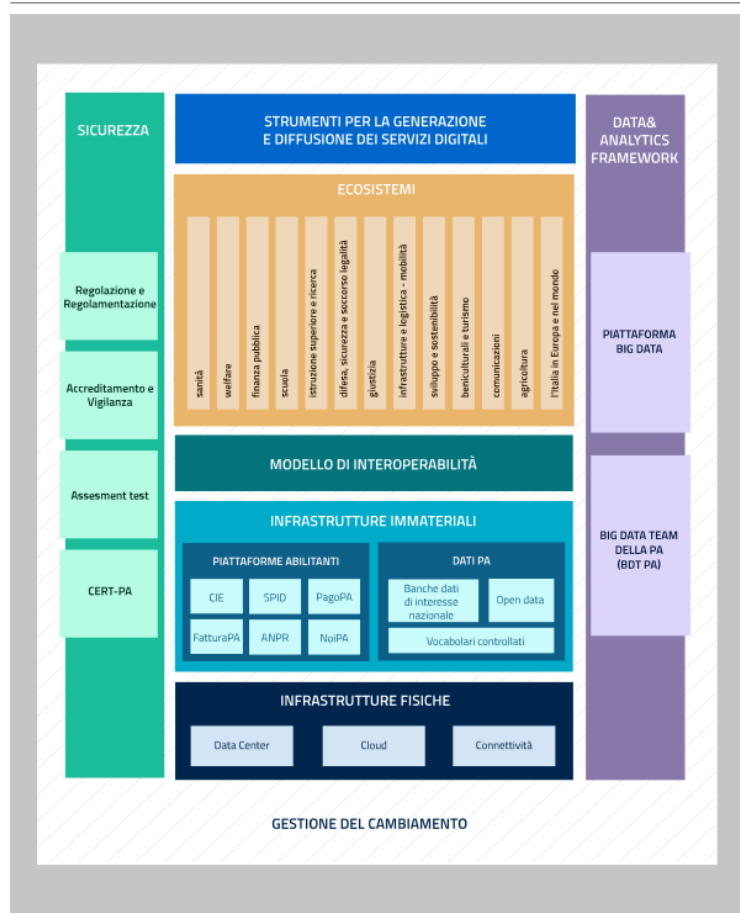
Piano Triennale per l'Informatica nella PA

31 maggio 2017

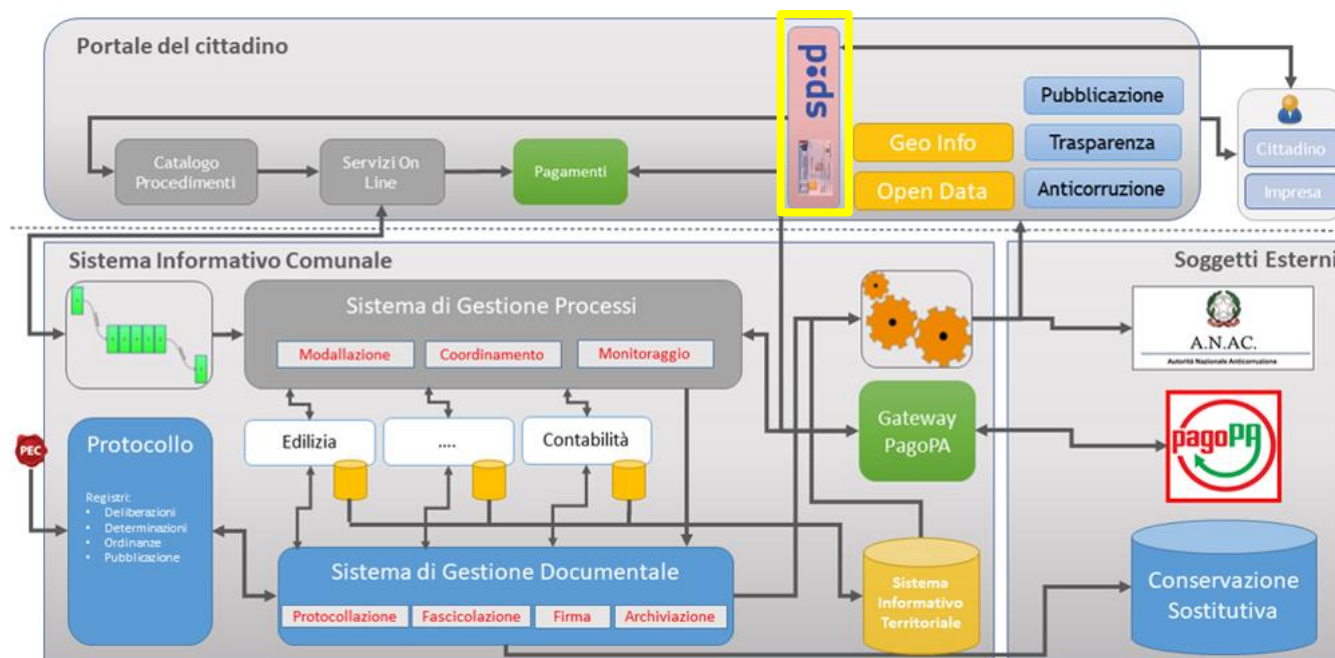
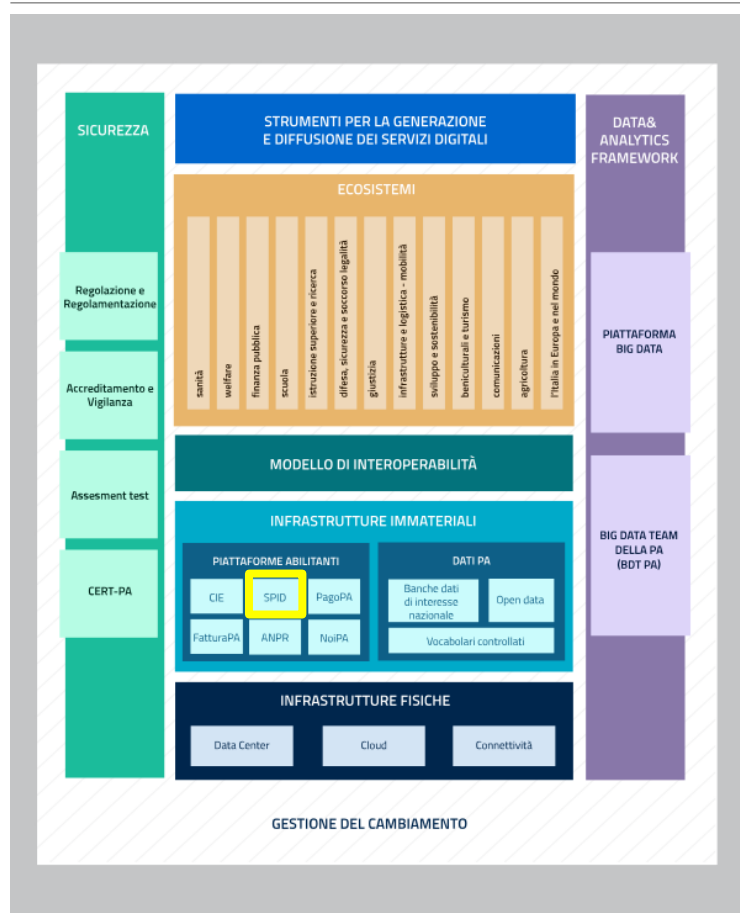
Approvazione del Piano Triennale
per l'Informatica nella Pubblica
Amministrazione 2017-2019



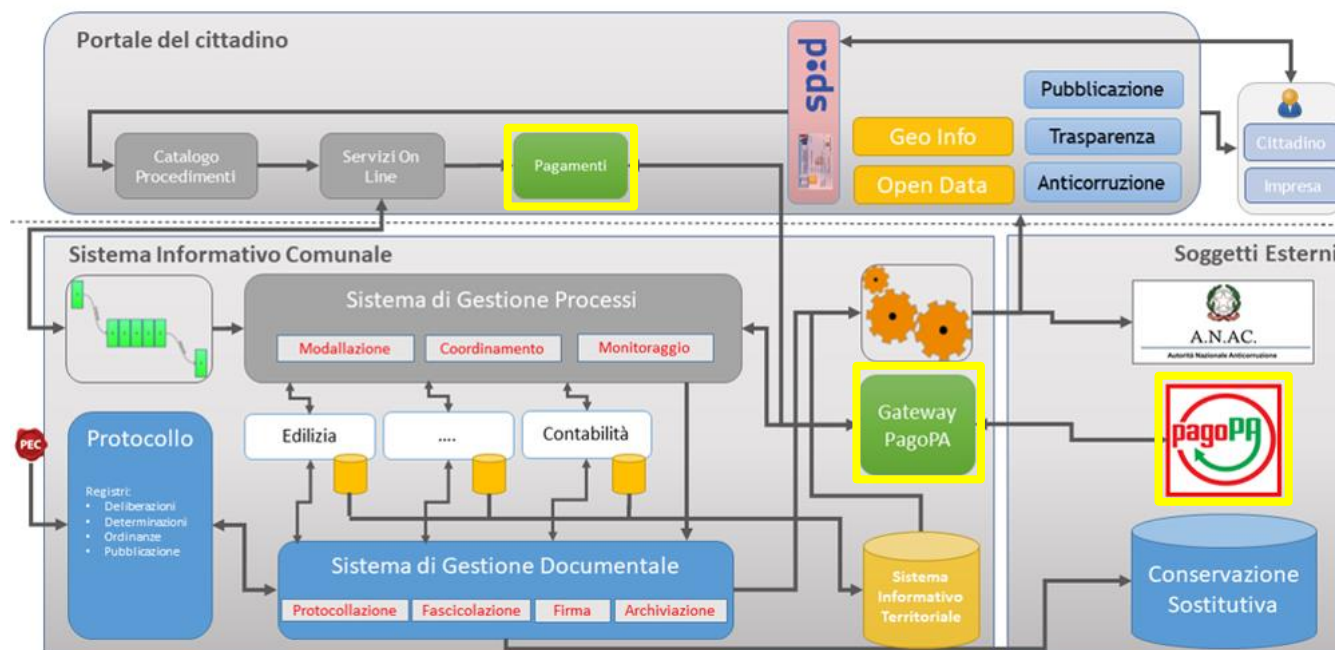
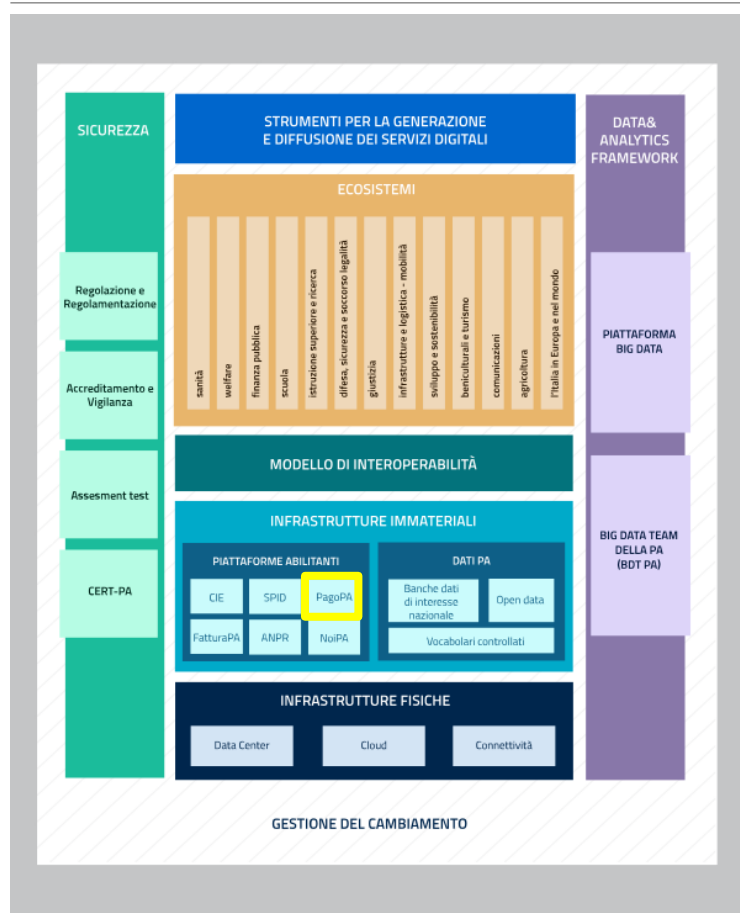
Monza Digitale vs Piano Triennale



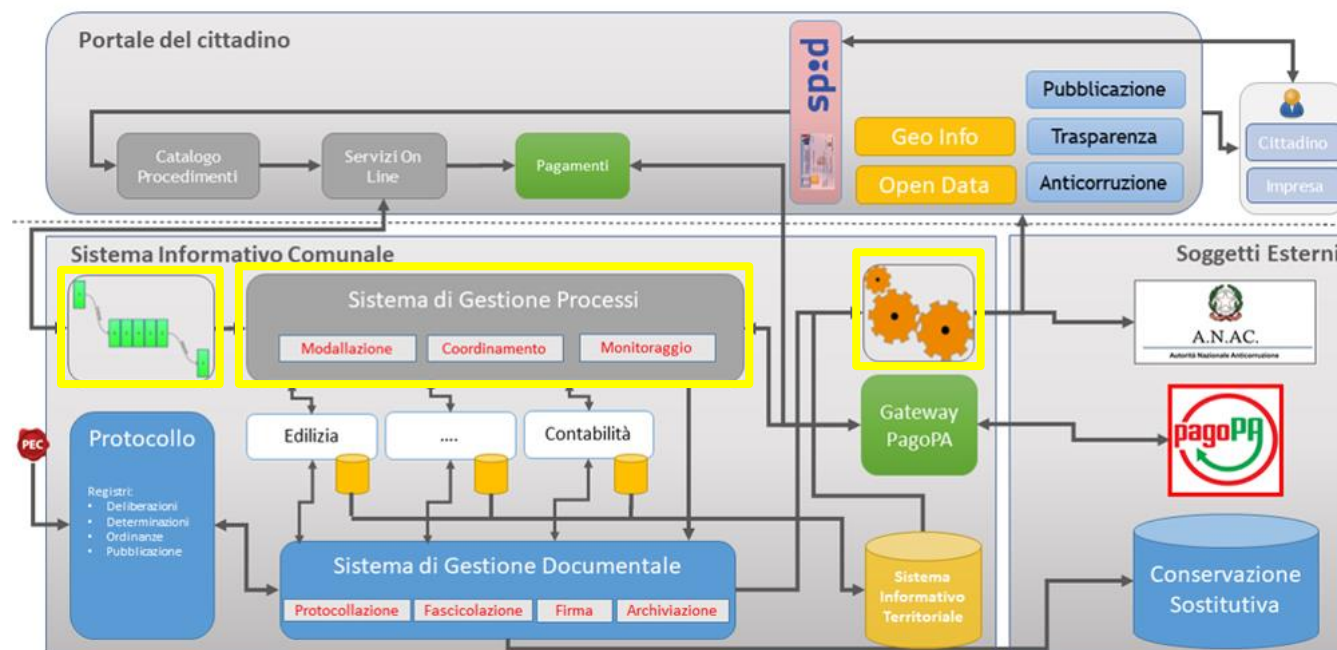
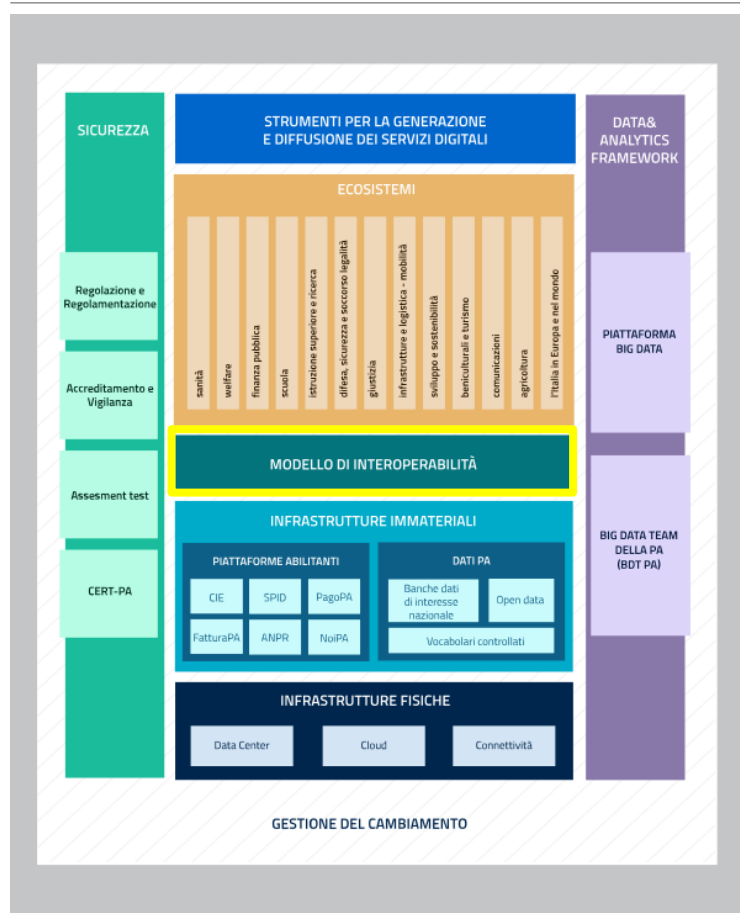
Monza Digitale vs Piano Triennale



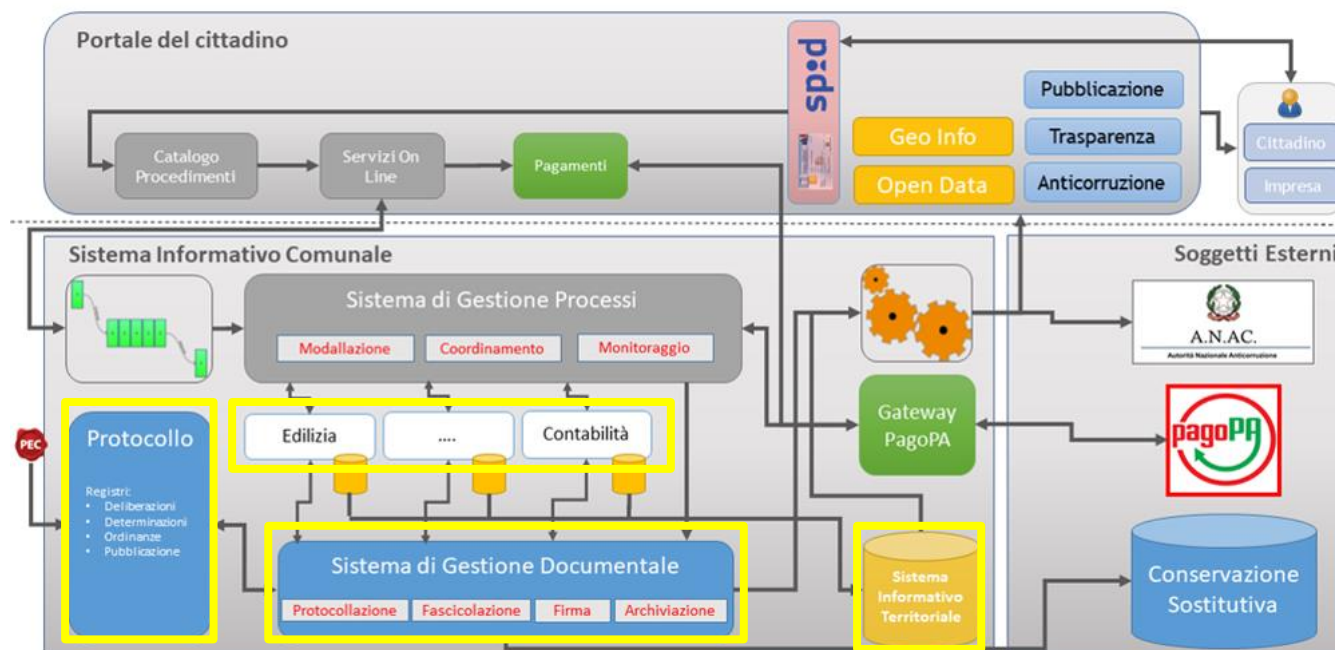
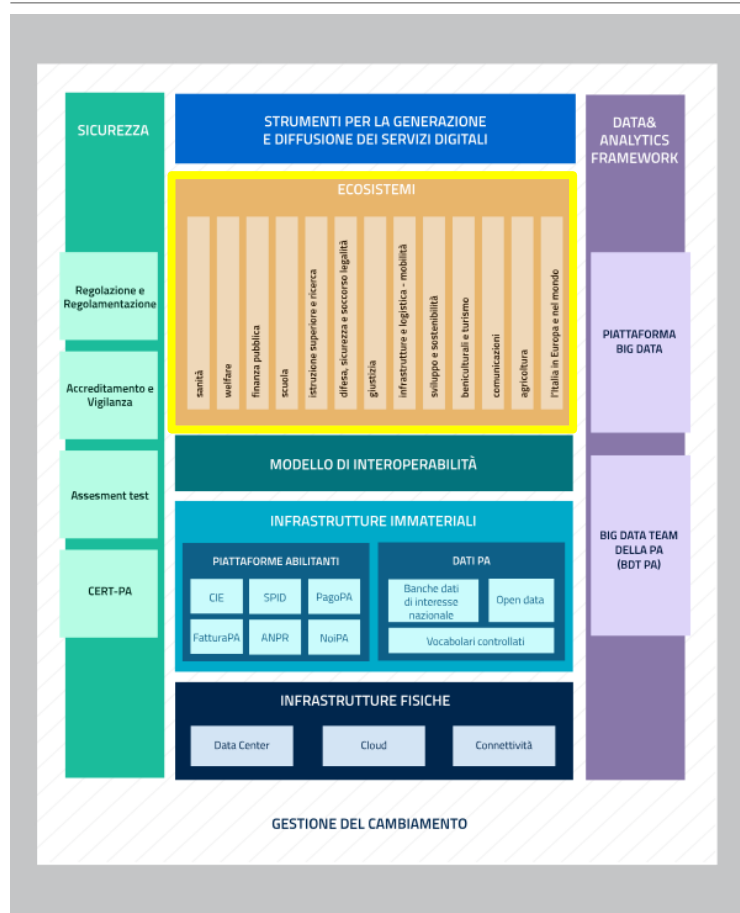
Monza Digitale vs Piano Triennale



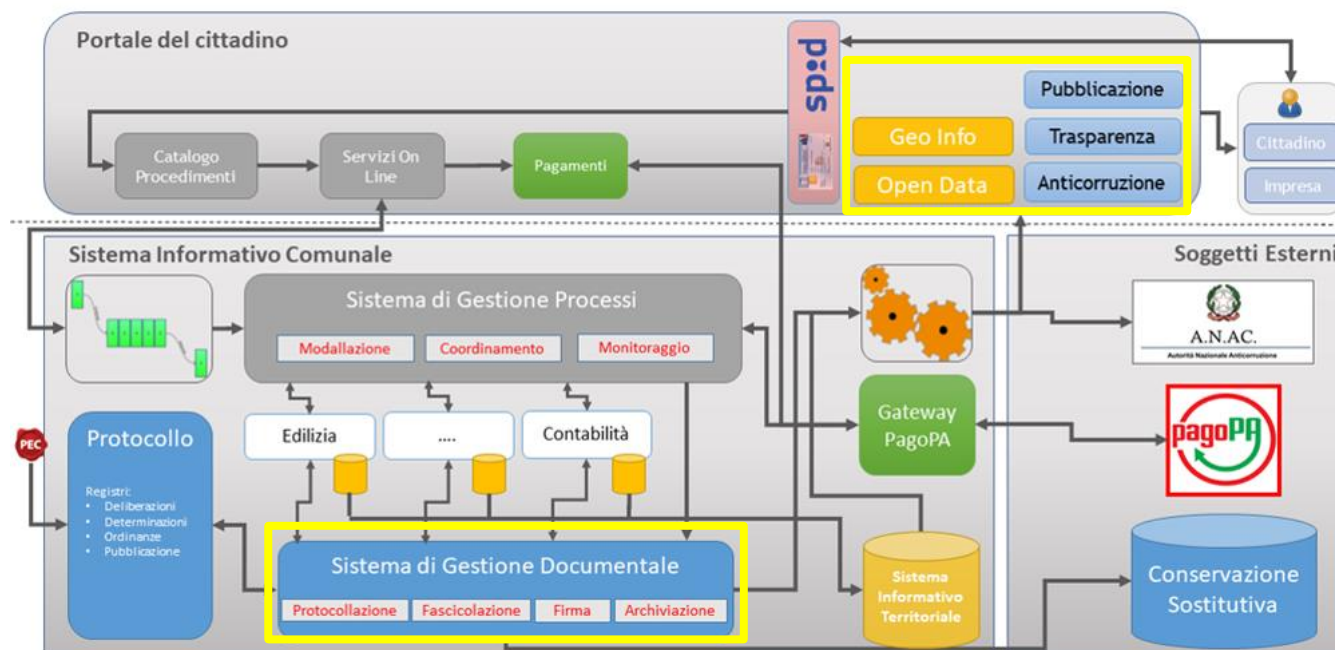
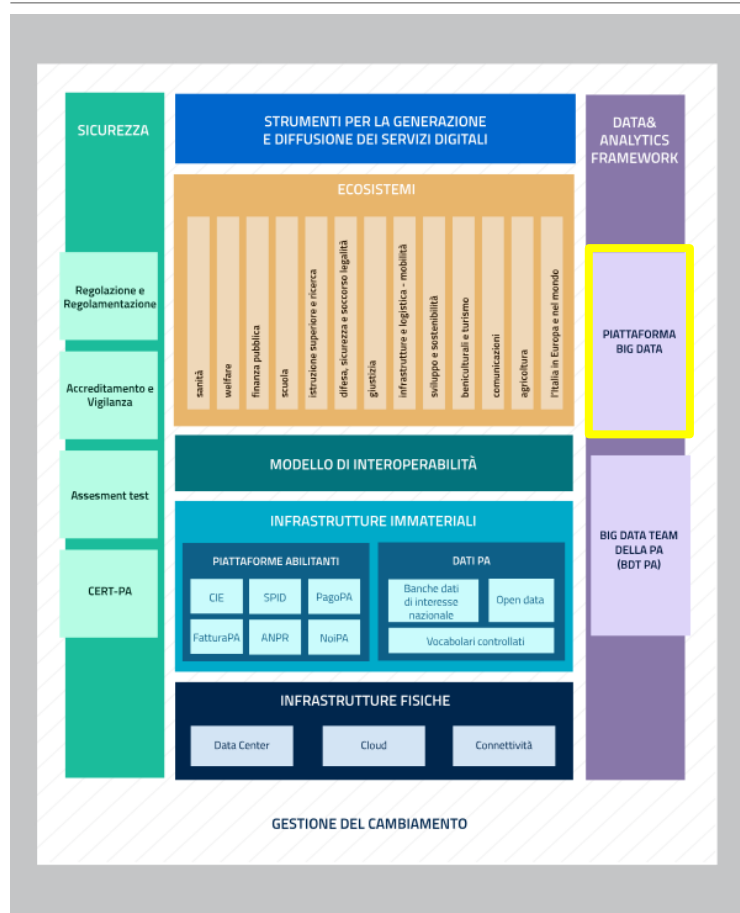
Monza Digitale vs Piano Triennale



Monza Digitale vs Piano Triennale

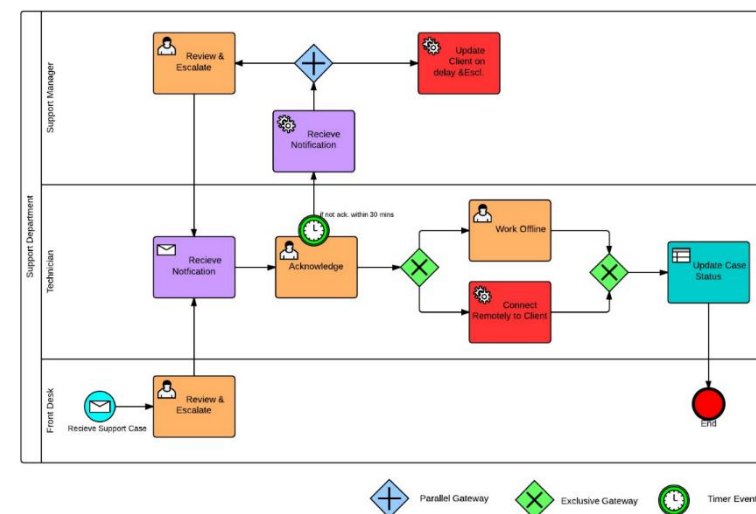


Monza Digitale vs Piano Triennale



Business Process Modeling

Concentriamo lo sforzo sull'analisi del processo di lavoro e sulle regole di svolgimento piuttosto che sullo strumento



Perché utilizzare un BPM ?

- Esistono degli standard di riferimento (BPMN)
- Partecipano diversi attori con differenti livelli di responsabilità
- Si possono automatizzare alcuni passi del flusso e combinarli facilmente con i passi che richiedono il necessario intervento umano
- Si hanno a disposizione strumenti di Modellazione, Coordinamento e Monitoraggio delle singole attività
- Con opportuna formazione è possibile farlo utilizzare anche a chi non ha competenze specialistiche sulla tecnologia

I Risultati...(contenuti)

- Abbiamo eliminato il Word Processor
- Abbiamo fatto inserire i dati all'operatore una sola volta
- I dati raccolti sono coerenti con i contenuti dei documenti
- I dati raccolti sono strutturati e pronti per la pubblicazione, trasmissione e trasformazione
- Stiamo alimentando un motore di Big Data con dati provenienti direttamente dal processo di produzione degli atti e dei documenti senza lavoro aggiuntivo da parte degli addetti

10000 - SETTORE SERVIZI SOCIALI

5811 - UFFICIO INTERVENTI ECONOMICI E TERRITORIO

5810 - SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'
Responsabile: BEUTRAME LORENZO GIUSEPPE

DETERMINAZIONE DEL RESPONSABILE DEL SETTORE

OGGETTO: EROGAZIONE CONTRIBUTI DI ASSISTENZA ECONOMICA A FAVORE DI PERSONE E NUCLEI FAMILIARI IN STATO DI NECESSITA' - APPROVAZIONE SECONDA TRANCHE DI CONTRIBUTI (PRATICHE 01/01/2018 - 28/02/2018) E LIQUIDAZIONE SECONDO BIMESTRE 2018.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL

Richiamate le seguenti norme:

- artt. 22 - 23 - 25 del DPR 616/1977 di conferire le funzioni amministrative relative all'organizzazione di assistenza e di beneficenza al comma della Costituzione;
- artt. 128 - 131 Decreto Legislativo n.112/1998 agli enti locali tutte le funzioni ed i compiti ad essi attribuiti;
- del "servizi sociali" e definiscono "servizi sociali" alla predisposizione ed erogazione di servizi, di prestazioni economiche destinate a rimuovere di bisogno e di difficoltà che la persona umana sua vita;
- Legge n.328/2000 e s.m.i. avente ad oggetto "realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- L.R. n.3/2008 e s.m.i. avente oggetto "Governi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociale"
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104 "Legge per l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità"

Richiamato il "Regolamento per la disciplina dei servizi sociali dei comuni dell'ambito territoriale" Delibera di C.C. n. 82/2016, in particolare mod. "Contributi economici" e la relativa "Tabella calcoli" Giunta Comunale n. 119/2017;

COMUNE DI MONZA

PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

SETTORE SETTORE SERVIZI SOCIALI

UFFICIO 5811

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

OGGETTO: EROGAZIONE CONTRIBUTI DI ASSISTENZA ECONOMICA A FAVORE DI PERSONE E NUCLEI FAMILIARI IN STATO DI NECESSITA' - APPROVAZIONE SECONDA TRANCHE DI CONTRIBUTI (PRATICHE 01/01/2018 - 28/02/2018) E LIQUIDAZIONE SECONDO BIMESTRE 2018.

ELENCO BENEFICIARI

NORMA DI ATTRIBUZIONE: Regolamento comunale degli interventi di assistenza economica

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE: Dazione di denaro

Destinatario	Cf/Riva beneficiario	Tipo Contributo	Importo
T.M.	Omissis	Contributo diretto	400
H. K. M.	Omissis	Contributo diretto	300
P. M.	Omissis	Contributo diretto	400
F. R.	Omissis	Contributo diretto	400
F. A.	Omissis	Contributo diretto	300
B. G.	Omissis	Contributo diretto	500
D. C.	Omissis	Contributo diretto	400

<id_proposta displayNames="ID proposta" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<flag_rettifica_annull_revoera displayNames="flag_rettifica_annull_revoera" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<reg_emergenza_annull displayNames="reg_emergenza_annull" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<validita displayNames="validita" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<ragione_delegante displayNames="ragione_delegante" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<testo_aggiuntivo_accertamento displayNames="testo_aggiuntivo_accertamento" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<cup displayNames="cup" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<AttoNormativaRegionale displayNames="Normativa regionale" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<DatiTestoImp displayNames="Testo impegno" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>
<Data fine atto che la spesa risulta finanziata come segue:
<DataFineTestoImp displayNames="Data fine ripubblicazione" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<IntDisCUP displayNames="Dispositivo CUP" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

Di dare atto che al presente provvedimento non è associato alcun Codice Unico di Progetto (CUP)

<IntDisCUP displayNames="Dispositivo CUP" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<Data_fine_ripubblicazione displayNames="Data_fine_ripubblicazione" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<Data_proposta displayNames="Data proposta" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<testo_aggiuntivo_impegno displayNames="testo_aggiuntivo_impegno" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<DispositivoCUP displayNames="Dispositivo CUP" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<Element xmlns:uri="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"><Metadati>

<idProposta displayNames="ID proposta" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idBeneficiario displayNames="ID beneficiario" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idTipoContributo displayNames="ID tipo contributo" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idImporto displayNames="ID importo" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idRagioneDelegante displayNames="ID ragione delegante" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idTestoAggiuntivoAccertamento displayNames="ID testo aggiuntivo accertamento" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idCUP displayNames="ID CUP" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idAttoNormativaRegionale displayNames="ID normativa regionale" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idDatiTestoImp displayNames="ID testo impegno" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idDataFineAtto displayNames="ID data fine atto" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idDataFineRipubblicazione displayNames="ID data fine ripubblicazione" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idDispositivoCUP displayNames="ID dispositivo CUP" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

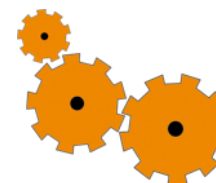
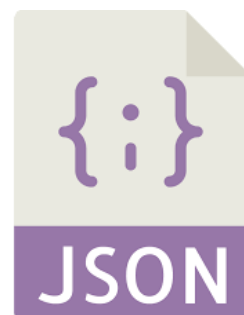
<idTestoAggiuntivoImpegno displayNames="ID testo aggiuntivo impegno" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idDataProposta displayNames="ID data proposta" formatoCombo="1" listitem="false" position="0" viewProfile="true" viewSearch="true" xsi:type="xs:string"/>

<idTestoAggiuntivoImpegno displayNames="ID testo aggiunt

I Risultati...(tecnologici)

- Sistema Informativo Comunale aperto ed orientato all'interoperabilità attraverso l'utilizzo di standard tecnologici
- Superamento dell'architettura a SILOS
- Scalabile ed estendibile
- Patrimonio informativo che si autoalimenta in maniera integra e coerente con i contenuti dei documenti prodotti
- Rispetta il Modello Strategico del Piano Triennale per l'Informatica nella PA
- Valorizzazione del patrimonio tecnologico prodotto negli anni dalle Pubbliche Amministrazioni attraverso il RIUSO



I Risultati...(in prospettiva)

- Big Data
- Open Data e Linked Open Data
- Semantic Web per la correlazione di documenti mediante opportune ontologie
- Pubblica Amministrazione Accessibile e Trasparente



Risultato della nuova operazione ?



Criticità

- Necessità di acquisire la consapevolezza che il processo di Innovazione è lungo e tortuoso
- Difficoltà nel coordinare i diversi soggetti coinvolti (i partner tecnologici) nella costruzione del sistema informativo
- Necessità di rendere i sistemi gestionali specializzati cooperanti, evolvendoli o sostituendoli
- Resistenza al cambiamento da parte dell'utenza con atteggiamenti più conservativi che innovativi
- Sviluppo delle competenze digitali
- Condivisione del modello di riferimento, in modo che gli utilizzatori possano adottare il giusto approccio



IL PORTALE AL CITTADINO

ROBERTO BREVIARIO

UFFICIO GESTIONE INFORMATICA DOCUMENTI E ARCHIVI

Un doppio ordine di problemi

La ricezione delle istanze e la gestione dei procedimenti amministrativi ad istanza di parte pongono un doppio ordine di problemi:

1. Lato cittadino: la presentazione delle istanze e il monitoraggio di tutte le istanze presentate
2. Lato Ente: la gestione delle istanze tra numerosità e digitalizzazione

Aspettative deluse: PEC

La PEC era stata la grande promessa di velocità e digitalizzazione.

In realtà la PEC:

- ha creato problemi interni di gestione
- ha digitalizzato il «documento» istanza, ma NON il procedimento che quel documento avviava
- ha limiti tecnici oggettivi (per es. Dimensione e classificazione degli allegati, destrutturazione del dato)

...e quindi ?

Come risolvere il problema di gestione e analisi interna all'Ente offrendo al cittadino uno strumento veloce e sicuro di presentazione delle istanze ?

Veloce e sicuro non è sufficiente (lo è già la PEC !)

Occorre che sia anche:

- guidato
- maggiormente monitorabile
- controllato

come chiedono le leggi e i regolamenti su trasparenza e anticorruzione.

La nostra soluzione

PIATTAFORMA per la presentazione delle istanza on line.

Un portale che non sia solo un contenitore di moduli scaricabili, stampabili e compilabili.

Una piattaforma strutturata in aree personali del cittadino, dove il cittadino possa presentare le istanze in forma guidata e possa sempre trovare le proprie istanze e verificarne lo stato di avanzamento.

Quale il vantaggio per la PA

Non ci si limita a digitalizzare il documento istanza.

Si digitalizza l'intero procedimento.

La compilazione dell'istanza in forma guidata per campi permette all'Ente la raccolta non solo dei documenti ma anche dei dati in forma strutturata, che possono essere messi a disposizione dei sistemi gestionali utilizzati dagli uffici competenti per la gestione del procedimento.

Integrazioni

Integrazione con le infrastrutture che nel Piano Triennale per l'Informatica nella P.A. vengono classificate come "Immateriale", come, ad esempio, **SPID** e **PAGOPA**

Esempi applicativi della piattaforma

1. Richiesta accesso alla piattaforma ecologica: flusso completo dall'avvio alla lavorazione interna con particolare riferimento alla logica 241/90 e alle filiere documentali complete (redazione, conversione pdf, versionamento, firma digitale, protocollazioni, classificazioni e fascicolazioni, invio al portale)
 - A. Panoramica del Portale del Cittadino
 - B. Consultazione ed avvio del procedimento «Accesso alla piattaforma ecologica»
 - C. Ricezione della pratica e consultazione da parte dell'Ente
 - D. Richiesta integrazioni con filiere documentale completa e firma remota
 - E. Compilazione delle integrazioni da parte del cittadino
 - F. Valutazione della pratica con esito positivo
 - G. Creazione del documento finale con Qrcode di accesso
 - H. Creazione lettera accompagnatoria per invio documento finale
 - I. Ricezione Qrcode e chiusura pratica

Esempi applicativi della piattaforma

1. Iscrizione ad un concorso pubblico: flusso semplificato con compilazione di modulistica complessa lato cittadino ma unica attività di approvazione lato Ente
 - A. Consultazione e compilazione della modulistica
 - B. Assistenza
 - C. Avvio della pratica
 - D. Ricezione pratica ed inserimento esito positivo
 - E. Chat e ricezione esito finale positivo con valutazione da parte del cittadino
2. Sportelli polifunzionali (casi per ora non applicati)

Domande ?



Grazie



Ferdinando Abate

fabate@comune.monza.it

Responsabile Servizio Sistemi Innovazione e Sistemi Informativi

Roberto Breviario

rbreviario@comune.monza.it

Responsabile Ufficio Gestione Informatica dei Documenti e degli Archivi