

ALLEGATO 1 – PIANO DI SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO	2
<u>PIENA ATTUAZIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO (GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI PROCEDIMENTI)</u>	2
<i>Caratteristiche e Requisiti per una corretta gestione dei documenti e dei procedimenti</i>	2
<i>Azioni da effettuare per la piena attuazione del Protocollo Informativo (documenti e procedimenti)</i>	5
<i>Adeguamento degli iter degli atti formali (Delibere di Giunta e di Consiglio – Determinazioni)</i>	6
<i>Procedimenti generici da informatizzare con il gestore delle Pratiche</i>	6
<u>SISTEMA INFORMATIVO DELLE RISORSE</u>	7
<i>Sistema delle Risorse</i>	7
<i>Sistema degli Interventi</i>	7
<i>Sistema dei Servizi</i>	7
Attività preliminari relative alle banche dati da effettuare per l'avvio della TARES.....	8
Attività preliminari di tipo amministrativo da effettuare per l'avvio della TARES.....	9
<u>SISTEMA INFORMATIVO DELLE PERSONE E DEI SERVIZI ALLE PERSONE</u>	11
<i>Servizi demografici</i>	11
<i>Servizi alle Persone</i>	11
Cartella Sociale.....	12
Gestione amministrativa.....	12
<u>SISTEMA INFORMATIVO DELLE ATTIVITÀ ECONOMICHE, PRODUTTIVE E DEI SERVIZI E IL SISTEMA INFORMATIVO DEL TERRITORIO E DEI SERVIZI AL TERRITORIO IN OTTICA SUAP</u>	13
<i>SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive)</i>	13
<i>Il SUE</i>	15
<i>Il SIT - Descrizione del modello del SIT comunale</i>	15
<i>Il SIT – Percorso progettuale per l'implementazione del SIT comunale</i>	18
Costituzione del Database catastale dell'Ente.....	20
Costituzione del Database toponomastico dell'Ente.....	20
<u>FRONT OFFICE PER CITTADINI – PROFESSIONISTI – IMPRESE</u>	22
<u>LL PORTALE DEI PAGAMENTI</u>	24
<u>SISTEMA DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO (PROMETEO)</u>	28
<u>SISTEMA DI DISASTER RECOVERY</u>	31
<u>APPENDICE - LA CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA DEI DOCUMENTI</u>	33
<i>Archiviazione elettronica e Conservazione sostitutiva</i>	33
<i>Il Processo di Conservazione sostitutiva</i>	35
<i>Modello OAIS e Standard UNI SinCRO</i>	37
<i>Il Servizio di Conservazione in Outsourcing</i>	38
<i>I Vantaggi della Conservazione</i>	38
<i>Le difficoltà per Enti e Imprese</i>	38
<i>La soluzione Dedagroup (CO.DI.S)</i>	40

ALLEGATO 1 – PIANO DI SVILUPPO DEL SISTEMA INFORMATIVO

1- Piena attuazione del Protocollo Informatico (gestione dei documenti e dei procedimenti)

Il Modello basa sull'utilizzo di tutte le componenti del Protocollo Informatico, inteso come un unico sistema integrato per:

- l'informatizzazione di tutte le attività che riguardano l'acquisizione, la produzione, la fascicolazione e la comunicazione, in forma dematerializzata, di tutti i documenti dell'Ente
- la gestione dell'iter dei documenti
- la fruizione dei documenti dematerializzati attraverso una piattaforma documentale.

Gli *strumenti tecnologici* che supportano il Sistema sono:

- l'applicazione informatica per la gestione delle attività di Protocollazione, Dematerializzazione, Fascicolazione digitale e dell'Iter dei documenti
- l'applicazione informatica per la gestione del Sistema Documentale
- la Posta Elettronica Certificata (PEC) integrata
- la Firma Digitale
- l'applicazione o il servizio esterno per la Conservazione Sostitutiva dei documenti firmati digitalmente.

Tale sistema rappresenta, se esteso alla gestione dei processi fondamentali dell'Amministrazione il *cardine del governo elettronico*.

La componente documentale gioca un ruolo essenziale nelle tematiche dell'e-government e nel processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa, così come disciplinato dal CAD. L'informatizzazione dei procedimenti attuata attraverso l'adozione degli strumenti suddetti vede come prerequisito essenziale la costituzione di un sistema di gestione dei flussi documentali basato su coerenti principi archivistici, adozione di strumenti adeguati (in particolare in ordine alla classificazione) regole e procedure condivise recepite nel *Manuale di gestione*.

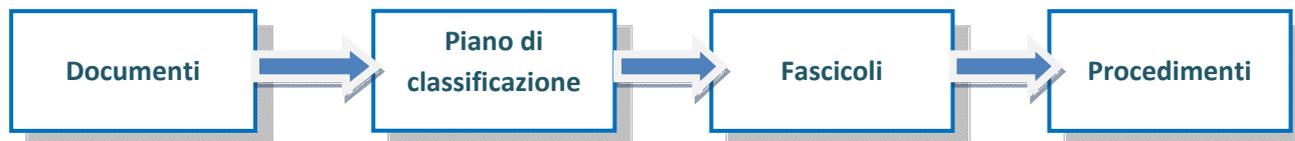
1.1-Caratteristiche e Requisiti per una corretta gestione dei documenti e dei procedimenti

Un sistema archivistico coerente deve presidiare, sotto il profilo concettuale, ma anche in termini operativi, sia la formazione dei singoli documenti, assicurandone affidabilità ed autenticità, sia le aggregazioni strutturali, ossia:

- *le unità archivistiche di base* (fascicoli, registri, repertori) che caratterizzano la fase attiva dell'attività amministrativa
- *le serie archivistiche*, aggregazioni di secondo livello, tipiche della fase semiattiva, nella quale si prevedono le operazioni di organizzazione, selezione, scarto della documentazione.

Durante la conduzione degli affari amministrativi risulta centrale la gestione del fascicolo inteso come aggregazione di base di tutti i documenti afferenti ad un determinato procedimento, strumento di organizzazione delle carte sia nella fase attiva che in quella semiattiva.

In particolare, le modalità di attribuzione dei documenti ai fascicoli che li contengono e ai relativi procedimenti devono essere preparate definendo adeguati piani di classificazione.

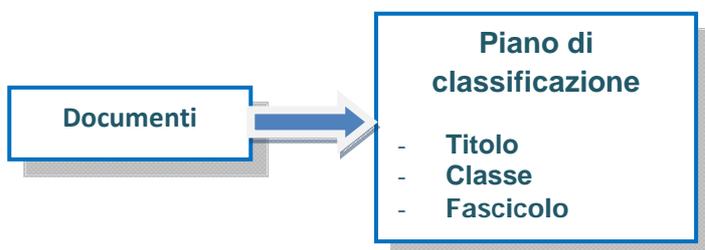


Il Modello dovrebbe prendere quindi l'avvio da una rivisitazione del piano di classificazione, al fine di circoscriverne la natura alla mappa delle funzioni e macroattività interessate dall'iniziativa, lasciando che l'entità fascicolo assuma la sua natura di entità di aggregazione logica di documenti, da riscontrarsi nel relativo sistema di gestione informatica, nonché di strumento pratico di organizzazione dei documenti.

Il Comune di Albisola Superiore ha adeguato strumenti e procedure al fine di dare corso agli obblighi di legge fissati in materia di gestione della documentazione amministrativa. In particolare è stato assicurato il nucleo minimo del Protocollo Informatico che consiste nel trattamento base di ciascun documento in entrata e in uscita, attraverso le attività di registrazione, segnatura, classificazione. Si è così implementato il "sistema di gestione informatica dei documenti" (art. 52, del D.P.R. 445/200 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" TUDA).

Occorre, quindi, dare pieno corso a quello che la norma definisce "sistema di gestione di flussi documentali" (art. 64, del TUDA), che contiene il primo, si definisce sulla base dei dati in esso residenti, ma sviluppa procedure di gestione documentale basate non tanto sul singolo documento, ma sui fascicoli e i connessi procedimenti amministrativi, supportando pienamente processi e flussi di lavoro attraverso il trattamento di dati inerenti il contesto organizzativo e amministrativo.

L'impianto concettuale non dovrà essere basato su una erronea definizione del fascicolo quale ultimo grado divisionale dello schema logico di classificazione dell'attuale sistema, perchè non consentirebbe una adozione diffusa e capillare dei fascicoli. Tale impostazione non solo non potrebbe supportare lo sviluppo del sistema di gestione dei flussi documentali, ma risulterebbe fuorviante, in quanto intesta il fascicolo ad una attività astratta e non al singolo procedimento come vorrebbe un presidio capillare delle transazioni amministrative con cittadini e imprese.

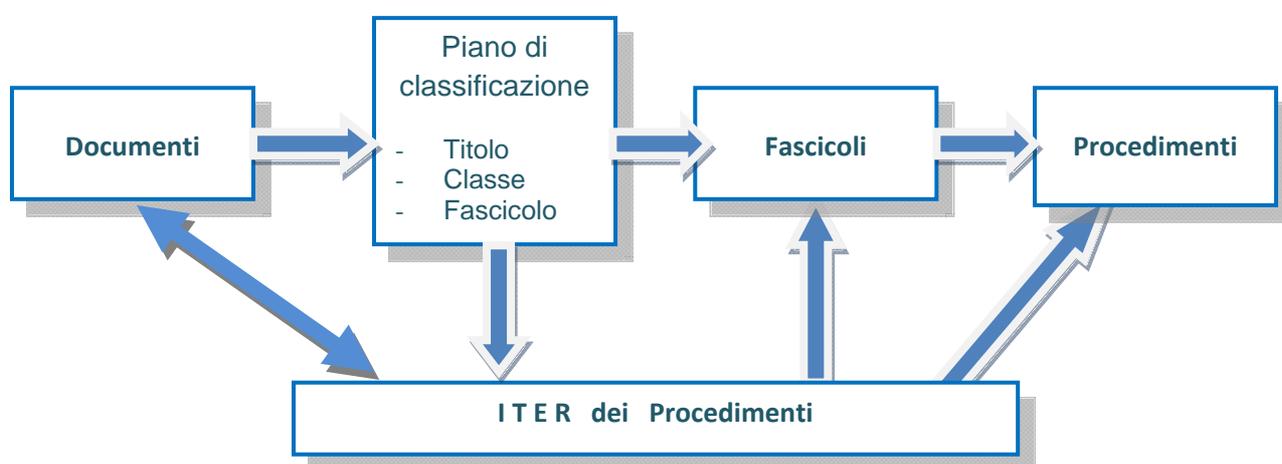


In diversi casi lo strumento logico attraverso cui aggregare documenti inerenti un medesimo processo o procedimento è stato individuato nell'iter, ossia nella definizione analitica, anche nelle sue fasi dinamiche, di un processo/procedimento. Tale entità è stata inserita nel sistema di protocollo, ma, se da un lato ha costituito un valore aggiunto nel supportare operativamente la conduzione degli affari, rappresentando una sorta di "nastro trasportatore" dei processi sostenuti, dall'altro si dimostra inadeguato alla organizzazione dei documenti, proprio in virtù della sua natura di entità predefinita.



Il progetto di riorganizzazione dei flussi documentali deve quindi prendere l'avvio da una rivisitazione del piano di classificazione (strumento che permette di organizzare tutti i documenti secondo un ordinamento logico con riferimento alle funzioni e alle attività dell'amministrazione interessata),

La revisione proposta non intende comunque prescindere dal lavoro analitico svolto fino ad oggi attraverso la predisposizione degli schemi/iter: anzi, la sua integrazione in un sistema di gestione informatica dei documenti riorganizzato secondo i principi sopra esposti, fornisce un valore aggiunto al sistema stesso.



Il Sistema sopra raffigurato rappresenta anche un fondamentale Sistema della Conoscenza, in grado di garantire:

- una migliore organizzazione dei documenti
- una corrispondenza più precisa tra i dati del sistema informatico e la reale sedimentazione documentaria negli uffici;
- un miglioramento della capacità di risposta interna ed esterna
- la possibilità di monitorare quantitativamente e qualitativamente l'attività dell'Amministrazione attraverso l'iter dei procedimenti raccordati ai documenti, e quindi di produrre i dati utili per il Controllo di Gestione e per la verifica dei risultati attesi dal Piano della Performance

Il risultato finale atteso è la costituzione di un sistema informativo coerente e affidabile - che supporti pienamente l'attività amministrativa connessa alla produzione documentaria - la cui integrità e qualità non dipenda esclusivamente dall'Ufficio Protocollo, ma da una adozione distribuita e condivisa di strumenti e procedure comuni che trovano nel Manuale di gestione lo strumento operativo cui l'intera macchina comunale possa fare riferimento.

Un altro risultato atteso è l'integrazione dei diversi moduli applicativi che trattano documentazione (delibere, determine, ecc.) evitando frammentazioni che minerebbero l'integrità del sistema stesso accentuando i costi sia sotto il profilo finanziario che informativo. Più il sistema sarà integrato, più il recupero dell'informazione risulterà efficace, migliorando anche l'erogazione di informazione e la comunicazione al cittadino e all'impresa svolte dai diversi front offices.

1.2-Azioni da effettuare per la piena attuazione del Protocollo Informatico (documenti e procedimenti)

Un coerente sviluppo del sistema documentale deve prevedere le seguenti azioni:

- Revisione del piano di classificazione, attraverso l'adozione dello schema nazionale ANCI-Direzione Generale degli Archivi (Ministero Beni Culturali). Tale schema risulta più rispondente alle funzioni dei comuni così come fissate dal d. lg. 267/2000, più snello nell'impianto, articolato su due soli livelli (Titoli e Classi). Di norma l'adozione di un nuovo piano di classificazione fa data dal 1 gennaio del nuovo anno solare
- Verifica delle funzionalità dell'applicativo di Protocollo Informatico atte a supportare la creazione, l'incremento, la gestione, la chiusura di fascicoli
- Attività formativa rivolta ai settori dell'Amministrazione, in particolare ai funzionari responsabili di procedimento, sui requisiti di una corretta gestione documentale, in particolare sulle attività di fascicolazione e sulla loro standardizzazione
- Redazione partecipata del piano di fascicolazione, inteso quale risultante delle scelte di pianificazione in materia documentale compiute autonomamente dai singoli settori e servizi; per tale scopo saranno di utilità i questionari compilati da ciascun settore/ufficio. Sarà quindi costituito un gruppo di lavoro che coordinerà la redazione del piano di fascicolazione e verranno individuati alcuni servizi che procederanno ad una prima fase sperimentale di attuazione della fascicolazione con il relativo modulo software del fascicolo elettronico.
- Verifica del sistema di accreditamenti e di abilitazioni, al fine di valutare la necessità di eventuali adeguamenti per i singoli settori e uffici in materia di fascicolazione
- Adozione del piano di conservazione ANCI - Direzione Generale degli Archivi (Ministero Beni Culturali) al fine di poter procedere in sicurezza alle attività di selezione e scarto della documentazione archivistica
- Completamento del Manuale di Gestione con la descrizione di funzionalità, procedure, responsabilità e strumenti che regolano il funzionamento complessivo del sistema documentale.

Tutte le azioni descritte mirano ad assicurare i prerequisiti di base per affrontare la fase di passaggio all'uso diffuso del documento informatico, secondo le indicazioni del Codice dell'Amministrazione digitale.

La generazione, il trattamento e l'organizzazione dell'informazione amministrativa in formato digitale deve basarsi su regole di gestione certe e standardizzate se si vogliono evitare cedimenti nella filiera documentale o colli di bottiglia nel reperimento di dati e informazioni.

Per quanto riguarda gli strumenti, il Comune deve solamente acquisire i kit di firma digitale in quantità adeguata alle esigenze e il modulo per la gestione del fascicolo digitale.

1.3-Adeguamento degli iter degli atti formali (Delibere di Giunta e di Consiglio – Determinazioni)

Per quanto detto, risulta necessario adeguare gli iter degli atti formali per poter utilizzare la firma digitale su detti documenti, attivando la relativa funzionalità del software applicativo di gestione degli iter..

1.4-Procedimenti generici da informatizzare con il gestore delle Pratiche

Nel corso delle rilevazioni sono state evidenziate numerose esigenze di informatizzazione di procedimenti in forma di iter. In questo caso si tratta di procedimenti al di fuori delle applicazioni verticali di Civilia (Edilizia privata, Attività economiche, SUAP, ecc.) che saranno trattati nei rispettivi sistemi informativi.

Tuttavia, prima di avviare l'informatizzazione è opportuno verificare anche eventuali applicativi verticali disponibili nella suite Civilia.

Di seguito si fornisce un primo elenco suddiviso per settore:

Settore Affari Generali e Istituzionali

- Acquisti (in economia come da regolamento – procedure negoziate con gara informale – bandi)
- Contratti
- Pratiche legali

Settore Vigilanza

- Denunce Infortuni
- Cessione di fabbricati
- Incidenti stradali
- Polizia giudiziaria

Settore Servizi Sociali

Per i Servizi sociali occorrerebbe la predisposizione di una informatizzazione a Sistema con una applicazione verticale. A fronte delle problematiche organizzative rilevate è opportuno avviare preliminarmente l'informatizzazione degli iter proposti dal funzionario e relativi a:

- Assistenza economica di ambito (Comuni di Albisola Superiore e Albisola Marina)
- Assistenza domiciliare estesa (normale + telesoccorso + pasti)

Settore Risorse Finanziarie

- Ciclo passivo delle fatture

Servizio Ambiente

- Scarichi in Fognatura (da inquadrare, insieme agli altri procedimenti dell'Ambiente, nel contesto SUAP)

Settore Cultura e Istruzione

- Gestione contributi e patrocini per eventi culturali e manifestazioni

Una iniziativa specifica deve riguardare l'informatizzazione *a sistema* dell'iter delle diverse tipologie di Ordinanze con pubblicazione automatica sul sito del Comune e invio, tramite PEC, agli Enti/categorie che devono essere informate.

2- Sistema Informativo delle Risorse

Questo Sistema raggruppa tutti le gestioni che supportano attività e funzioni tipicamente aziendali interne al Comune. Si tratta di funzioni di tipo contabile, tecnico - amministrativo o gestionale che riguardano in generale le risorse di personale, materiali, beni mobili e immobili, finanziarie.

Più in dettaglio, è composto dai tre raggruppamenti relativi a:

- Sistema delle risorse (Personale, Patrimonio Immobiliare, Beni Mobili, Contabilità e Bilancio)
- Sistema degli interventi (Progettazione e attuazione delle opere, Manutenzione)
- Sistema dei servizi (Vigilanza, Tributi)

Il Sistema ha un esteso e adeguato livello di informatizzazione integrata, in uso da diversi anni. Di seguito si evidenziano alcuni aspetti emergenti.

2.1- Sistema delle Risorse

L'attenzione è stata posta in particolare sul pieno impiego del Portale del dipendente che permette di effettuare via Web la richiesta/autorizzazione per ferie, permessi, straordinario e partecipazione a corsi di formazione.

Occorre tuttavia evidenziare che, per un utilizzo ottimale di questa gestione, rappresentano un prerequisito sia il modulo Civilia della Dotazione Organica che quello della Gestione Giuridica.

2.2- Sistema degli Interventi

Gli interventi possono eventualmente riguardare l'ottimizzazione dei procedimenti dei Lavori Pubblici informatizzati con iter, anche in funzione dell'utilizzo della forma digitale:

- Pratiche dei Lavori Pubblici (PLP)
- Richiesta di lavori ad Albisola Servizi (RICL)
- Pratiche di autorizzazione rottura suolo pubblico,

2.3- Sistema dei Servizi

L'aspetto emergente riguarda sicuramente la tematica dei Tributi. Attualmente la situazione è la seguente:

- La TARSU (circa 1000 variazioni anno) è gestita con applicazione Civilia; la riscossione e il contenzioso sono affidate a Equitalia
- L'ICI/IMU è completamente esternalizzata
- La TOSAP (ca. 800 utenti) è completamente gestita all'interno con applicazione Civilia; l'occupazione di suolo pubblico *temporaneo* è invece gestita dall'ufficio Commercio con strumenti di automazione d'ufficio
- Le Pubbliche affissioni sono esternalizzate.

Le azioni da intraprendere riguardano:

- l'informatizzazione interna completa della gestione dell'occupazione di suolo pubblico temporaneo con l'applicazione Civilia già utilizzata per l'occupazione permanente

- l'avvio della TARES.

In particolare per la TARES occorre effettuare un insieme di attività preliminari sul versante della predisposizione delle banche dati e dei documenti amministrativi (regolamenti, delibere tariffarie) dalla cui qualità dipenderà il conseguimento di una corretta gestione.

2.3.1- Attività preliminari relative alle banche dati da effettuare per l'avvio della TARES

- a- Individuazione dei costi per la gestione dei rifiuti divisa tra fissi e variabili e tra utenze domestiche e non-domestiche

Devono essere individuate le voci che concorrono a formare i costi fissi e i costi variabili per lo smaltimento dei rifiuti: si tratta di una attività prevalentemente consulenziale per la quale non occorre un sw specifico (sufficiente Excel)

La corretta individuazione di questi dati è fondamentale affinché il Comune riesca a coprire tutti i costi effettivi di gestione del servizio e ripartirli con la giusta equità tra i vari contribuenti.

- b- Classificazione delle utenze non-domestiche attraverso un confronto con i dati presenti all'agenzia delle entrate

Occorre classificare le utenze non domestiche. A tale scopo è necessario effettuare

- l'importazione delle dichiarazioni sintetiche dal sito "puntofisco"
- l'associazione automatica con le attività presenti sul proprio archivio TaRSU
- la conseguente assegnazione delle nuove Categorie TARES attraverso apposite tabelle di raccordo eventualmente modificabili
- la verifica delle società presenti sul proprio territorio che non trovano corrispondenza nelle schede Tarsu (possibili evasori)

- c- Classificazione delle utenze domestiche attraverso la sovrapposizione dell'archivio anagrafico

Occorre classificare le utenze domestiche. A tale scopo è necessario effettuare:

- l'importazione dei dati anagrafici dall'archivio dei demografici
- Associazione automatica alle schede TARSU e bonifica manuale delle schede rimanenti;
- Creazione di Categorie fittizie secondo criteri personalizzati (es. fino a 50 mq → 1 componente etc. etc.)

- d- Importazione del catasto metrico

Deve essere verificata la convenienza di inserire in maniera automatica la superficie imponibile (80%) catastale agli immobili delle schede TARSU presenti attraverso l'importazione del catasto metrico

L'attività può essere agevolata attraverso report che supportino l'ente a completare il processo di sovrapposizione degli immobili TARSU agli immobili catastali attraverso una

serie di metodi induttivi che consentono l'individuazione esatta dell'oggetto catastale (es. proprietario / contribuente TARSU sullo stesso indirizzo etc. etc.).

e- Individuazione delle quote fisse e variabili da applicare al calcolo della Tares per la copertura dei costi

Per l'individuazione delle quote fisse e variabili da applicare al calcolo della Tares per la copertura dei costi è necessario:

- Produrre e memorizzare differenti simulazioni di calcolo delle quote fisse e variabili per la copertura dei costi in modo che si possa raggiungere una "giusta" distribuzione della imposizione tra le famiglie e tra le diverse attività.
- Tale simulazione deve differire da quelle rese disponibili da oggetti "semi-gratuiti" in circolazione perché deve tenere conto delle puntuali riduzioni sui singoli contribuenti del proprio archivio; inoltre deve essere possibile decidere quali riduzioni saranno compensate dall'ente (motivi socio-assistenziali) oppure dalle altre utenze. Il tutto supportato da un listino tariffario oltremodo preciso che dovrà permettere uno scostamento minimo dell'incasso futuro con la previsione effettuata
- Produrre stampe che serviranno come indicatori agli operatori per capire se e come modificare i parametri per migliorare il risultato della simulazione
- Confrontare tra le simulazioni eseguite.

f- Eliminazione dei dati ridondanti (ovvero: eliminazione delle duplicazioni di oggetti e di soggetti)

Per l'eliminazione dei dati ridondanti occorre individuare e bonificare i nominativi oppure gli oggetti duplicati.

Tale attività di bonifica dovrà essere effettuata in autonomia a seguito di una adeguata formazione al personale dell'ente: il ricorso ad una esternalizzazione espone a numerosi rischi, a causa della non conoscenza delle reali situazioni da parte di terzi.

La eliminazione delle duplicazioni consente di effettuare controlli incrociati molto più accurati (es. confronto tra dati dichiarati e dati catastali), di evitare sprechi di tempo (es. importazione errate di versamenti da fonti esterne su nominativi duplicati) e di evitare soprattutto una gestione non corretta della fiscalità (es. avvisi di liquidazione errati emessi a contribuenti che avevano effettivamente pagato)

2.3.2- Attività preliminari di tipo amministrativo da effettuare per l'avvio della TARES

- a- Piano finanziario (PEF) – individuazione/classificazione costi del servizio, suddivisione fra costi fissi e variabili (obbligo di integrale copertura di tutti i costi afferenti al servizio):
- o programma degli interventi: acquisti beni/servizi e realizzazione impianti
 - o beni, strutture e servizi disponibili o di terzi
 - o piano finanziario degli investimenti
 - o risorse finanziarie necessarie
 - o relazione: modello gestionale, livello di qualità dei servizi, ricognizione impianti esistenti

- eventuali scostamenti da anno precedente
- b- Regolamento Servizio (in mancanza di regolamento il TARES non può essere applicato) – determinazione della disciplina per l'applicazione del TARES:
 - classificazione categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione rifiuti
 - disciplina delle eventuali riduzioni tariffarie ed esenzioni
 - individuazione di categorie di attività produttive di rifiuti speciali alle quali applicare eventuali riduzioni forfetarie rispetto all'intera superficie su cui l'attività viene svolta
 - termini di presentazione della dichiarazione e di versamento del tributo
- c- Regolamento gestione dell'entrata
 - servizio di gestione RSU e assimilati avviati allo smaltimento
 - servizi indivisibili dei comuni
- d- Delibere tariffarie (sono approvate in conformità al piano finanziario – entro il 31/10 regolamento governativo con criteri per la determinazione della tariffa; in via transitoria si applicano le disposizioni TIA):
 - ripartizione costi fissi e variabili tra utenze domestiche e non domestiche
 - calcolo delle voci tariffarie

3- Sistema Informativo delle Persone e dei Servizi alle Persone

In questo sistema sono situate le informazioni ed i processi relativi a persone (fisiche o giuridiche) presenti nel territorio di interesse e/o che siano coinvolte da funzioni o servizi comunali rivolti alle persone.

Si tratta di servizi dovuti (anagrafe, stato civile, elettorale, ecc.) oppure di servizi organizzati dal Comune per erogare prestazioni (servizi assistenziali, culturali, sportivi, educativi, ecc.).

Comprende:

- I servizi demografici
- I servizi alle Persone (servizi Socio assistenziali, servizi Scolastici, servizi culturali e ricreativi. servizi cimiteriali))

3.1- Servizi demografici

Il back office dei servizi demografici è completamente informatizzato e ben si presta all'attivazione di un primo set di servizi on line per i Cittadini e per terze PPAA:

- attivazione delle funzionalità a portale per l'accesso dei Cittadini alla propria posizione anagrafica (scheda anagrafica, matrimonio, elettorale, famiglia, storico delle variazioni, ecc.) e per effettuare l'autocertificazione on line
- attivazione delle funzionalità a portale per l'accesso ai dati anagrafici da parte di terze PPAA (controllo dichiarazioni sostitutive).

Sul versante della dematerializzazione è possibile procedere al completamento del progetto NO-CHARTA, che realizza una nuova modalità di gestione, in conformità con quanto stabilito nell'articolo 23 del D.P.R. n. 223/1989, finalizzata ad abbattere i costi (carta, scaffalature, locali, ...) ed a rendere efficiente l'operatività.

Le informazioni che subiscono variazioni in conseguenza della dinamica demografica sono storicizzate e gestite dal software di NO-CHARTA in modo da consentire, in qualsiasi momento, la riproduzione, per un determinato cittadino e in allineamento ad una data stabilita, di:

- Scheda individuale (scheda AP/5)
- Foglio di famiglia (scheda AP/6)
- Foglio di convivenza (scheda AP/6 bis)

La problematica dell'eliminazione del cartaceo riguarda anche quanto già prodotto precedentemente: a questo proposito può essere utile definire un progetto "ad hoc" che, accanto alla soluzione software NO-CHARTA, preveda la dematerializzazione dell'archivio cartaceo, la conseguente organizzazione e fruizione attraverso il sistema documentale.

3.2- Servizi alle Persone

La problematica emergente riguarda i Servizi socio-assistenziali che non hanno nessun tipo di informatizzazione e anche l'applicazione regionale (osservatorio), che peraltro tende a risolvere le esigenze conoscitive della Regione piuttosto che le esigenze di gestione di un Comune, è poco utilizzata in generale ed anche per le funzionalità di estrazione dati.

L'azione di sviluppo, a parte l'informatizzazione con valore propedeutico dei due iter citati (punto 1.4- Procedimenti generici da informatizzare con il gestore delle Pratiche), deve

prevedere la definizione di un vero e proprio progetto di informatizzazione a sistema, possibilmente integrato con le altre banche dati comunali.

E' importante che siano verificate le funzionalità dell'applicazione Civilia relativa all'area socio assistenziale in quanto integrata con gli altri prodotti della suite (Civilia Servizi al Cittadino, Civilia Sistema di Archiviazione Documentale, Civilia Protocollo Informatico, Civilia Atti Formali) e con le componenti che permettono la gestione di: firma Firma elettronica sui documenti prodotti e gestiti, Posta elettronica e posta elettronica certificata, Strumenti di produzione documenti, Strumenti di calcolo.

L'informatizzazione dovrebbe riguardare:

3.2.1- Cartella Sociale

Comprende la gestione di tutte le informazioni derivanti dal rapporto costante con gli utenti del servizio. Le principali informazioni che possono essere gestite si riferiscono sia alla possibilità di registrare i contatti che ogni assistente sociale ha con l'utente richiedente fino all'individuazione degli interventi da erogare e le successive attività. La gestione amministrativa degli interventi veri e propri è gestita dall'applicazione Civilia Open - Servizi Socio Assistenziali, con la quale è fortemente e nativamente integrata

3.2.2- Gestione amministrativa

Comprende la gestione amministrativa, la raccolta territoriale dei dati e la elaborazione degli interventi professionali del Servizio Socio Assistenziale. Comprende anche la gestione, il supporto e la rappresentazione di tutte le fasi relative ad ogni singolo procedimento, dalla fase iniziale di presentazione della domanda da parte del richiedente o attraverso l'integrazione con la Cartella Sociale, fino alla fase conclusiva del procedimento e della conseguente erogazione del servizio.

4- Sistema Informativo delle Attività Economiche, Produttive e dei Servizi e il Sistema Informativo del Territorio e dei Servizi al Territorio in ottica SUAP

Le azioni di sviluppo devono essere indirizzate verso:

- la realizzazione di un assetto organizzativo e tecnologico per la gestione dello SUAP, che tenga conto del convenzionamento con il Comune di Millesimo, capofila dei Comuni dell'alta Val Bormida
- la realizzazione di un assetto organizzativo e tecnologico per la gestione dello SUE, eventualmente integrato con il SUAP
- la predisposizione di un primo impianto del SIT (Sistema Informativo Territoriale).

4.1- SUAP (Sportello Unico delle Attività Produttive)

Il primo aspetto da affrontare è la predisposizione ed il popolamento della sezione SUAP sul portale del sito del Comune individuato, attraverso apposite schede (Attività e Procedimenti) in modo tale da rappresentare anche un *Percorso di Navigazione* per l'utenza esterna che porti, dal settore e dall'attività economica scelta e dall'*evento della vita* dell'attività economica (apertura, subentro, modifica, cessazione) che si vuole trattare, ai potenziali procedimenti attivabili e quindi alla modulistica da utilizzare ed agli uffici interni ed agli Enti esterni coinvolti nei procedimenti.

La scheda *ATTIVITA'* si riferisce a ciascuna attività economica esaminata e prevede l'acquisizione delle informazioni relative a:

- denominazione del Settore e dell'Attività
- descrizione dell'Attività
- Normativa relativa all'Attività specifica
- Requisiti oggettivi necessari per avviare la pratica
- Requisiti soggettivi necessari per avviare la pratica.

La scheda *PROCEDIMENTO* si riferisce ai singoli procedimenti trattati da ogni Ufficio e prevede l'acquisizione delle informazioni relativa a:

- denominazione dell'Ufficio e del Procedimento di cui lo stesso ha la responsabilità
- descrizione del Procedimento
- gli uffici comunali coinvolti nel procedimento
- gli Enti esterni coinvolti nel procedimento
- l'elenco dei documenti da allegare alla pratica
- Normativa relativa allo specifico procedimento
- Modulistica da utilizzare per quel procedimento.

Per la Modulistica, l'ipotesi è quella di recuperare e adattare quella in via di definizione da parte del gruppo di lavoro sul SUAP attivato dalla Regione Liguria e che dovrebbe rappresentare la base per l'attivazione della piattaforma per la gestione on line delle pratiche.

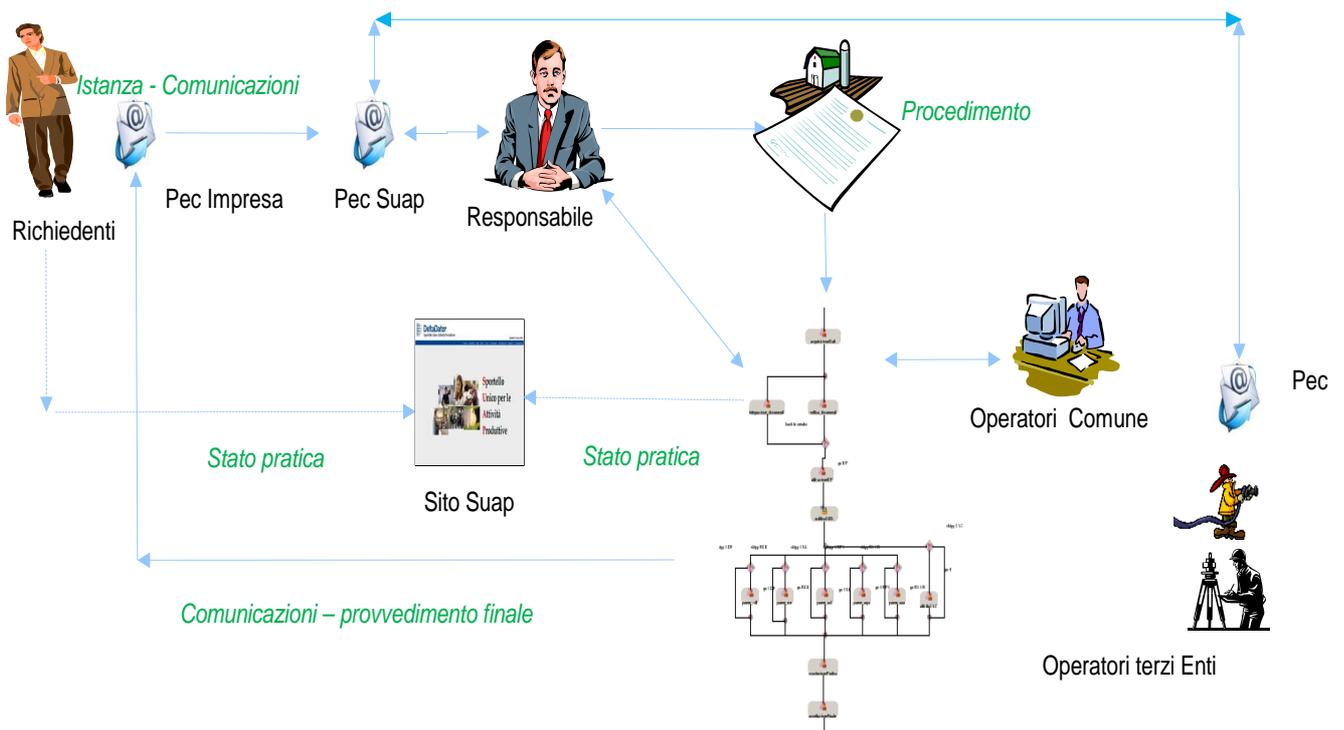
Il secondo aspetto da affrontare riguarda:

- la predisposizione degli iter dei procedimenti unici SUAP, che fanno capo al servizio sovracomunale (Comune di Millesimo), sull'applicativo Web acquisito dallo stesso
- la predisposizione degli iter degli endo procedimenti, indotti dal procedimento unico, sugli applicativi in dotazione al Comune di Albisola Superiore.

In quest'ultimo caso è presente una casistica diversificata a seconda delle applicazioni informatiche in dotazione. Si dovrà procedere:

- alla prima informatizzazione degli iter con il Gestore delle Pratiche, per gli iter per i quali non è presente il verticale di riferimento (Ambiente e Demanio marittimo); attenzione: è da verificare la possibilità di utilizzare il verticale delle pratiche edilizie
- alla prima informatizzazione degli iter con il verticale di riferimento per gli endo procedimenti del Commercio
- all'adeguamento dell'informatizzazione in ottica SUAP degli iter dell'Edilizia privata e di altre autorizzazioni, attraverso il verticale di riferimento. Detta informatizzazione dovrebbe valere anche per i procedimenti che riguardano il SUE (Sportello Unico dell'Edilizia – vedi capitolo successivo).

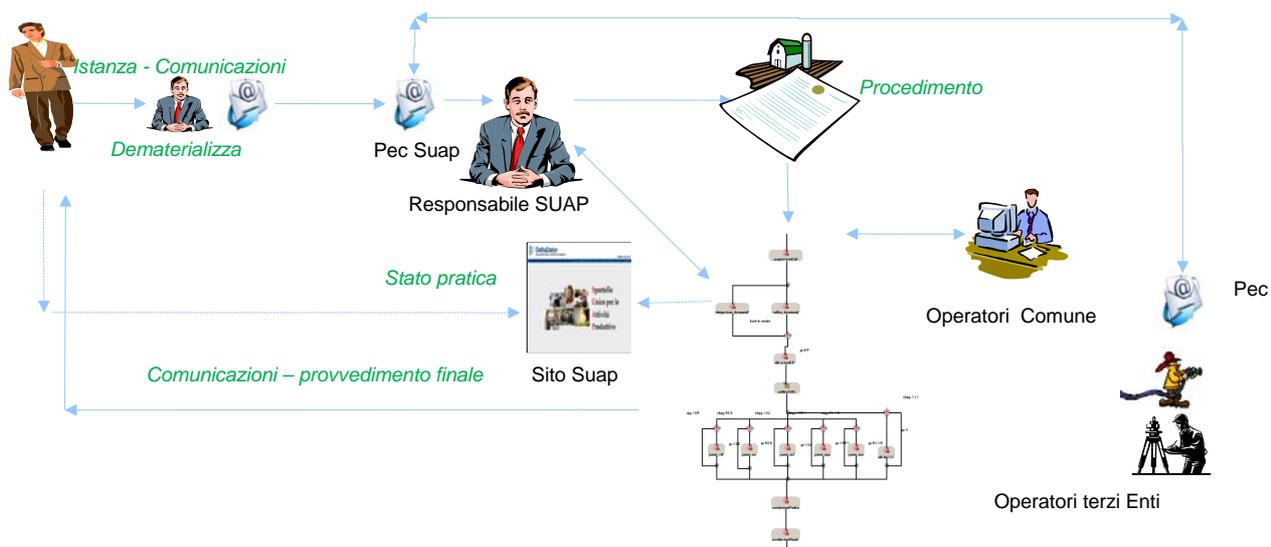
Il funzionamento generale del sistema sovracomunale, con trasmissione via Pec e applicazione SUAP web, è descritto in figura successiva



Nel caso di presentazione in forma cartacea, presso uno qualunque dei Comuni o presso lo sportello SUAP, sarebbe opportuno procedere alla dematerializzazione dei documenti attraverso scanner, di cui dovrebbero essere dotati gli uffici Protocollo e lo Sportello

Se i documenti cartacei pervengono ad un ufficio Protocollo, lo stesso effettua la dematerializzazione e tramite la propria PEC invia i documenti digitali alla PEC dello sportello SUAP che avvia il procedimento attraverso il software SUAP.

Il flusso procede quindi nelle modalità descritte precedentemente



4.2- II SUE

L'assetto tecnologico per la gestione dello SUE può ricalcare quanto descritto per il SUAP, rapportandolo al livello comunale (nessuna gestione in convenzione).

Di fatto:

- la modulistica da utilizzare per il SUE deriva da quella che sarà definita per i procedimenti dell'Edilizia (e per quelli collegati, ad esempio dell'Ambiente), che fanno capo al SUAP, fatti salvi gli adeguamenti normativi del caso
- anche gli iter informatizzati sono la diretta derivazione di quelli del SUAP.

4.3- II SIT (Sistema Informativo Territoriale)- Descrizione del modello del SIT comunale

Banche dati interne ed esterne al Comune (alfanumeriche+cartografiche+documentali+multimediali), vengono relazionate mediante chiavi territoriali comuni. Il SIT accede alle informazioni direttamente nei database d'origine e/o costituendo un GeoDatawarehouse del SIT che le replica e organizza i dati.

La dimensione territoriale è quindi indispensabile e fondamentale per interrogare e consultare questo patrimonio informativo del territorio. La qualità e la moltitudine delle elaborazioni e risposte che si ottengono dal SIT/ GeoDatawarehouse, dipende dalla qualità delle informazioni gestite nei sistemi/organizzazioni di origine, a partire ovviamente dalle chiavi.

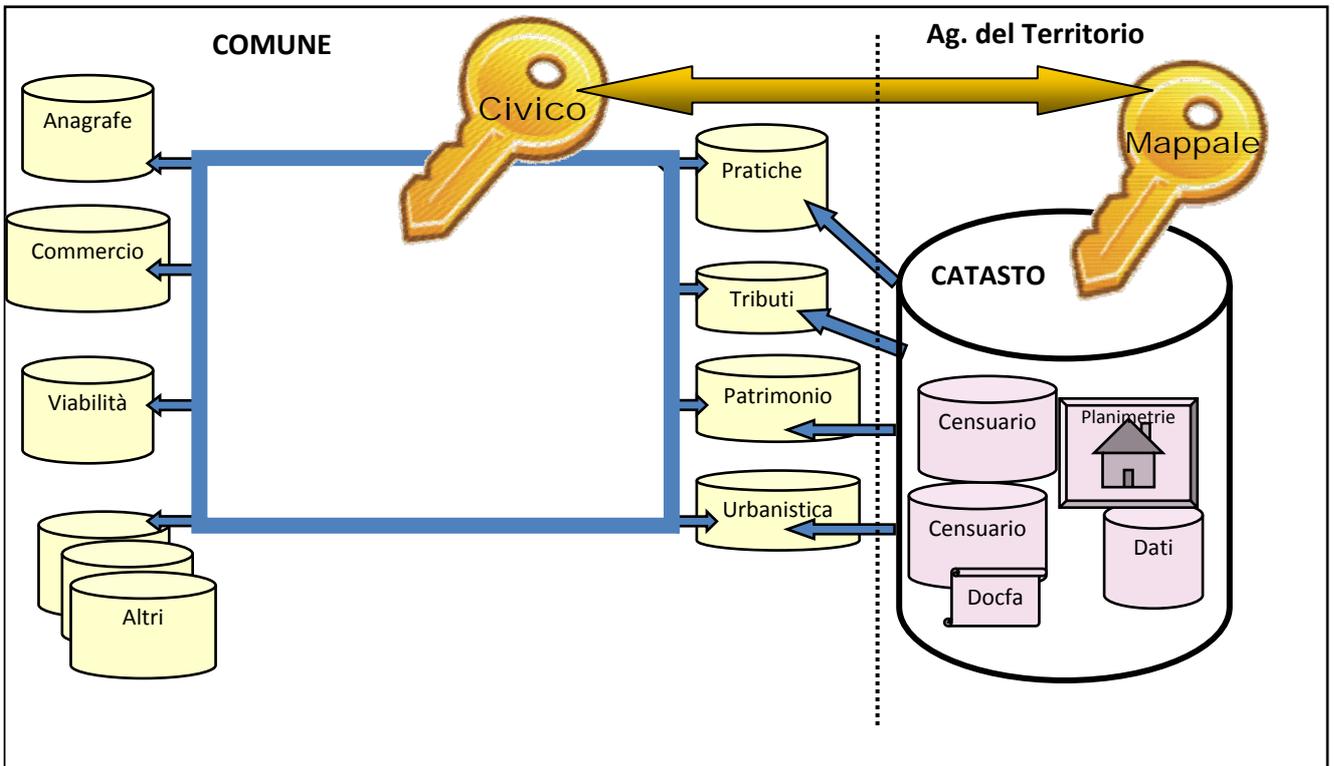
I riferimenti territoriali – le chiavi

Le chiavi territoriali principali, per relazionare e interrogare le banche dati, sono:

- il numero civico della toponomastica comunale
- i riferimenti catastali.

Per poter effettuare tutte le possibili interrogazioni sul patrimonio informativo interno/esterno al Comune, è fondamentale che il sistema preveda innanzitutto che vengano relazionate queste chiavi fra loro, poiché nei singoli archivi da aggregare si può trovare l'una o l'altra chiave a

seconda dell'ente, dell'ufficio e del procedimento che ha generato l'informazione nel singolo archivio.



Il numero civico è posizionato sul territorio in corrispondenza di un terreno/fabbricato catastale (mappale) e le rispettive codifiche chiave vengono quindi relazionate. Pertanto la relazione e l'accesso di più banche dati avviene mediante la condivisione della codifica del medesimo riferimento territoriale, costituito dal numero civico o dal riferimento catastale.

Il dato catastale in comune

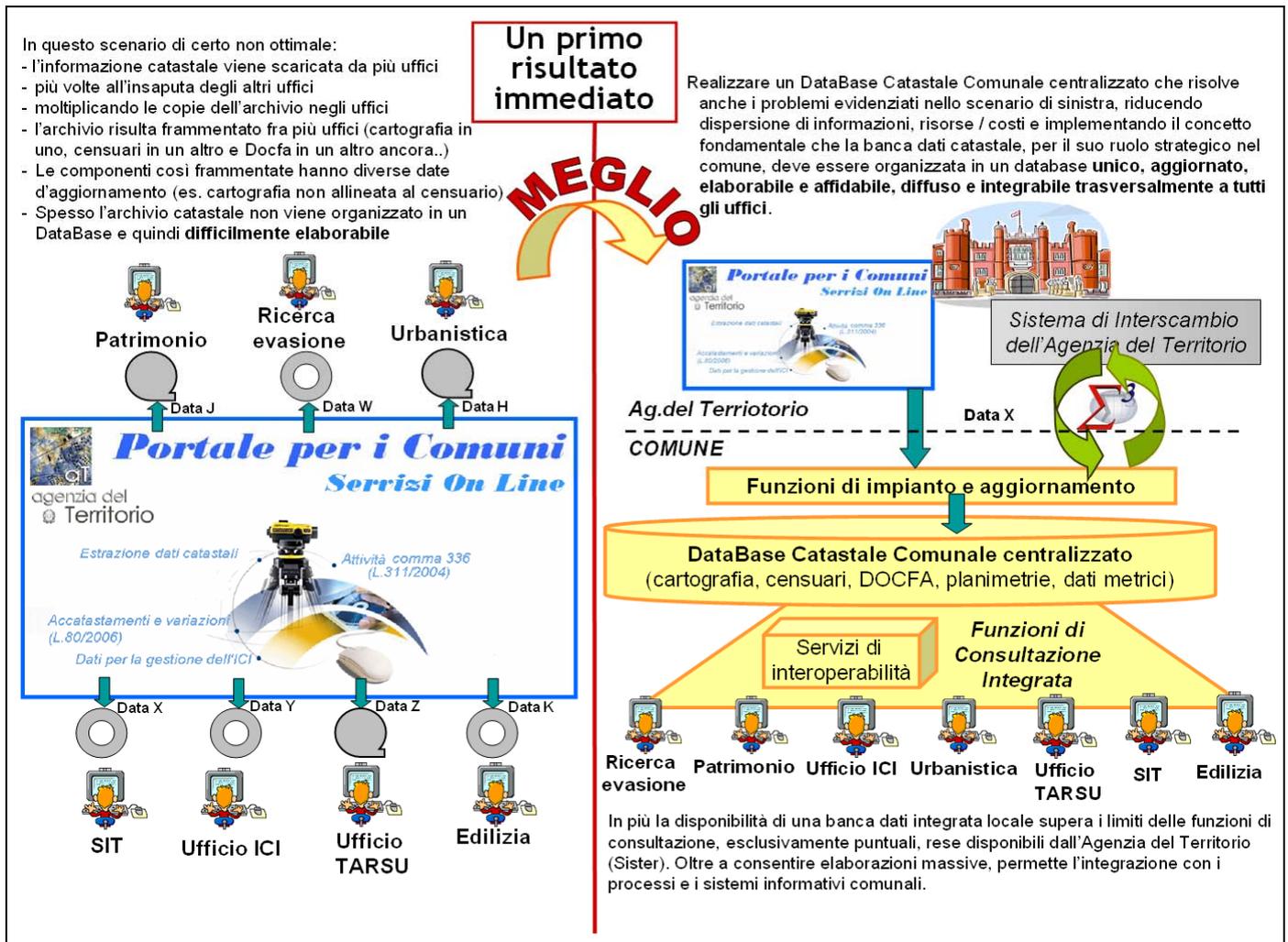
E' pertanto ovvio e fondamentale che il Comune si attrezzi per ricevere con continuità una copia aggiornata dell'archivio catastale dell'Ag. del Territorio, necessaria per implementare il modello dati/funzionale e gli obiettivi descritti precedentemente.

Il DBTL (DataBase Territoriale Locale) è quindi la banca dati catastale comunale, aperta e documentata, la cui struttura dati è stata condivisa da molte amministrazioni comunali, provinciali, regionali e con Ag. del Territorio.

E' una struttura dati dotata di interfacce software che ne permettono l'alimentazione da almeno una delle 2 modalità ad oggi messe a disposizione dall'Ag del Territorio (sempre nell'ottica di un approccio evolutivo graduale):

- compatibile col sistema d'interscambio dell'Ag. del Territorio e quindi aggiornabile in modalità certificata, per via telematica, mediante l'infrastruttura SIGMATER, nata nell'ambito dell'omonimo progetto e-gov e che prevede la fruizione del dato catastale via SPC (Sistema Pubblico di Connettività), per tramite di un centro servizi (solitamente di livello Regionale) che svolge la funzione di intermediario infrastrutturale con l'Ag. del Territorio.
- allo stesso tempo che permetta anche il flusso alimentante dal Portale dei Comuni dell'Ag. del Territorio, qualora non sia disponibile la suddetta infrastruttura Sigmater da parte di

Regione (o comunque di un centro servizi) e in ogni caso per integrare i dati Sigmater con le informazioni catastali non fruibili via Sigmater (es. i Docfa)



Il DBTL è pertanto il database catastale locale di livello comunale che conserva una copia sincronizzata dell'archivio catastale dell'Ag. del Territorio, integrato di tutte le sue componenti e con profondità storica:

- Cartografia
- Censuari (urbano e terreni)
- Dati metrici
- Planimetrie
- Docfa.

Si tratta di un Database fondamentale per l'implementazione del SIT, ma più in generale per tutti i progetti e processi che necessitano di questa importante e trasversale informazione gestita dall'Ag. del Territorio.

Occorre evidenziare che oltre ai dati e alle informazioni sopra descritte, un aspetto fondamentale è quello della qualità delle banche dati interne, ed in particolare i due nuclei fondamentali sono rappresentati dalla banca dati unica delle persone fisiche e giuridiche e da

quella degli oggetti territoriali. Su questo fronte è sicuramente necessario intraprendere un percorso di bonifica che potrà essere realizzato attraverso:

- Creazione di un gruppo di lavoro interno.
- Esame della qualità attuale delle banche dati.
- Definizione di regole operative, avvalendosi del supporto di appositi moduli software messi a disposizione dalla ditta Dedagroup e successive attività di bonifica.
- Definizione di istruzioni operative e relativa formazione agli utenti per garantire il mantenimento della qualità della banca dati, durante il quotidiano utilizzo del software applicativo.

4.4- Il SIT – Percorso progettuale per l'implementazione del SIT comunale

Si propone un percorso *interattivo* e *modulare* basato su tre fasi distinte:

- Fase 1 – Catasto, che consiste nell'impianto della banca dati catastale e nell'attivazione del sistema di interrogazione
- Fase 2 – Incrocio Dati, che consiste nell'impianto del Datawarehouse e nell'attivazione degli incroci tra le banche dati disponibili e il catasto
- Fase 3 – Toponomastica, che consiste nell'attivazione di un processo di bonifica, correzione e messa a regime della toponomastica ufficiale (vie e numeri civici esterni), in particolar modo orientata anche alla gestione della componente cartografica.

Ogni fase ha una retroazione benefica sulle fasi precedenti perché porta i sistemi verso la stabilità.

In Figura 1 sono evidenziate le tre fasi proposte e le loro correlazioni con il piano. Si può notare come la Fase 1 sia alimentata esclusivamente dai dati provenienti dall'Agenzia del Territorio (Portale dei Comuni) e produca una serie di output autonomi e basati esclusivamente sui dati catastali.

La Fase 2, invece, è alimentata dai sistemi e dai dati disponibili presso l'Amministrazione, in particolare le dichiarazioni ICI/IMU, le iscrizioni al ruolo per la TARSU/TARES e le denunce per gli ultimi 3 condoni. L'output di questa fase è determinata da una serie di incroci tra queste banche dati e quella catastale. La qualità e l'affidabilità di questi incroci è determinata dalla qualità e dalla affidabilità delle relazioni tra le banche dati. Sostanzialmente le relazioni saranno di due tipi, catastali e toponomastiche.

Le *relazioni catastali* sono riservate a determinati archivi (per esempio ICI/IMU - Tares) e in genere non sono di facile conoscenza (il cittadino non le conosce o non se le ricorda a meno di consultare il proprio contratto di acquisto)

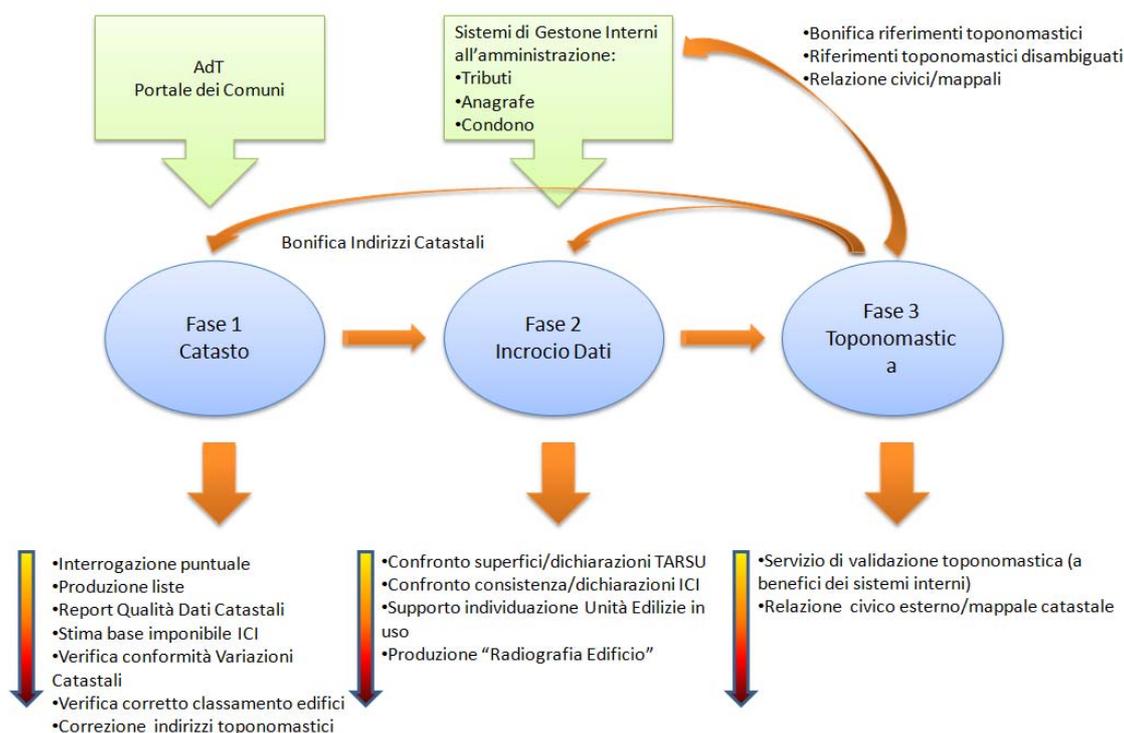
Le *relazioni toponomastiche*, invece sono condivise dalla comunità ma non sempre sono affidabili in quanto soffrono spesso la mancanza di una toponomastica di riferimento che codifichi i nomi delle vie e assegni i numeri civici correttamente, conformemente alle direttive ISTAT.

Per ottenere buoni risultati dagli incroci è necessario disporre di una relazione corretta tra toponomastica e catasto, e questo non sempre è possibile, soprattutto in considerazione del fatto che gli indirizzi catastali (censuario urbano) spesso sono inaffidabili, se non totalmente assenti.

Per questo motivo la Fase 3 si propone come l'azione determinante per migliorare la qualità e l'affidabilità degli incroci, mediante un procedimento iterativo. Infatti la sistemazione graduale della toponomastica produce risultati immediati negli incroci, rendendo possibile, per esempio, lo svolgimento di azioni precise e mirate sul territorio (il centro storico, una nuova zona urbanizzata ecc. ecc.) verificandone i benefici gradualmente.

La sistemazione della toponomastica, intesa come disponibilità della lista "ufficiale e aggiornata" delle vie, dei civici e delle relazioni civico/mappale produce tre differenti azioni in retroazione sui sistemi:

- sarà possibile agire sulla bonifica dei dati oggetto di incrocio, in particolare mediante tecniche di normalizzazione, agendo anche manualmente per risolvere i casi intricati (ad esempio dove manca il civico o il civico è chiaramente errato)
- sarà possibile interagire con le applicazioni di gestione dei dati in origine affinché possano attivare dei servizi di validazione che garantiscano il corretto inserimento dei riferimenti toponomastici e catastali
- sarà possibile attivare un processo di correzione di ufficio della toponomastica catastale, utilizzando le funzioni messe a disposizione dall'AdT.



Il percorso prevede una soluzione progettuale in grado di corrispondere alle esigenze ed agli obiettivi del Comune attraverso gli strumenti della Suite CityTrek® e l'integrazione fra quest'ultima e le banche dati dell'Ente.

Di fatto, il patrimonio di informazioni di cui il Comune deve disporre rimane sovente "inespresso" perché disperso in banche dati non correlate, ridondanti e di bassa qualità: in tale quadro assume importanza fondamentale la dimensione territoriale, l'unica in grado di relazionare, attraverso chiavi territoriali comuni (ad esempio il numero civico della toponomastica comunale ed i riferimenti

catastali) le banche dati alfanumeriche, cartografiche, documentali, multimediali, e di permetterne una interrogazione e consultazione semplificata.

4.4.1- Costituzione del Database catastale dell'Ente

Si tratta di realizzare il geodatabase (nel seguito DBTL) per la gestione e fruizione di una copia locale dell'archivio catastale del Comune:

- integrato e completo di tutte le sue componenti (alfanumeriche e cartografiche)
- unico e a disposizione di tutto il sistema informativo dell'ente
- aggiornato in modalità automatizzata mediante sincronizzazioni certificate con gli archivi dell'Agenzia del Territorio (detentore e manutentore del dato).

In questo modo, sarà disponibile per tutti gli utenti ed i processi comunali una informazione catastale univoca, certificata e sempre aggiornata (senza duplicazioni e ambiguità/incoerenze da un ufficio all'altro).

Il software preposto al funzionamento comprende:

- i moduli client per la diffusione e consultazione del DBTL per tutti gli utenti dell'Ente (CityTrek®Cat2Com)
- i moduli di integrazione con le Banche dati dell'Ente.

L'attivazione del DBTL costituisce anche un fondamentale passo propedeutico per implementare l'importante corrispondenza fra la toponomastica comunale e i relativi riferimenti catastali (vedi punto successivo).

Si pone all'attenzione la *coerenza e compatibilità con le soluzioni a riuso regionale*:

- il DBTL è quello concepito dal progetto e-gov SIGMATER, che la Regione Liguria ha scelto e riusa per la fruizione del dato catastale presso la PA del proprio territorio e che Dedagroup ha sviluppato, nell'ambito del progetto e-gov SIGMATER, insieme alla infrastruttura di sistema lato Comune e lato Regione.

4.4.2- Costituzione del Database toponomastico dell'Ente

Questa fase consiste nell'impianto della Banca Dati Catastale proveniente dalle forniture a disposizione dall'Agenzia del Territorio tramite il Portale dei Comuni (<http://www.agenziaterritorio.it>) e nell'attivazione di uno strumento di interrogazione dei dati integrato con la cartografia.

La soluzione progettuale proposta prevede la realizzazione di una unica banca dati locale che possa diventare il riferimento per tutte le applicazioni comunali che necessitino di informazioni catastali. I punti forti di questa soluzione sono:

- Evitare che gli scarichi vengano "dispersi" all'interno degli uffici comunali lasciando ampia libertà di interpretazione dei dati a seconda del fornitore e dell'utilizzatore
- Rendere disponibile un Database Unico dei dati catastali che altre applicazioni locali o altri fornitori possano utilizzare come riferimento
- Utilizzare una struttura dati, per il Database locale, (il DBTL) frutto del progetto di e-gov SIGMA TER, studiata e realizzata con la collaborazione dei tecnici dell'AdT e di SOGEI e di proprietà pubblica (quindi anche della Amministrazione Comunale)
- Rendere autonoma l'Amministrazione Comunale nell'aggiornamento dei dati a partire dagli scarichi del portale.

Si tratta di realizzare il geodatabase della toponomastica comunale:

- integrato e completo di tutte le sue componenti (alfanumeriche e cartografiche)
- unico e a disposizione di tutto il sistema informativo dell'Ente
- aggiornato attraverso la gestione delle Pratiche Edilizie o attraverso un apposito workflow di competenza della funzione comunale della toponomastica.

Il software preposto al funzionamento comprende:

- i moduli per la gestione cartografica/alfanumerica della toponomastica comunale e, in particolare, per relazionare gli oggetti di toponomastica con i relativi oggetti catastali e per gestire i riferimenti territoriali sulla base cartografica (CityTrek®StreetEditor)
- i moduli di integrazione con le applicazioni Banche Dati dell'Ente.

In questo modo potranno essere conseguiti i seguenti obiettivi:

- aggiornare con continuità l'archivio della Toponomastica;
- ottenere la fondamentale relazione fra l'indirizzo e i relativi riferimenti catastali (civico con Foglio-Mappale terreni e con i relativi subalterni dei fabbricati), l'unica in grado di permettere interrogazioni, elaborazioni e percorsi d'indagine che un qualsiasi utente deve poter svolgere rispetto al patrimonio informativo dell'ente, a partire da uno di questi riferimenti territoriali.
Di fatto, questa relazione costituisce la base fondamentale per la costituzione di un SIT che sia strumento trasversale dell'ente a supporto dell'operatività d'ufficio e per le scelte strategiche;
- mettere a disposizione di tutti i processi comunali una informazione toponomastica univoca, di qualità e sempre aggiornata.

Anche in questo caso si pone all'attenzione *la coerenza e compatibilità con le soluzioni a riuso regionale*:

- la soluzione di toponomastica proposta è compatibile con l'Anagrafe Comunale degli Immobili (ACI) del progetto Eli-Cat del programma e-gov nazionale ELISA , che la Regione Liguria ha scelto e riusa per la PA del proprio territorio. Più precisamente, la soluzione software proposta può essere in futuro implementata con la suddetta soluzione a riuso regionale in modo da costituire un'ACI con le caratteristiche dell'Anagrafe dei residenti: i dati degli oggetti gestiti e le loro relazioni saranno certificati da atti come quelli dei soggetti gestiti dai demografici. Dedagroup ha sviluppato l'ACI e ne ha implementato l'utilizzo presso numerosi Enti a livello nazionale.

La costituzione del database Catastale e del database della Toponomastica comunale porteranno notevoli benefici rispetto a:

gestione: efficienza e qualità nella gestione degli atti e dei processi

conoscenza: qualità ed estensione del livello di conoscenza necessario per le funzioni di governo e di indirizzo, ottenibile in conseguenza del maggior livello di integrazione fra i vari archivi gestiti dai singoli uffici (riferimento catastale e toponomastico univoci)

servizi: possibilità di erogare servizi web a cittadini e professionisti.

5- Front Office per Cittadini – Professionisti – Imprese

Il Front Office per i Cittadini/Professionisti/Imprese per i procedimenti amministrativi costituisce una soluzione completa, integrata ed efficace che permette:

- la pubblicazione dinamica ed automatica delle informazioni elaborate quotidianamente dal sistema informativo comunale fornendo le più ampie garanzie di protezione e riservatezza;
- il caricamento, attraverso l'utilizzo di apposite form, dei dati alimenteranno, dopo essere stati controllati e validati da apposite procedure e dagli operatori dell'Ente, gli archivi gestiti dalle procedure di back-office.

Si parla di procedimenti amministrativi in modo generico, potranno essere infatti riferiti al SUAP, al SUE, all'attività Edilizia, alle attività Economiche, ma anche ad altre tipologie di pratica quali i reclami che il cittadino invia all'Ente, le domande di partecipazione ad eventi, ecc.

La suite di back office di Dedagroup dispone infatti di un motore di work flow in grado di disegnare e gestire qualunque tipologia di procedimento e delle applicazioni verticali, che integrano tale motore, relative a delibere/determine, pratiche edilizie, commercio, suap, servizi socio assistenziali, opere pubbliche.

Il servizio è suddiviso in due distinte macroaree riservate all'interazione con il Cittadino, il Professionista e l'Impresa:

- la prima permette di consultare i dati relativi ai procedimenti in corso o completati
- la seconda consente di presentare istanze direttamente attraverso il browser.

Il **servizio di consultazione dei procedimenti** amministrativi è a sua volta distinto in due sottosezioni:

- la prima per l'accesso alle informazioni in forma pubblica
- la seconda per l'accesso alle informazioni in modalità riservata.

L'accesso pubblico visualizza informazioni non riservate su pratiche chiuse o ancora in corso; i dati saranno rappresentati in forma anonima.

L'accesso riservato consente di vedere tutte le informazioni rilevanti sullo stato della pratica, comprese le informazioni di tipo riservato. Il servizio è destinato soprattutto a professionisti ed imprese che hanno pratiche in corso. La sicurezza e la privacy delle informazioni sono garantite dal fatto che per accedere a questo servizio è necessario registrarsi oppure essere in possesso della password specifica che sarà rilasciata dal sistema in maniera automatica e che permetterà all'utente di accedere ai soli dati della pratica per la quale è stata rilasciata la password.

Il **servizio di presentazione telematica delle istanze** permette a professionisti e/o operatori accreditati presso l'Ente di inoltrare istanzare procedimenti amministrativi o inoltrare domande e richieste direttamente attraverso l'uso del browser senza necessariamente presentarsi allo sportello dell'Ente.

Il servizio di presentazione telematica delle istanze è a sua volta suddiviso in tre sottofunzioni:

Caricamento dati via browser

Questa funzione sarà messa a disposizione del professionista o dell'operatore accreditato presso l'Ente. Tutte le informazioni caricate via browser non verranno caricate negli archivi definitivi ma andranno a depositarsi in tabelle temporanee. Per agevolare l'operazione verranno messe a disposizione del professionista tutte le tabelle di decodifica dei dati utilizzate dall'Ente

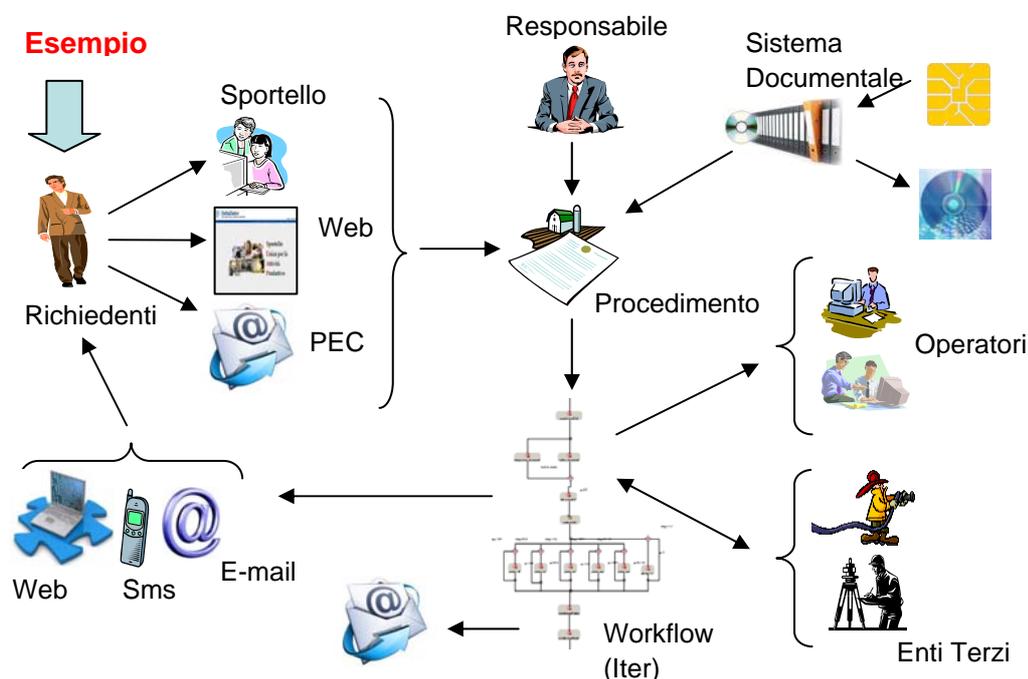
Creazione del procedimento interno all'Ente.

L'operazione di popolamento delle tabelle dell'archivio definitivo dell'Ente e la conseguente creazione del nuovo procedimento verrà effettuata dagli operatori dell'Ufficio attraverso una apposita funzionalità. Questa funzionalità permetterà di importare nell'archivio definitivo tutti i dati delle pratiche precedentemente caricati dai professionisti. Durante questa fase di importazione i dati inseriti dal professionista verranno controllati dal sistema che validerà solamente quelli che risulteranno congruenti con la base dati dell'Ente.

Riallineamento delle tabelle di codifica delle informazioni.

Il sistema permetterà di mantenere costantemente allineato l'archivio a disposizione dei professionisti con tutte i dati tabellari gestiti dall'Ente.

Procedimento informatizzato



6- Il Portale dei Pagamenti

Nella Pubblica Amministrazione digitale i cittadini e le imprese hanno nuovi diritti che il **CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale)** precisa e definisce e che rende quindi effettivamente esigibili; essi sono basati su strumenti che aiutano anche le amministrazioni a lavorare meglio e a spendere meno.

In merito ai **pagamenti elettronici**, già il codice del 2005 imponeva alle amministrazioni di consentire i pagamenti ad esse spettanti con le tecnologie digitali, ma non diceva come. Il nuovo CAD prevede una serie di strumenti operativi (ad es. le carte di credito) e consente di avvalersi di soggetti anche privati per la riscossione. Infatti, il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale introduce alla Sezione II – articolo 5 il tema della “Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche”, in particolare:

“Le pubbliche amministrazioni centrali possono avvalersi, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, di prestatori di servizi di pagamento per consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito o prepagate e di ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile. Il prestatore dei servizi di pagamento che riceve l'importo dell'operazione di pagamento, effettua il riversamento dell'importo trasferito al tesoriere dell'ente, registrando in apposito sistema informatico, a disposizione dell'amministrazione, il pagamento eseguito e la relativa causale, la corrispondenza di ciascun pagamento, i capitoli e gli articoli d'entrata oppure le contabilità speciali interessate”

La soluzione Dedagroup **PagaSicuro** consente alla PA locale di offrire a cittadini ed aziende servizi di pagamento via internet di semplice utilizzo, caratterizzati da un livello di personalizzazione ed integrazione con i siti istituzionali ed i sistemi gestionali più o meno elevato in funzione delle esigenze dell'ente; gli standard di sicurezza sono quelli offerti dai "prestatori di servizi di pagamento on-line", il pagamento viene effettuato direttamente tramite l'intermediazione bancaria (nessun dato relativo a carte di credito viene conservato sui server dell'Ente) e al termine del pagamento viene inviata la documentazione dell'effettuato pagamento.

- Tutta l'operazione è inoltre registrata nei file “di log” del sistema
- La soluzione è aperta all'integrazione con i diversi sistemi di pagamento offerti dai circuiti ed istituti di credito
- Implementazioni sono già disponibili per i circuiti Paypal e Bankpass, e per i gateway di pagamento UniCredit, Banca Sella, Monte dei Paschi di Siena.

In questo modo può anche essere conseguito il *quarto livello di interazione Ente – Utente definito nell'egovernment*, che rende possibile l'esecuzione on line dell'intera procedura che porta all'erogazione del *servizio on line*, compreso pagamento, notifica e consegna (assenza di moduli cartacei, nessuno spostamento fisico dell'utente, gestione on line del pagamento, notifica e consegna).

La soluzione Dedagroup consente di completare il suddetto *quarto livello*: attraverso il sito Web istituzionale dell'Ente il cittadino/impresa si collega direttamente al servizio **PagaSicuro**:

- Sceglie l'oggetto di pagamento tra quelli che l'Ente ha deciso di abilitare
- Inserisce i dati identificativi del pagamento (campi parametrici)
- Procede al pagamento mediante i circuiti abilitati (carta di credito, PayPal etc)
- Stampa la ricevuta di pagamento con i dati identificativi della transazione effettuata, da esibire eventualmente all'Ente o all'erogatore del servizio.

L'Ente dispone di una pagina Web ad accesso riservato dove visionare le transazioni effettuate e quadrarle con i dati bancari, stornando o attribuendo rapidamente i pagamenti effettuati a chi ne ha la competenza.

In tal modo, l'utente avrà la sicurezza del pagamento dei servizi e/o dei tributi dovuti all'Amministrazione, cui potrà esibire la ricevuta di pagamento con i dati identificativi della transazione; a sua volta, il Comune potrà rendere un ulteriore servizio e conseguire una maggiore efficienza delle proprie procedure di gestione dei pagamenti.

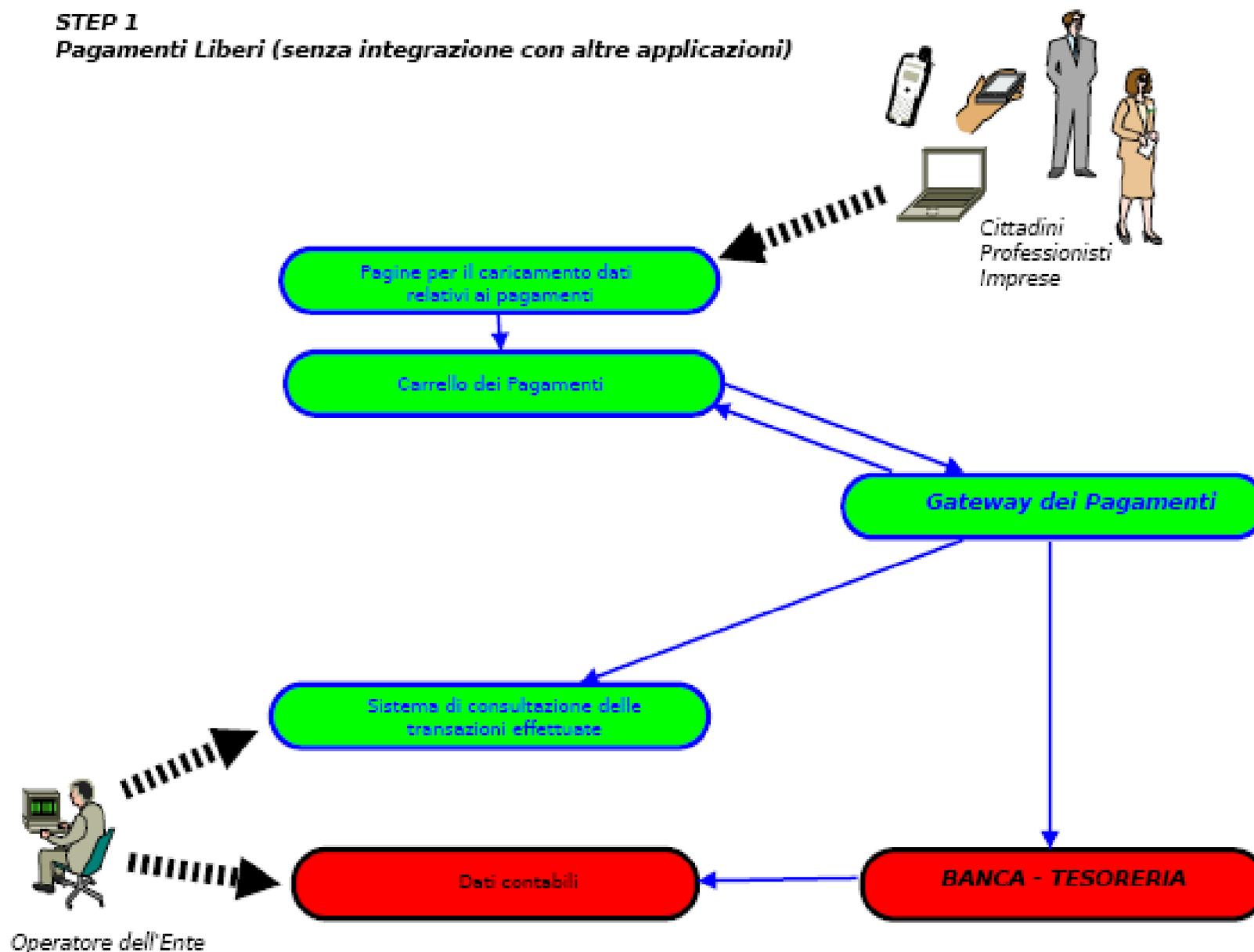
(PagaSicuro è una soluzione SaaS (Software as a Service) erogata tramite i servizi infrastrutturali sicuri della Data Farm del gruppo Dedagroup a Trento).

Le diverse tipologie di pagamento possono riguardare:

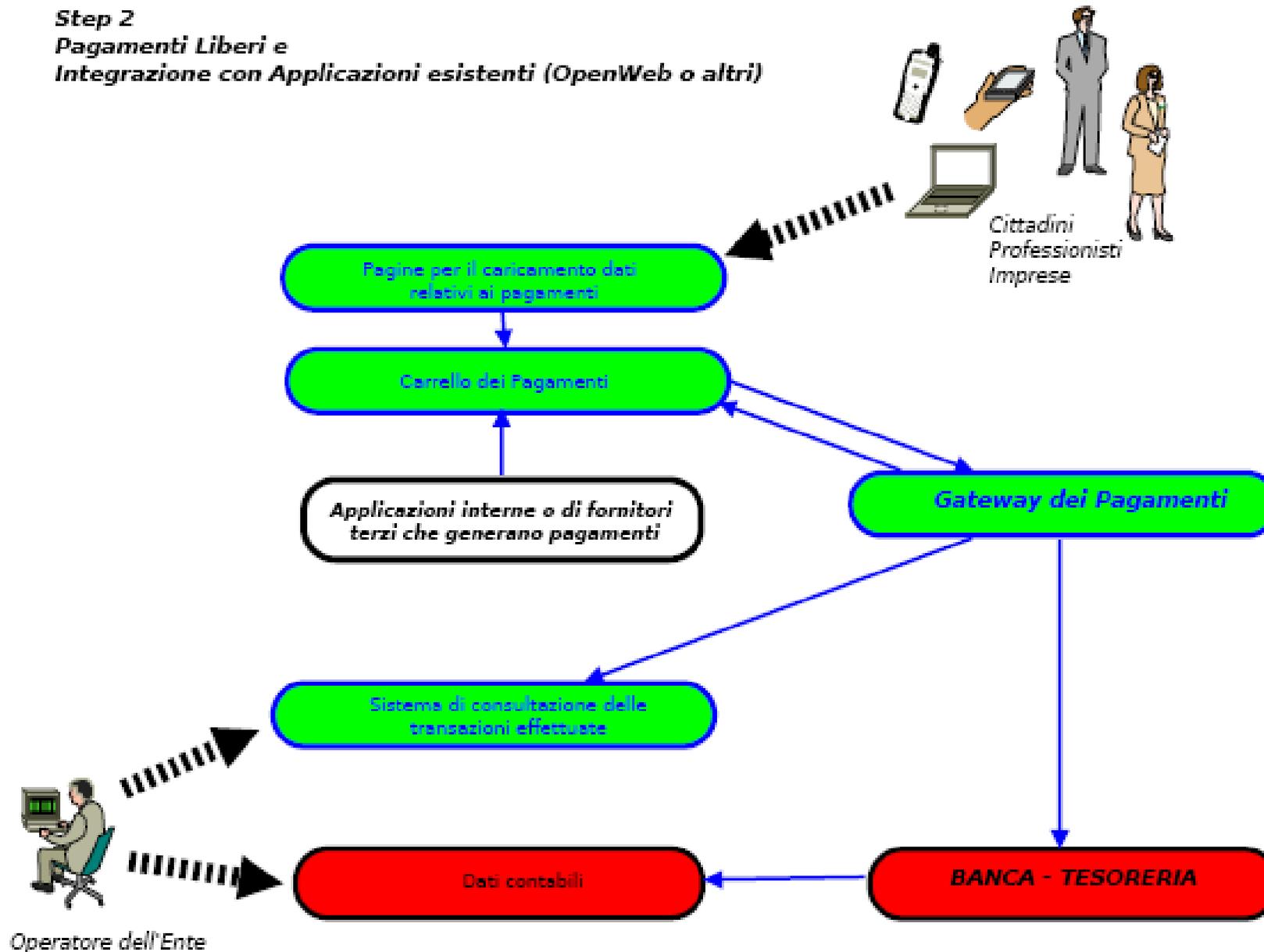
- Retta asili nido, Trasporti scolastici, Refezione scolastica
- TARSU
- Certificati in marca
- Contravvenzioni
- Avviso liquidazione ICI
- Fiere, mercati, posteggi
- Ingiunzioni polizia municipale
- Rateazione di Avviso liquidazione ICI
- Rateazione di fitti e rendite patrimoniali
- Fitti e rendite patrimoniali
- Oneri Edilizi
- Luci votive
- Ecc.

STEP 1

Pagamenti Liberi (senza integrazione con altre applicazioni)



Step 2
Pagamenti Liberi e
Integrazione con Applicazioni esistenti (OpenWeb o altri)



7- Sistema di Pianificazione e controllo (Prometeo)

Le numerose riforme che si sono succedute nell'ultimo decennio, hanno modificato in modo radicale il sistema dei controlli negli Enti Locali, in particolare il focus si è incentrato sui controlli interni, aventi ad oggetto, non i singoli atti, ma l'attività considerando come fondamentale parametro l'efficienza gestionale, intesa in senso ampio e comprensivo. (Vedere il riepilogo della normativa di riferimento al termine di questo punto)

Questo ha comportato la necessità di definire nuovi modelli i che prevedano di considerare l'attività amministrativa come attività di servizio volta al conseguimento di risultati nell'interesse della collettività di riferimento.

La Giunta Comunale ha ritenuto di creare un Gruppo di lavoro per la rideterminazione del Piano delle Performance nei suoi contenuti generali e tecnico-informatici, al fine di una maggiore armonizzazione con il Piano Esecutivo di Gestione e le norme in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, composto dai Responsabili dei Settori: Personale, Risorse finanziarie, Sistemi informativi e comunicazione, Politiche ambientali e sistemi di gestione, in qualità di capo gruppo, e dal dipendente dei Servizi Programmazione e controlli e sistemi di gestione;

Le risultanze dell'attività del gruppo di lavoro hanno portato ad individuare le funzionalità necessarie per garantire la gestione di tutti gli aspetti indicati ai punti precedenti nonché la necessità di introdurre una soluzione software in grado di mantenere un adeguato livello di integrazione con gli applicativi gestionali in uso, consentendo un'agevole acquisizione dei dati provenienti da tale livello (dati contabilità finanziaria, dati del personale, dati provenienti da gestione procedimenti con iter ecc.).

Tale soluzione introduce nel sistema informatico dell'Ente una componente di controllo a livello direzionale e strategico, al di sopra quindi del livello operativo, con conseguente necessità di acquisire un prodotto software in grado di garantire adeguati livelli di flessibilità e scalabilità.

E' stata, quindi, analizzata approfonditamente la soluzione software proposta dalla Dedagroup S.p.A. di Gardolo (TN), attuale fornitore del software gestionale integrato utilizzato da Questo Comune denominato Civilia Open; attraverso una serie di incontri presso la sede dell'Ente, a cui hanno partecipato i componenti del gruppo interno nominato dalla Giunta Comunale e personale tecnico della ditta Dedagroup S.p.A..

Le valutazioni finali hanno portato a ritenere tale soluzione soddisfacente rispetto agli obiettivi prefissati e rispetto alle funzionalità desiderate, oltreché possedere potenzialità e flessibilità adeguate per consentire successive evoluzioni ed estensioni del suo utilizzo nell'ambito delle attività di controllo direzionali e strategiche che verranno individuate in futuro dall'Ente, garantendo un elevato livello di integrazione con il resto del sistema.

Si è giunti, infine, alla definizione di un modello di controllo da adottare, i dati da importare ed un piano di lavoro in cui vengono definite le macro attività necessarie per l'avvio del sistema, con relative tempistiche

L'attivazione del sistema di pianificazione e controllo Prometeo Web, illustrato nel corso degli incontri avuti, è prevista per l'anno 2013.

Il sistema presenta elevate caratteristiche di flessibilità applicativa per il cui avvio in produzione è necessario predisporre una serie di impostazioni fondamentali al fine di consentire:

- il monitoraggio degli aspetti richiesti dal cliente (cd. *modello di controllo*),
- l'indispensabile collegamento con le altre aree applicative inteso come
- omogeneità delle informazioni ricevute con quanto impostato nel sistema di pianificazione e controllo,
- percorribilità e usabilità 'tecnica' delle operazioni di import ed export.

Per la complessità degli aspetti che fanno riferimento ai punti suddetti la fase di avviamento risulta come la più critica dell'intero progetto, caratterizzata dallo svolgimento di attività di diverse tipologie, che hanno complessivamente l'obiettivo di rendere operativo e fruibile il sistema nel minor tempo possibile, pur tenendo sempre presenti i requisiti richiesti dal cliente. Idealmente l'avviamento viene diviso in tre momenti principali:

- Condivisione del cd *modello di controllo* (Cosa monitorare e Come)
- Primo popolamento del sistema da parte di personale Dedagroup, coerente con il modello definito al punto precedente, completo delle parametrizzazioni e delle informazioni necessarie alle analisi e verifica del corretto funzionamento dei collegamenti di import da sistemi terzi
- Formazione applicativa, su base dati popolata dei contenuti di cui ai punti 1 e 2, volta all'ottenimento di un sufficiente grado di autonomia.

Riepilogo riferimenti normativi

- Art. 147 del D.Lgs n. 267/2000 prevede che gli enti locali sono tenuti, nell'ambito della loro autonomia, a individuare strumenti e metodi al fine, tra l'altro, di garantire, mediante il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, nonché, attraverso il controllo di gestione, a verificare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa onde ottimizzare, anche mediante interventi correttivi, il rapporto tra costi e risultati;
- Art. 196 del D.Lgs n. 267/2000 stabilisce che gli enti locali applicano il controllo di gestione secondo le modalità stabilite dal titolo III del predetto dlgs, dai propri statuti e dai propri regolamenti;
- Art. 197 del D.Lgs n. 267/2000 stabilisce che il controllo di gestione ha per oggetto l'intera attività amministrativa e gestionale degli enti, è svolto con una cadenza periodica e si articola nelle seguenti tre fasi:
 - 1) predisposizione di un piano dettagliato di obiettivi;
 - 2) rilevazione dei dati relativi ai costi e ai proventi nonché rilevazione dei risultati raggiunti;
 - 3) valutazione dei dati predetti in rapporto al piano degli obiettivi al fine di verificare il loro stato di attuazione e di misurare l'efficacia, l'efficienza e il grado di economicità dell'azione intrapresa;
- Art. 198 del D.Lgs. n. 267/2000 prevede che la struttura operativa incaricata delle funzioni di controllo di gestione debba fornire le conclusioni del controllo agli amministratori e ai responsabili dei servizi affinché questi ultimi possano valutare l'andamento dei servizi di cui sono responsabili;
- Art. 198-bis del D.Lgs n. 267/2000, introdotto dall'art. 1, comma 5 del dl 12 luglio 2004, n. 168, convertito nella legge 30 luglio 2004, n. 191 (recante interventi urgenti per il contenimento della spesa), dispone che la struttura operativa titolare della funzione del controllo di gestione fornisce il risultato del predetto controllo, oltre che agli amministratori e ai responsabili dei servizi, anche alla Corte dei conti;
- D.Lgs. n. 150/2009 "Attuazione della Legge 4.3.2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico ed alla efficienza e

trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni” prevede all’art. 4 che le Amministrazioni pubbliche debbano sviluppare il Piano delle Performance che misura le attività dell’Ente attraverso indicatori di efficacia, efficienza e qualità e che le stesse Amministrazioni devono adottare i modelli per la definizione del sistema di misurazione e di valutazione

8- Sistema di Disaster recovery

La continuità operativa è l'insieme di attività volte a minimizzare gli effetti distruttivi, o comunque dannosi, di un evento che ha colpito un'organizzazione o parte di essa, garantendo la continuità delle attività in generale. La sfera di interesse della continuità operativa va oltre il solo ambito informatico, interessando l'intera funzionalità di un'organizzazione, ed è pertanto assimilabile all'espressione "business continuity".

La continuità operativa può quindi essere intesa come "l'insieme di attività volte a ripristinare lo stato del sistema informatico o parte di esso, compresi gli aspetti fisici e organizzativi e le persone necessarie per il suo funzionamento, con l'obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso".

La continuità operativa comprende sia gli aspetti strettamente organizzativi, logistici e comunicativi che permettono la prosecuzione delle funzionalità di un'organizzazione, sia la continuità tecnologica, che nel contesto delle pubbliche amministrazioni riguarda l'infrastruttura informatica e telecomunicativa (ICT) ed è conosciuta come "disaster recovery" (DR). Pertanto, le soluzioni per garantire la continuità dei servizi non considerano soltanto le componenti tecnologiche utilizzate, ma anche tutte le altre risorse (personale, impianti, ecc.). La continuità operativa considera i mezzi tecnici impiegati nei procedimenti amministrativi come strumenti per l'erogazione dei servizi ed estende la sua sfera di interesse alle tematiche più generali di natura organizzativa.

La continuità operativa rappresenta un aspetto di estrema importanza per l'e-government, poiché consente di garantire realmente una disponibilità dei servizi on line superiore a quella degli accessi tradizionali tramite sportello. In tal modo, è possibile fornire al cittadino il pieno esercizio del suo diritto ad accedere ai servizi pubblici per via telematica, come previsto dall'Articolo 3 del Codice dell'Amministrazione Digitale. L'importanza di questo tema ha trovato conferma in occasione della revisione del CAD operata dal decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 che ha inserito un nuovo articolo, il 50-bis, "Continuità operativa".

In sintesi, l'articolo prevede:

- la predisposizione di un piano di continuità operativa (comma 3, punto a), inclusivo del piano di disaster recovery (comma 3, punto b), da parte di tutte le pubbliche amministrazioni, entro 15 mesi dalla data di entrata in vigore del D.Lgs. 235/2010 (25.01.2011)
- la stesura, preventiva al precedente adempimento, di un apposito studio di fattibilità, sul quale deve essere obbligatoriamente richiesto parere di DigitPA (comma 4).

Quanto richiesto della normativa rappresenta la logica conseguenza delle ormai sempre più imprescindibile necessità di dover garantire il funzionamento e la disponibilità del sistema informatico (banche dati e software applicativo) per garantire l'erogazione dei servizi da parte del Comune ed in particolare per quelli ritenuti essenziali.

Il Comune di Albisola Superiore, ha effettuato, nello scorso anno, la migrazione della propria infrastruttura server verso una soluzione di virtualizzazione degli stessa, che rappresenta ad oggi uno standard di riferimento verso una sempre maggiore efficienza, affidabilità e sicurezza dal punto di vista tecnologico, in grado di garantire la realizzazione di soluzioni di disaster recovery con tempi e modalità di ripristino sufficientemente rapide e sicure.

In tal senso, dopo aver istituito il Comitato di crisi, l'Ente dovrà provvedere, previa redazione di uno studio di fattibilità, alla redazione di un Piano di continuità operativa che contenga un piano di disaster recovery in grado di minimizzare le interruzioni dei servizi ritenuti essenziali (secondo tempi, modalità e livelli prestazionali definiti) sia nella fase successiva al verificarsi di gravi eventi

che rendano indisponibile il sistema informatico principale, sia nella fase di rientro alla normale operatività.

Il Comune dovrà individuare un adeguato locale al di fuori della propria sede operativa, dove realizzare un sito di disaster recovery e, sia nel rispetto degli standard di sicurezza sia per minimizzare il rischio di perdita di dati e di interruzioni di servizio (vedi casi di eventi particolarmente gravi o problemi al sito di disaster recovery), dovrà prendere in considerazione la possibilità di sottoscrivere eventuali contratti di servizio per predisporre soluzioni alternative presso siti remoti, presso aziende esterne che consentano sia salvataggi di copia delle banche dati dell'Ente che possibilità di avere a disposizione copie degli ambienti applicativi gestionali per avere accesso alle funzionalità necessarie agli Uffici Comunali essenziali per svolgere la propria attività.

Il servizio di conservazione sostitutiva descritto al punto successivo, se affidato in outsourcing (soluzione sicuramente consigliabile), rappresenta, oltre ad una necessità introdotta dalla gestione dei documenti informatici, anche una sorta di soluzione di disaster recovery per la componente relativa al patrimonio informativo documentale dell'Ente.

9- Appendice - La Conservazione sostitutiva dei documenti

Questa appendice rappresenta un contributo *informativo e metodologico* per affrontare in modo corretto la problematica della Conservazione sostitutiva dei documenti.

Fornisce un inquadramento generale sulla tematica, sul Processo di conservazione e sui ruoli, su modelli e standard, sulla normativa e, infine, sulle modalità di conservazione in outsourcing e sulla soluzione Dedagroup.

9.1- **Archiviazione elettronica e Conservazione sostitutiva**

La *conservazione sostitutiva* è un insieme di procedure e strumenti tramite i quali ci si propone di *salvaguardare nel tempo le memorie digitali*.

Questo significa conservare a lungo termine documenti digitali, nativi e non, conservandone i contenuti e garantendone nel tempo la *validità legale*.

Conservare un documento digitale risponde all'esigenza che il documento *resti intelligibile nel tempo* in ambienti tecnologici diversi da quello d'origine e che sia salvaguardato nella *sua integrità e autenticità*.

La conservazione digitale *non può limitarsi quindi alla conservazione del singolo documento*: occorre conservare i documenti informatici insieme alle *relazioni logiche e formali* che esistono fra di essi, alle unità archivistiche che li contengono, ai metadati sul contesto istituzionale, organizzativo, e procedurale in cui opera il soggetto produttore.

Il processo della Conservazione non può pertanto prescindere da quello dell'Archiviazione elettronica

Archiviazione elettronica

E' il processo di memorizzazione, su qualsiasi supporto idoneo, di documenti digitali, anche informatici, identificati in maniera univoca mediante un codice di riferimento. (e, quindi, presenti in un sistema di gestione documentale).

Il processo di Archiviazione precede quello della Conservazione.



"In definitiva, per garantire la conservazione di archivi digitali le strutture di archivio devono estendere la loro azione ai processi che *attengono alla produzione documentaria* e alla formazione della memoria digitale allo scopo di:

- *Regolamentare* la produzione documentaria digitale e l'utilizzo di *formati elettronici*;
- *Evitare la dispersione* dei documenti informatici in tanti sistemi;

- Garantire la puntuale esecuzione delle operazioni di *protocollazione e classificazione* dei documenti;
- Garantire la formazione *dei fascicoli elettronici* e, in generale, *delle unità archivistiche*;
- Assicurare la valorizzazione di *un adeguato set di metadati* che soddisfi sia le esigenze in fase corrente sia quelle proprie della conservazione a lungo termine, valorizzazione e fruizione di archivi digitali;
- Garantire la piena *compatibilità* tra l'ambiente di produzione e quello di conservazione digitale. “

(Stefano Pigliapoco Univ. di Macerata)

La conservazione deve garantire:

- La conformità dei documenti agli originali (art. 43 CAD)
- L'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento (art. 44 CAD)
- L'integrità del documento (art. 44 CAD)
- La leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti (art. 44 CAD).

I tipi di documento da conservare

Il processo di conservazione sostitutiva riguarda quei documenti che a seconda della loro natura sono compresi nell'ambito delle seguenti tipologie:

Documenti informatici:

- documenti informatici sottoscritti
- documenti informatici non sottoscritti

Documenti analogici originali (usualmente documenti cartacei):

- documenti analogici *originali unici*
- documenti analogici *originali non unici*

Documento Informatico

Per documento informatico si intende: “*la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti*”. (DM 23.01.2004)

Documento Analogico

Documento formato utilizzando una grandezza fisica che assume valori continui, come le tracce su carta (esempio: documenti cartacei), come le immagini su film (esempio: pellicole mediche, microfiche, microfilm), come le magnetizzazioni su nastro (esempio: cassette e nastri magnetici audio e video). Si distingue in *documento originale e copia*. (DM 23.01.2004)

Per documento analogico si intende “*la rappresentazione non informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti*”. (DL 30.12.2010, n. 235 Art. 1)

Un documento è *originale non unico* quando, indifferentemente:

- deve essere emesso per legge in *duplice esemplare* e la relativa annotazione e conservazione sono obbligatorie per almeno un soggetto;
- deve essere *annotato e conservato* per legge da almeno un soggetto in libri o registri obbligatori;
- il suo contenuto è *riprodotto in altri documenti*, ovvero il suo contenuto riproduce quello di altri documenti che devono essere conservati obbligatoriamente, anche presso terzi.

9.2-II Processo di Conservazione sostitutiva

In ordine alla Deliberazione n. 11/2004 del CNIPA il processo di conservazione sostitutiva si articola nelle seguenti fasi:

- Memorizzazione

La memorizzazione rappresenta la fase iniziale del processo di conservazione. L'articolo 1, comma 1, lettera f) della delibera CNIPA definisce la memorizzazione il "processo di trasposizione su un qualsiasi idoneo supporto, attraverso un processo di elaborazione, di documenti analogici o informatici".

- Archiviazione elettronica

Si tratta del processo di memorizzazione, su qualsiasi supporto idoneo, di documenti digitali, anche informatici, univocamente identificati mediante un codice di riferimento (archiviati, quindi, in un sistema di gestione documentale).

- Conservazione

Il processo di conservazione consiste nella memorizzazione su supporto ottico di un insieme dei documenti (volume di conservazione) e nella autenticazione del corretto svolgimento del processo stesso da parte del Responsabile della conservazione, tramite apposizione del riferimento temporale/marca temporale e delle firma digitale. Solo per i documenti analogici originali unici si conclude con l'ulteriore autentica di un Pubblico Ufficiale attestante la conformità di quanto memorizzato rispetto al documento d'origine.

- Riversamento diretto

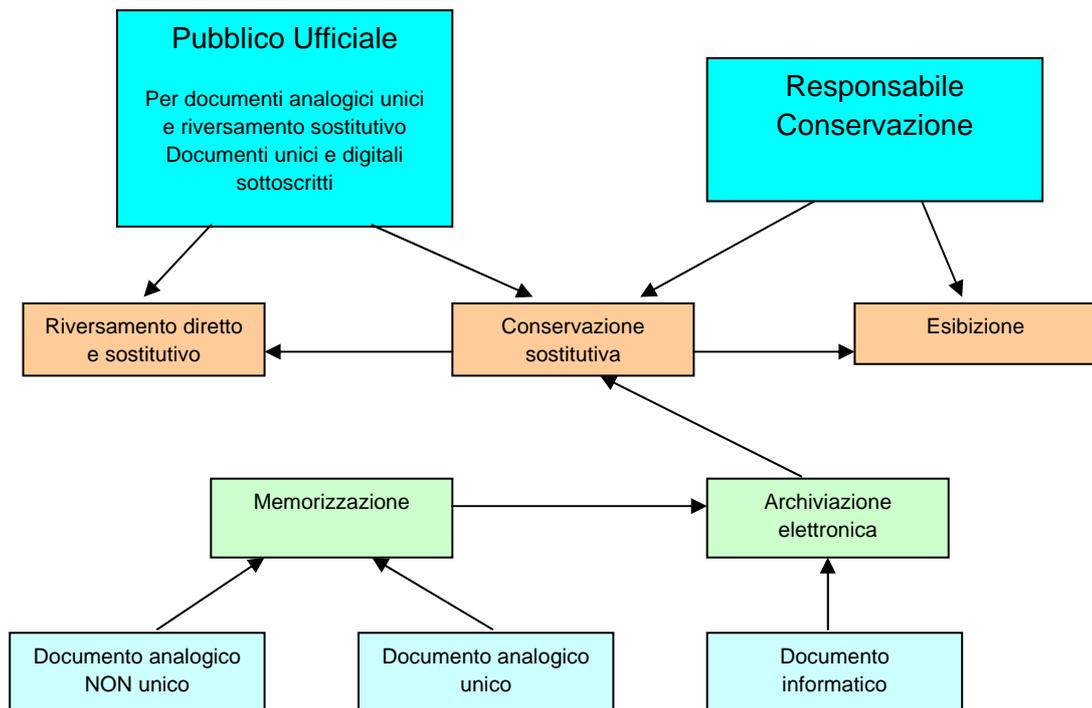
Il processo di riversamento diretto consente di trasferire uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, senza alterarne la rappresentazione digitale (utilizzato ad esempio per creare copie di backup dei supporti di memorizzazione).

- Riversamento sostitutivo

Il processo di riversamento sostitutivo consente di trasferire uno o più documenti conservati da un supporto ottico di memorizzazione ad un altro, modificandone la rappresentazione digitale. Questo processo è necessario per garantire l'aggiornamento tecnologico dell'archivio quando non sia possibile o conveniente mantenere nel tempo il formato della rappresentazione digitale dei documenti. L'operazione è necessaria per ottemperare l'obbligo di esibizione dei documenti conservati nel sistema.

- Esibizione

L'esibizione è l'operazione che consente di rintracciare, leggere, visualizzare (eventualmente anche per via telematica) un documento conservato e di ottenere l'eventuale copia su supporto cartaceo.



Il processo di conservazione sostitutiva si conclude con

- l'apposizione della firma digitale e di un riferimento
- Temporale (marca temporale) sul documento da conservare,
- sulla sua impronta o su un documento contenente un elenco
- delle impronte dei documenti da conservare. In quest'ultimo caso, il documento che riporta tutte le impronte correttamente catalogate prende il nome di "file di chiusura". (CFR. Art. 3 comma 1 Delib. n. 11/2004).

"Il processo di conservazione sostitutiva di documenti informatici, anche sottoscritti, [...], e, eventualmente, anche delle loro impronte, avviene mediante memorizzazione su supporti ottici e termina con l'apposizione, sull'insieme dei documenti o su una evidenza informatica contenente una o più impronte dei documenti o di insiemi di essi, del riferimento temporale e della firma digitale da parte del responsabile della conservazione che attesta il corretto svolgimento del processo."

Il Responsabile della conservazione

In base alla Deliberazione CNIPA n. 11/2004 del 19 febbraio 2004 e agli artt. 43 e 44 del nuovo CAD, le PA devono individuare *un Responsabile della conservazione* che dovrà:

- verificare le procedure utilizzate;
- mantenere efficiente e sicuro il sistema;
- verificare l'integrità dei documenti ed attestarne la validità quando richiesto;
- memorizzare i documenti su supporti di memorizzazione ed apporre il riferimento temporale e la propria firma digitale su ognuno o sull'insieme dei documenti oggetto di conservazione;
- verificare l'effettiva leggibilità dei documenti conservati.

Il Pubblico Ufficiale

Il Pubblico Ufficiale attesta la conformità di quanto memorizzato al documento di origine; di conseguenza, deve obbligatoriamente partecipare al processo di conservazione elettronica di documenti analogici originali unici e riversamento sostitutivo dei documenti informatici sottoscritti.

“Nelle amministrazioni pubbliche il ruolo di pubblico ufficiale e' svolto dal dirigente dell'ufficio responsabile della conservazione dei documenti o da altri dallo stesso formalmente designati, fatta eccezione per quanto previsto dall'art. 3, comma 2, e dall'art. 4, commi 2 e 4, casi nei quali si richiede l'intervento di soggetto diverso della stessa amministrazione. “ (Art. 5 Comma 4 CNIPA n. 11/2004 del 19 febbraio 2004)

9.3-Modello OAIS e Standard UNI SinCRO

Modello OAIS

Nasce da un'iniziativa del Consultative Committee for Space Data Systems (Comitato consultivo per i sistemi dei dati spaziali) – CCSDS, il quale, a partire dalla metà degli anni novanta propone di sviluppare un modello di riferimento per un sistema informativo aperto per l'archiviazione.

Nel gennaio 2002 il modello viene approvato come standard internazionale ISO 14721.

La base del modello OAIS è rappresentata dai cosiddetti pacchetti informativi, formati da:

- il Contenuto informativo (Content information): *il Documento*;
- le Informazioni sulla conservazione (Preservation Description Information - PDI): *i Metadati*.



Lo standard UNI SinCRO

L'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI) ha istituito nel 2009 un gruppo di lavoro, con lo scopo di definire uno SCHEMA che consenta di predisporre le informazioni identificative minime necessarie per ogni documento destinato alla conservazione digitale a lungo termine.

Il risultato è stata la pubblicazione dello standard nazionale UNI 11386 (UNI 11386:2010 -), detto anche UNI SInCRO, per la composizione dell'indice di conservazione.

In particolare, lo SCHEMA UNI SInCRO prevede come dati identificativi indispensabili per la conservazione dei documenti a lungo termine:

- nome del soggetto produttore
- ufficio responsabile
- data di registrazione
- oggetto
- indice di classificazione

- riferimento al fascicolo
- termine di conservazione,
- data di distruzione
- data di versamento in archivio.

9.4- Il Servizio di Conservazione in Outsourcing

La conservazione sostitutiva necessita di tre elementi fondamentali:

- un impianto informatico caratterizzato da un elevato livello di sicurezza ed affidabilità;
- un insieme di figure professionali qualificate in materia di archivistica, informatica e diritto;
- un set di procedure formalizzate e coerenti con gli standard internazionali di descrizione, conservazione e fruizione di fondi archivistici.

Per questo motivo la normativa permette di affidare a società esterne la conservazione: in questo caso i documenti vengono trasferiti presso i data-center della società incaricata.

In base alla Deliberazione CNIPA n. 11/2004 del 19.2.2004 il procedimento di conservazione sostitutiva può essere affidato, in tutto o in parte, ad altri soggetti, pubblici o privati, i quali sono tenuti ad osservare quanto previsto dalla normativa (Art. 5 Comma 3)

9.5- I Vantaggi della Conservazione

La conservazione consente di conferire la stessa efficacia giuridica dei documenti cartacei a quelli elettronici, permettendo alle aziende e alle pubbliche amministrazioni di risparmiare sui costi di stampa, di stoccaggio e di archiviazione cartacea.

Il risparmio è particolarmente elevato per la documentazione che deve essere, a norma di legge, conservata per più anni.

- Si evita la produzione di nuova carta
- Si elimina il cartaceo esistente non di interesse "storico o culturale"
- Si ottengono risparmi diretti (carta, spazi) e risparmi indiretti (tempo, efficienza, ...)
- Maggiore efficacia nel recupero e presentazione dei documenti
- Una più semplice condivisione delle informazioni

9.6- Le difficoltà per Enti e Imprese

- Regole di conservazione complesse ed articolate. (es. documenti unici e non unici)
- Lo stato di lavorazione del documento.
- Eliminazione della carta (preesistente) regolato dal Ministero dei Beni culturali (Soprintendenze Archivistiche)
- Importanti volumi cartacei.
- La resistenza al cambiamento.
- La complessità della tecnologia: memorie, standard, formati...
- Investimento iniziale.

9.7- Quadro normativo di riferimento

Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze 23 gennaio 2004 "Modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici ed alla loro riproduzione in diversi tipi di supporto";

Deliberazione CNIPA n. 11/2004 del 19 febbraio 2004 con le Note esplicative "Regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali";

D. Lgs. 20 febbraio 2004 n. 52 (di attuazione della direttiva 2001/115/CE, in tema di fatturazione elettronica);

Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto legislativo 5 marzo 2005, n. 82) e successive modifiche: artt. 20-23 e artt. 40-44;

Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 45/E del 19 ottobre 2005 (interpretativa del decreto legislativo n. 52/2004);

Circolare 36/E del 6/12/2006 (interpretativa del DMEF del 23 gennaio 2004 sulle modalità di assolvimento degli obblighi fiscali relativi ai documenti informatici e alla loro riproduzione su diversi tipi di supporto);

DPCM 30 marzo 2009 "Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme digitali e validazione temporale dei documenti informatici".

La Conservazione nel CAD

Il **D. Lgs. 82/2005** prevede, all'art. 44, i requisiti minimi necessari per la conservazione dei documenti informatici:

a) l'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento e dell'amministrazione o dell'area organizzativa omogenea di riferimento di cui all'articolo 50, comma 4, del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445;

b) l'integrità del documento;

c) la leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative, inclusi i dati di registrazione e di classificazione originari;

d) il rispetto delle misure di sicurezza previste dagli articoli da 31 a 36 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e dal disciplinare tecnico pubblicato in allegato B a tale decreto.

Alcune novità sono anche contenute nel D. Lgs. 235/2010:

l'art. 22 prevede che le copie informatiche di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi atti e documenti amministrativi, spedite o rilasciate dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali, abbiano la stessa efficacia degli originali analogici da cui sono tratte, purché ad esse sia apposta o associata una firma digitale o altra firma elettronica qualificata da parte di colui che li spedisce o li rilascia;

l'art. 23 disciplina le copie analogiche di documenti informatici, riconoscendo loro la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte, a meno che la loro conformità non sia espressamente disconosciuta. Al fine di evitare il rischio del disconoscimento in giudizio, si potrà richiedere ad un pubblico ufficiale a ciò autorizzato un'attestazione della loro conformità, in ogni loro componente all'originale da cui sono tratte;

l'art. 44, comma 1-bis stabilisce che il sistema di conservazione deve essere gestito da un responsabile della conservazione che lavori d'intesa con il responsabile del trattamento dei dati personali e, ove presente, con il responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi;

l'art. 44 comma 1-ter, oltre a ribadire la possibilità che il processo di conservazione sia affidato in outsourcing, riconosce anche la possibilità che soggetti terzi certifichino la conformità di tale processo.

Il DL anti crisi e il Documento Analogico unico

Il decreto legge anti-crisi (articolo 16, comma 12 del DL 185/2008 convertito in legge Legge 28 gennaio 2009, n. 2) riduce notevolmente le ipotesi in cui è necessario l'intervento del Pubblico ufficiale o del Notaio per trasformare a tutti gli effetti di legge un documento analogico originale in uno informatico.

«4. Le copie su supporto informatico di qualsiasi tipologia di documenti analogici originali, formati in origine su supporto cartaceo o su altro supporto non informatico, sostituiscono ad ogni effetto di legge gli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale è assicurata da chi lo detiene mediante l'utilizzo della propria firma digitale e nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71.

5. Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri possono essere individuate particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione ottica sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico

La Conservazione e le bozze delle nuove regole tecniche

Si attendono le nuove Regole tecniche per la formazione, tenuta e conservazione del documento informatico con cui verrà disciplinata la formazione del documento informatico, la sua memorizzazione su supporto informatico, la modalità di trasmissione, le copie e l'eventuale attestazione di conformità, la duplicazione e riproduzione, la generazione di estratti su supporto informatico o analogico, la stampa con contrassegno informatico, il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei, la conservazione e l'esibizione dei documenti tenuti o conservati.

Per approfondimenti: <http://www.nicolasavino.com/2011/08/17/analisi-e-commento-sulle-nuove-regole-tecniche-digitpa/>

9.8- La soluzione Dedagroup (CO.DI.S)

Integrato nativamente con **Folium 4** e con i prodotti della suite **Civilia**, Codis3 offre la possibilità di acquisire i documenti destinati alla conservazione da una o più fonti (ad esempio un sistema di gestione elettronica documentale, un sistema di protocollo informatico, un sistema di workflow documentale) ed archiviare i documenti acquisiti in unità archivistiche funzionali alla conservazione a lungo termine.

L'obiettivo principale di CODIS3 è di rendere semplice e **fortemente automatizzato l'intero processo di conservazione, dall'acquisizione** dei documenti originali, alla loro classificazione per ambiti, alla costruzione dei volumi di conservazione che andranno a costituire gli archivi sostitutivi al termine del processo di dematerializzazione.

Con la sua **architettura aperta ed orientata ai servizi (SOA)**, **CODIS3** si integra facilmente con qualsiasi sistema che produce ed archivia documenti in formato digitale.