



“Uso e Riuso” in Emilia-Romagna

Il progetto di “uso” dei servizi e di “integrazione, up-grade e riuso” delle soluzioni di e-government

Gian Paolo Artioli

Servizio Sistemi Informativi Geografici della Regione Emilia-Romagna

Forum P.A., Roma

9 maggio 2006

Il progetto “E-Government: USO e RIUSO in Emilia-Romagna”

IL CONTESTO

- Il Codice dell' Amministrazione Digitale
- Il Decreto istitutivo del “SPC” e SPCoop
- Il bando nazionale per il riuso
- Il bando nazionale sui CST per i piccoli comuni

- Il “Catalogo regionale” dei servizi offerti dai progetti SIGMA TER, PEOPLE, RILFEDEUR, integrati (o integrabili) con l'infrastruttura DOCAREA

- La LR 11/04
- Il Piano Telematico Regionale - PO 2005-
- Le Infrastrutture telematiche regionali in corso di realizzazione: LEPIDA e R3
- Il progetto regionale “Center-CST”

I PROMOTORI

La Regione, le Province, i Comuni (e loro unioni-associazioni) e le Comunità montane dell'Emilia-Romagna

Con il supporto di UPI, ANCI e UNCEM

IL PROGETTO

Impatto su:

- ✓ 4 Milioni di Cittadini

- ✓ Migliaia di operatori della Pubblica Amministrazione

I progetti innovativi in Emilia-Romagna

- I progetti di e-government in Emilia-Romagna (I Avviso)
 - AGRISERVIZI
 - INTERCENT-ER
 - RILFEDEUR
 - SIL
 - SOLE (progetto del PTR)
 - SIGMA TER (progetto inter-regionale)
 - PEOPLE (progetto “dei comuni”)
 - DOCAREA (progetto “delle province”)

- I progetti infrastrutturali
 - LEPIDA (la nuova rete telematica della PA emiliano-romagnola)
 - R3 (la nuova rete radiomobile per i servizi di emergenza in Emilia-Romagna)

I progetti del “Catalogo regionale”

SIGMA TER



Territorio, Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane) e circa 150 riusatori.

Obiettivo:

Realizzare il “sistema d’Interscambio” dei dati catastali tra l’Agenzia del Territorio e le Regioni; la loro integrazione entro banche dati locali rendendo così possibile l’erogazione di servizi innovativi a cittadini, professionisti e imprese.

www.sigmater.it

PEOPLE



Partecipanti:

55 Enti di 12 regioni diverse.

Obiettivo:

Realizzare il “Comune virtuale” attraverso lo sviluppo di circa 200 servizi comunali, da erogare on-line per soddisfare il 95% dei motivi di accesso al Comune da parte di cittadini, professionisti, imprese.

www.progettopeople.it



DOCAREA

Partecipanti:

15 Province, 116 Comuni per circa 250 amministrazioni coinvolte.

Obiettivo:

Razionalizzare ed innovare il back-office come prerequisito per l’erogazione di servizi efficaci ai cittadini ed imprese.

www.docarea.it

RILFEDEUR



Partecipanti:

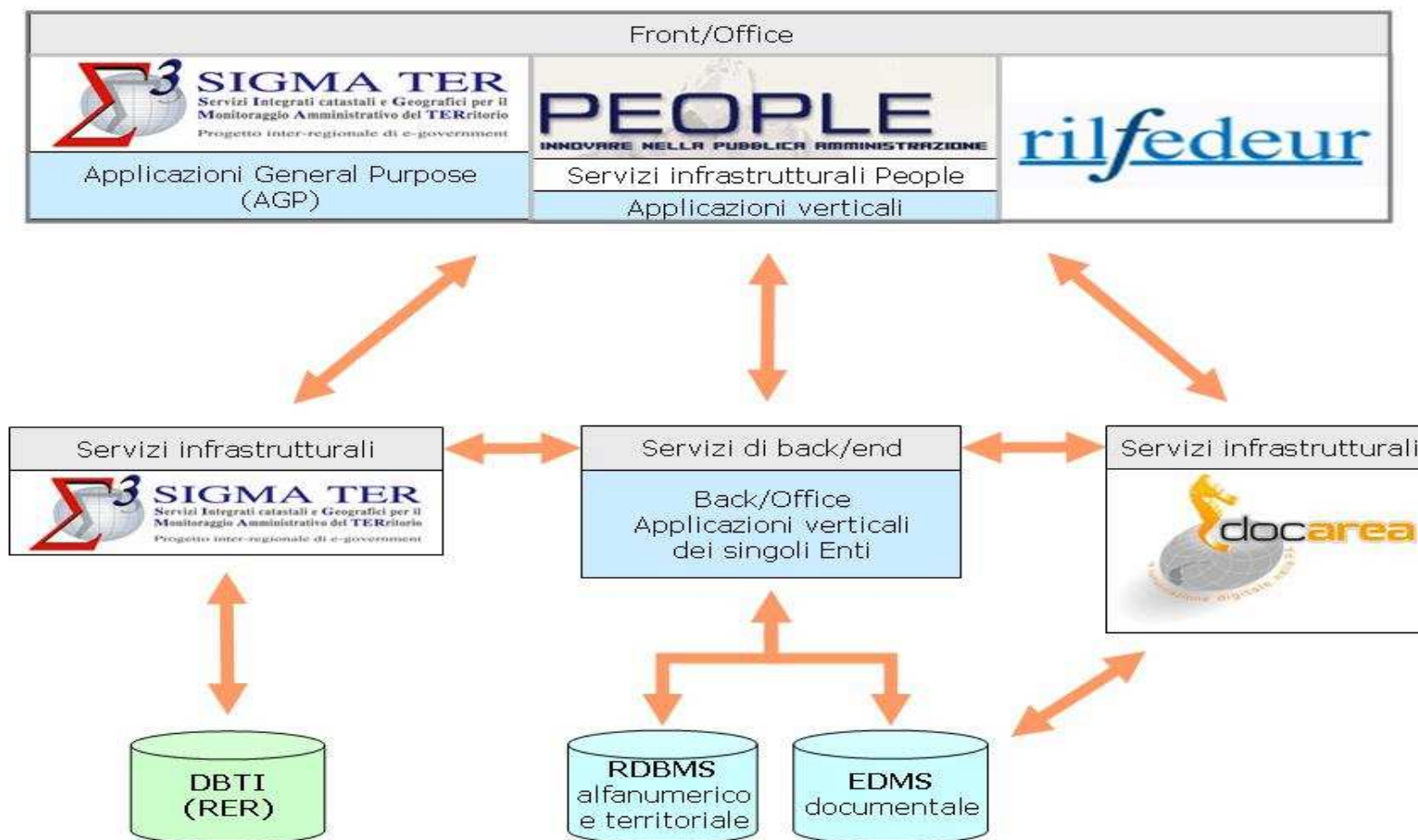
10 enti Regioni, Province, Comuni e Comunità Montane e circa 150 riusatori.

Obiettivo:

Facilitare le attività delle polizie municipali nella rilevazione e nella gestione dei fenomeni di “inciviltà e degrado”.

www.regionedigitale.net

L'architettura generale del progetto di riuso in Emilia-Romagna



Gli obiettivi

- L'**USO** delle soluzioni tecnologiche ed organizzative sviluppate nell'ambito dei progetti da parte degli Enti Locali sia per migliorare l'efficienza interna agli enti, che per offrire servizi innovativi a valore aggiunto a cittadini, professionisti ed imprese.

- Il **RIUSO** delle soluzioni tecnologiche elaborate nell'ambito di SIGMA TER, PEOPLE e RIL.FE.DE.UR per:
 - realizzare nuovi servizi;
 - facilitarne l'erogazione verso cittadini, professionisti e imprese;
 - rendere più efficiente la gestione dell'Ente;
 - rendere più efficace la comunicazione interna e fra Pubbliche Amministrazioni.

- L'**INTEGRAZIONE** delle medesime soluzioni fra loro e l'infrastruttura DOCAREA per:
 - mettere in comune i servizi infrastrutturali e "trasversali" (gestione documentale, protocollo, cooperazione applicativa, interscambio dati, ecc.) necessari all'erogazione dei servizi finali all'utenza;
 - promuovere la diffusione e l'adeguamento ai più evoluti standard per l'elaborazione e la trasmissione dei dati e per la qualità dei servizi;
 - condividere modelli di banche dati, software, metodologie di gestione e sviluppo delle soluzioni di e-government;
 - favorire la diffusione e la gestione nel tempo delle componenti e delle soluzioni prodotte.

I valori

- il valore istituzionale: una filiera di enti di diverso livello di governo che collaborano per l'innovazione;
- il valore culturale: una comunità di enti che cooperano per migliorare;
- il valore tecnologico: una catena di standard e di qualità che si allunga;
- il valore di metodo e contenuto: si qualifica l'impatto dell'innovazione sugli enti;
- il valore progettuale e di riuso: la possibilità di semplificare la complessità ed agevolare la sostenibilità nel tempo.

Attività

□ **Sviluppo ed integrazione tecnologica**

- sono comprese tutte le iniziative per l'**upgrade** e la **personalizzazione** delle componenti sviluppate nell'ambito di SIGMA TER, PEOPLE e RIL.FE.DE.UR e per l'**integrazione** sia con DOCAREA sia con componenti di tipo locale (banche dati, applicativi specifici, ecc.).

□ **Formazione e supporto al cambiamento organizzativo**

- grande attenzione e notevoli risorse saranno dedicate tanto alla **formazione** del personale interno e degli utenti finali dei servizi quanto alla gestione del **cambiamento organizzativo**, necessario in tutti i casi in cui un servizio venga trasferito in un contesto organizzativo diverso da quello nel quale e per il quale è stato sviluppato.

□ **Promozione e comunicazione**

- verranno dedicate risorse alla promozione ed al coinvolgimento nell'utilizzo dei servizi di tutte le grandi categorie di utilizzatori: **operatori della Pubblica Amministrazione, cittadini, professionisti (intermediari) e imprese.**

□ **Attività di analisi e supporto**

- forte è l'esigenza non solo di una corretta **misurazione dell'effettivo utilizzo** dei servizi da parte degli utenti ma anche della sperimentazione di nuove modalità di **rilevazione della loro soddisfazione** e della loro risposta che permetta il miglioramento – quantitativo e qualitativo – dei servizi offerti. L'attivazione di un servizio on line non significa eliminare il canale tradizionale: bisogna dunque considerare accuratamente i costi (economici, tecnici ed organizzativi) dell'uno e dell'altro in relazione agli obiettivi previsti, per valutarne l'opportunità e per dimensionare correttamente le risorse da prevedere per le fasi di gestione ed esercizio.

Gli strumenti per raggiungere l'obiettivo

- Il tavolo di concertazione Regione-Enti locali per il Piano Telematico
- I tavoli di concertazione sull'e-gov dei territori provinciali
- La partecipazione del progetto “USO e RIUSO” al bando nazionale, selezionando un pacchetto di servizi prioritari
- Il sostegno tecnico-finanziario della Regione al progetto “USO e RIUSO”
- La partecipazione integrata della Regione e degli Enti Locali al bando nazionale CST e il sostegno tecnico-finanziario della Regione alla rete dei CST, con enfasi sulle forme associative degli Enti Locali per l'erogazione dei servizi

- Gruppo di lavoro per il progetto “USO e RIUSO”:
 - comitato tecnico fra il CRC dell'Emilia-Romagna e i 4 progetti per la definizione del “modello di riuso” in Emilia-Romagna;
 - comitato per la comunicazione-promozione del progetto.
- la “Fiera del Riuso”
 - svariate tappe sul territorio regionale per la consultazione e l'informazione degli enti durante il periodo di preparazione del progetto

Attori e ruoli dell'aggregazione (1)

Ente riusante	Tutti i Comuni e/o loro associazioni che vorranno riusare una o più delle soluzioni proposte dal progetto RER "Uso e Riuso" al fine di realizzare specifici servizi di <i>e-government</i> .
Ente cedente	La RER e il Comune di Firenze: l'una in quanto titolare delle soluzioni afferenti ai progetti Sigma ter e Ril.fe.de.ur.; l'altro in quanto titolare di quelle relative a People.
Ente capofila	La RER in quanto capofila dell'aggregazione tra cedenti e riusanti ed ente coordinatore di tutte le attività progettuali.
Territorio PILOTA (e relativo ente COORDINATORE delle ATTIVITÀ PILOTA)	<p>Un territorio disponibile ad avviare in via sperimentale, ovvero prima che il progetto entri nella sua fase esecutiva, il processo di riuso, limitatamente allo sviluppo/dispiegamento di una soluzione (diversa per ciascun pilota).</p> <p>Tendenzialmente si tratterà di un territorio provinciale nel quale dovrà essere individuato un ente COORDINATORE DELLE ATTIVITÀ PILOTA.</p>

Attori e ruoli dell'aggregazione (2)

Ente TUTOR	Le attività del pilota saranno supportate da un TUTOR, un ente, cioè, che, avendo partecipato in maniera significativa in fase di I Avviso allo sviluppo della soluzione che viene dispiegata - e talora completata - dal pilota, possa ora mettergli a disposizione il proprio <i>know-how</i> .
Ente RESPONSABILE del COMPLETAMENTO	La RER, in quanto coordinatrice generale del progetto e in quanto rappresentante dell'aggregazione degli enti emiliano-romagnoli presso il Comune di Firenze, il cedente delle soluzioni People.
Ente RESPONSABILE del DISPIEGAMENTO	Le nove Province RER, che avranno il compito di coordinare tutte le attività inerenti la diffusione sul proprio territorio delle soluzioni (e relativi servizi) che con i loro Comuni (singoli o associati) e le Comunità Montane abbiano stabilito di riusare.
COMUNITÀ TEMATICA di enti interessati al riuso	La comunità tematica di enti interessati al riuso, rappresentati per il verso operativo dalle Province (comunità soprattutto telematica, con alcuni incontri "fisici") e per il verso sostanziale dalle espressioni più dirette degli enti in rapporto con i cittadini

L'organizzazione delle attività

Fase pilota

- Ciascun territorio provinciale si concentrerà su un'area tematica particolare: “Pagamenti” o “SIT” o “Tributi” e così via, affrontando sperimentalmente tutta intera la problematica del riuso/dispiegamento dei servizi. Si tratterà, ad esempio, di:
 - acquisire tutto il materiale tecnico e documentale relativo alla soluzione a riuso dal “progetto cedente”;
 - verificare l'applicabilità dei servizi di *front office* compresi in ciascuna soluzione a gruppi di comuni di piccola dimensione e/o a livello sovracomunale;
 - definire gli eventuali adattamenti, estensioni, integrazioni delle soluzioni a riuso e procedere al loro sviluppo;
 - individuare e realizzare architetture di integrazione con i *back office* sulla base di standard definiti;
 - rilevare, di concerto con le altre Province e con la Regione, i fornitori attivi sul territorio e attivare programmi di certificazione ed eventualmente anche accordi su prezzi di acquisto e di manutenzione, con l'obiettivo, in particolare, di minimizzare i costi di integrazione con i *back office*;
 - elaborare percorsi formativi;
 - definire i processi di informazione e comunicazione necessari sia all'interno che all'esterno dell'ente.
- A seguito di queste attività ogni provincia, quando affronterà la sua **fase di dispiegamento**, potrà contare su soluzioni tecniche, materiale documentale e contrattuale, oltre al *know how* acquisito dalle persone di enti della regione.

Attività svolte e prossimi passi

- Incontri con le Province e Comuni capoluogo
 - Valutazione e decisione in merito agli **ambiti tematici** d'interesse, ai **servizi** e ai **ruoli** nell'ambito del progetto: pilota, tutor, ecc.
 - Avviamento del percorso amministrativo

- Pianificazione di dettaglio delle attività in ciascun ambito provinciale e di quelle di carattere trasversale

Ipotesi di dispiegamento territoriale

	Σ^3 - AGP	RIL.FE.DE.UR	PAGAMENTI	SUAP(aut-con)	SIT (Σ^3)	TRIBUTI (Σ^3) - ICI -	OSAP Prov.le Σ^3	TRIBUTI	Demografici	Scuola
P. BOLOGNA	✓		P			D			P (?)	
P. MODENA	D	D	P		D	P	D			
P. FERRARA	D		P	P		D	?	D	D	D
P. PARMA	✓		D		P	D	D			
P. PIACENZA	D	D	D		D	D	P			
P. REGGIO EMILIA	D				D	D	D		D(?)	
P. RAVENNA	D		D	D					D(?)	D(?)
P. FORLÌ-CESENA	D	D	D	P						P(?)
P. RIMINI	D	D			D(?)					

GRAZIE

Per ulteriori informazioni generali e per i documenti tecnici per il riuso:

<http://www.regionedigitale.net>

<http://crc.regionedigitale.net/riuso/>