



## *Comune di PADOVA*

**Individuazione del fabbisogno di potenziamento della  
pratica con riferimento all'applicativo MyPortal3  
per la gestione dei procedimenti amministrativi  
nell'ambito del Progetto PRODIGO**



## Sommario

### Indice generale

|   |   |
|---|---|
| Premessa.....   | 3 |
| Contesto di Riferimento.....                          | 4 |
| 1Contesto organizzativo.....                          | 4 |
| 2Contesto tecnico.....                                | 4 |
| Ambiti di intervento e obiettivi.....                 | 5 |
| Descrizione generale dei servizi da implementare..... | 6 |
| Esigenze formative.....                               | 7 |

## Premessa

Il Comune di Mazara del Vallo si pone quale Capofila di un partenariato di Enti Riusanti (Comune di Livorno, Comune di Merano, Provincia di Brescia, Provincia di Lecco, Comune di Campobello di Mazara, Comune di Gragnano, Comune di Perugia) che intendono acquisire e capitalizzare l'esperienza sviluppata dal Comune di Padova (Ente Cedente) in materia di ottimizzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, nell'ambito del **Progetto PRODIGO** (PROcedimenti DIGitali Innovazione Open), che si colloca all'interno del PON governance e capacità istituzionale 2014-2020 e, in particolare, agisce in coerenza con l'Azione 3.1.1: promuovendo un percorso di ottimizzazione e digitalizzazione dei procedimenti che contribuisce all'accrescimento della capacità amministrativa della PA, consentendo di ricondurre l'azione amministrativa a criteri di efficienza ed efficacia. Questo permette una migliore conoscenza dell'Ente e una conseguente migliore programmazione e valutazione puntuale delle performance, in logica di controllo e gestione; inoltre, PRODIGO rafforza la capacità di valutazione delle politiche pubbliche, abilitando il controllo e il monitoraggio dei tempi di attuazione degli interventi.

La buona pratica sviluppata dal Comune di Padova ha l'obiettivo di automatizzare il ciclo di gestione documentale, implementando quindi un percorso di semplificazione amministrativa, e di aumentare la qualità dei servizi erogati all'utenza, e si compone perciò di:

- **Componenti organizzative**
  - 1 Metodologia: insieme di procedure sviluppate negli anni per analisi, mappatura e reingegnerizzazione dei procedimenti;
  - 2 Modelli di procedimenti: procedimenti già codificati dall'Ente Cedente e trasferibili agli Enti Riusanti.
- **Componenti amministrative**
  - 1 Modulistica a supporto dei procedimenti: set di modulistica in formato digitale predisposto dall'Ente Cedente;
  - 2 Documentazione amministrativa: sviluppata da Padova per l'istituzione della Comunità per il mantenimento e lo sviluppo della buona pratica.
- **Componenti tecnologiche**
  - 1 Sistema di workflow automation: offre la possibilità di gestire in modalità digitale qualsiasi procedimento amministrativo.

Il presente documento specifica le attività ritenute di interesse per il potenziamento della pratica con riferimento all'applicativo MyPortal3.

## Contesto di Riferimento

### 1 Contesto organizzativo

In relazione al contesto e ai fabbisogni espressi dagli Enti del partenariato, l'obiettivo del progetto è dotarsi di uno strumento di supporto per la gestione automatizzata dei procedimenti che sia in grado di supportare l'attività amministrativa prioritariamente per quanto riguarda la gestione del back office e, secondariamente, per la gestione del front office. In questo contesto il Comune di Padova ha definito un modello metodologico per l'analisi dei procedimenti amministrativi del quale intende sperimentare l'implementazione pratica nel sistema MyPortal3.

Gli sviluppi del progetto saranno quindi prioritariamente sperimentati dal Comune di Padova e in seguito diffusi tra i partner che ritengano opportuno adottarli a seconda delle necessità del loro contesto specifico.

Come concordato tra i Partner di progetto, tale soluzione dovrebbe servire alla gestione di tutti i procedimenti amministrativi che non siano gestiti da procedure verticali, che si servono di sw gestionali specifici per l'ambito di cui trattano. L'esame delle esigenze manifestate dal partenariato ha portato all'individuazione delle seguenti priorità:

- Accesso agli atti
- Iscrizione nido
- Richiesta trasferte, permessi e permessi con giustificativo

I primi due sono casi di servizi erogati all'esterno (cittadini e imprese) per i quali si prevede un passaggio da una modalità operativa tradizionale (ricezione/registrazione istanze cartacee allo sportello, istruttoria e rilascio presso il domicilio del richiedente) ad una modalità telematica da attivarsi tramite portale con autenticazione e acquisizione automatica all'interno del sistema di gestione documentale. In tale contesto è necessaria l'integrazione almeno con il sistema di protocollo in uso al partenariato del progetto Prodigio. Nel terzo dei casi citati si tratta di un procedimento interno che si configura come uno dei possibili servizi erogati dall'Ente ai propri dipendenti che necessita, per poter funzionare al meglio, dell'integrazione con il sistema gestionale del personale.

I modelli metodologici verranno esaminati in base alle norme, procedure e regolamenti specifici di tali procedimenti e condivisi dai soggetti del partenariato interessati allo sviluppo.

Il Comune di Padova procedere alla sperimentazione condividendone i risultati con i partner di progetto.

### 2 Contesto tecnico

Gli elementi infrastrutturali fondamentali con i quali il sistema dovrà interagire sono:

- il sistema di autenticazione (interno ed esterno)
- il sistema di protocollo
- il software verticale per la gestione del personale

In particolare, per quanto riguarda il Comune di Padova:

- il sistema di autenticazione interno, rivolto ai dipendenti, è basato su una piattaforma Open source che implementa i protocolli SAML2 e LDAP;
- il sistema di autenticazione esterno, rivolto ai cittadini, è basato sulla piattaforma MyID3 della Regione Veneto anch'esso implementante il protocollo SAML2
- il sistema di protocollo è , piattaforma Open source sviluppata dal Comune di Padova;
- il software verticale per la gestione del personale è Perseo della ditta Cedaf, società del Gruppo Maggioli

## Ambiti di intervento e obiettivi

| SISTEMI DI GESTIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI | AMBITO DI INTERVENTO   |
|---|--|
| GESTIONE ATTI AMMINISTRATIVI<br>WORKFLOW AUTOMATION | - GESTIONE DI PRATICHE:<br>- ASSENZE, RICHIESTE FERIE E TRASFERTE (Area Gestione Risorse Umane)<br>- ISCRIZIONI ASILO NIDO (Area Servizi Scolastici)<br>- ACCESSO AGLI ATTI (Area Servizi Istituzionali)<br>- CAMBIO DI RESIDENZA (Area Servizi Demografici) |

Tabella 1 - Ambiti di intervento

L'idea progettuale PRODIGO risulta fortemente coerente con l'Obiettivo Tematico 2 del PON governance e capacità istituzionale 2014-2020 in quanto l'ambito di azione del progetto contribuisce in modo coerente ed efficace al raggiungimento dei Risultati Attesi previsti dall'Accordo di Partenariato per questo OT. In particolare, PRODIGO agisce su due dimensioni:

- Risultato Atteso 2.2: la digitalizzazione dei processi amministrativi e la diffusione di servizi digitali pienamente interoperabili;
- Risultato Atteso 2.3: il potenziamento della domanda di ICT di cittadini e imprese in termini di utilizzo dei servizi online, inclusione digitale e partecipazione in rete.

Rispetto alla prima dimensione, PRODIGO prevede di implementare azioni che, grazie all'introduzione di un sistema di *workflow automation*, consentono una standardizzazione dei procedimenti e la relativa digitalizzazione, anche attraverso azioni di integrazione con le infrastrutture di Enti esterni, garantendo l'interoperabilità e la pubblicazione di Open Data. In relazione alla seconda dimensione, il progetto si caratterizza per essere orientato al miglioramento del rapporto dell'Ente con cittadini e imprese: verranno infatti predisposti servizi di eGovernment che consentiranno agli utenti di interagire con la PA in modo flessibile e trasparente, nonché di monitorare in *real time* lo stato di avanzamento delle proprie istanze, facilitando in questo modo la diffusione del web come canale di accesso primario ai servizi pubblici. Grazie alla condivisione da parte del Comune di Padova dell'esperienza e del set di strumenti consolidati sviluppati in materia di ottimizzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi, sarà possibile:

- Abilitare la mappatura, modellazione e ottimizzazione dei procedimenti interni, da modelli di procedimento specifici implementati dall'ente cedente e da strumenti e soluzioni informatiche open source a supporto di una completa gestione digitale dei procedimenti;
- Efficientare, snellire e velocizzare la macchina amministrativa attraverso l'ottimizzazione dei procedimenti;
- Migliorare il livello dei servizi offerti all'utenza;
- Aumentare la trasparenza, attraverso la digitalizzazione e l'interoperabilità tra i sistemi informativi impiegati.

Altro obiettivo perseguito è capitalizzare la buona pratica di ottimizzazione e digitalizzazione dei procedimenti amministrativi attraverso la digitalizzazione di ulteriori processi e procedimenti individuati dal partenariato di cui il Comune di Mazara del Vallo è l'Ente Capofila ed esplicitati nella tabella 1 – Ambiti di intervento. Il progetto Prodigio acquisirà inoltre gli sviluppi già pianificati di MyP3, e in particolare i servizi LEDD (Livelli Essenziali di Diritti Digitali) sviluppati.

## Descrizione generale dei servizi da implementare

| AMBITO DEL SERVIZIO                            | SERVIZIO                                      |
|--|---|
| SVILUPPO SOFTWARE                              | PARAMETRIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE         |
|  | MANUTENZIONE EVOLUTIVA                        |
|  | MIGRAZIONE SISTEMI E APPLICAZIONI             |
| SERVIZI DI GESTIONE, ASSISTENZA E MANUTENZIONE | GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO UTENTI        |
|  | MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA          |
|  | ASSISTENZA DA REMOTO E SUPPORTO SPECIALISTICO |
|  | CONDUZIONE TECNICA INFRASTRUTTURA             |
| SERVIZI DI SUPPORTO ORGANIZZATIVO              | SUPPORTO TEMATICO E FUNZIONALE                |
|  | SUPPORTO ALLA REVISIONE DEI PROCESSI          |
|  | SUPPORTO ARCHITETTURALE                       |

Tabella 2 - Servizi richiesti

Obiettivo è l'estensione dei servizi online e dei workflow digitali per i procedimenti evidenziati nella tabella "ambiti di intervento". Tutti i servizi dovranno essere realizzati nella loro componente di front office, rivolta al cittadino autenticato per quanto riguarda i primi tre e al dipendente dell'amministrazione autenticato nel caso del procedimento interno, e nella loro componente di back office per la gestione del processo interno di evasione della richiesta.

I servizi dovranno essere implementati sull'infrastruttura MyP3; in particolare, le interfacce di front office per i cittadini dovranno essere configurate con gli strumenti messi a disposizione della componente MyInstance di MyP3. Per quanto riguarda invece il portale MyPA di MyP3 si è valutato di realizzare due sistemi distinti, uno per i procedimenti interni ed uno per i procedimenti esterni.

La gestione dei procedimenti per gli operatori sarà fornita sempre dalla componente di back office di MyInstance, per la configurazione del workflow/processo amministrativo. Il sistema di workflow dovrà essere integrato con il software di protocollo P@doc, già in uso presso alcuni Enti del partenariato, e, ai fini della sperimentazione, con il software dipartimentale per la gestione delle risorse umane adottato dal Comune di Padova.

Eventuali altre componenti di interfaccia del workflow verso prodotti degli Enti del partenariato potranno essere analizzate, valutate ed eventualmente implementate se ritenute compatibili con il piano economico e tecnico, e rilasciate all'interno del Kit del riuso.

Le integrazioni previste necessitano che i vari sistemi dipartimentali da integrare e coinvolti nel procedimento espongano i servizi identificati e necessari al completamento del processo. Da un punto di vista tecnico le interfacce potranno essere realizzate come Web Services o come API REST.

L'accesso autenticato ai cittadini che fruiranno dei servizi online sarà veicolato dal sistema di autenticazione adottato dall'Ente. L'accesso ai back office avverrà attraverso il portale MyIntranet di MyP3, già integrato con la componente gestionale di MyInstance e gli operatori dovranno essere profilati tramite la componente MyProfile di MyP3. L'accesso ai procedimenti interni da parte del personale dell'Ente deve avvenire tramite specifica funzionalità di autenticazione da svilupparsi.

Il progetto Prodigio acquisirà gli sviluppi pianificati per il 2018 di MyP3, comprensivi dei servizi LEDD (Livelli Essenziali di Diritti Digitali) sviluppati.

Il software di progetto e la relativa documentazione dovranno essere rilasciati secondo il modello di Kit di riuso previsto dall'Avviso di finanziamento e comunque coerentemente con le Linee Guida AgID .

In particolare tutte le componenti dovranno essere rese accessibili presso l'ambiente SPAC della Regione del Veneto, la quale metterà a disposizione un branch/ramo denominato "Prodigio/Comune di Padova".

Il progetto prevede quindi i seguenti deliverables:

- a) Sviluppo per garantire il supporto di altri protocolli di autenticazione alternativi a MyID. In particolare i protocolli di autenticazione degli Enti del partenariato previsti sono: SAML2e LDAP. Questa soluzione verrà adottata per l'intera suite (MyPA, My Intranet):
  - possibilità per Enti fuori Regione Veneto di svincolarsi da MyID
  - possibilità di svincolarsi da MyID per procedimenti interni all'Ente
- b) Allineamento ambiente MyP3 presso le infrastrutture del Comune di Padova di:
  - MyPortal 3 (portale istituzionale, opzionale)
  - MyIntranet (back office e workflow)
  - MyPA (front office per la presentazione di istanze)
- c) Integrazione dei casi d'uso dei procedimenti esterni con protocollo P@Doc
- d) Integrazione dei casi d'uso dei procedimenti interni con il software dipartimentale delle Risorse Umane del Comune di Padova
- f) Sviluppo, realizzazione e installazione procedimento "Accesso agli Atti" e messa a disposizione su piattaforma del Comune di Padova in formato compatibile per la cessione agli Enti riusanti;
- g) Sviluppo realizzazione e installazione del procedimento interno "Assenza, Richiesta ferie e trasferte" e messa a disposizione su piattaforma del Comune di Padova in formato compatibile per la cessione agli Enti riusanti
- h) Rilascio e installazione dei procedimenti sviluppati nell'ambito dei servizi LEDD (Livelli Essenziali di Diritti Digitali) in funzione dei soli rilasci che verranno resi disponibili dalla Regione Veneto compatibilmente con i tempi del progetto Prodigio Sviluppo (es. procedimento "Iscrizione Asili Nido") e messa a disposizione su piattaforma del Comune di Padova in formato compatibile per la cessione agli Enti riusanti;

## Esigenze formative

Gli sviluppi del progetto dovranno garantire il corretto passaggio di know how e di metodologia di project management ai dipendenti comunali e ai collaboratori, affinché possano gestire al termine del progetto stesso il continuo aggiornamento e l'eventuale implementazione della comunicazione e dei flussi dati.

In particolare dovranno essere previste:

- sessioni di formazione da remoto ed eventualmente in modalità training on the job per il personale tecnico-specialistico, per l'amministratore del sistema e per gli utenti finali
- rilascio di tutto il materiale testuale e multimediale utile replicare in maniera efficace e autonoma le sessioni formative e garantire agevolmente l'autoapprendimento.

L'attività di formazione sarà resa disponibile insieme a tutta la documentazione e la manualistica nel repository di progetto.