



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la Coesione Territoriale*



*Presidenza  
del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento della Funzione pubblica



**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006

**Webinar**

***Il progetto di sportello unico digitale dei servizi (SUS)  
della Regione Friuli-Venezia Giulia***

# **I pilastri per una Pubblica Amministrazione trasparente**

**a cura di Giannina Ceschin**

**14 marzo 2019**

Formez**PA**



# SAA 2019

SETTIMANA AMMINISTRAZIONE APERTA

**11-17 MARZO**

[open.gov.it/saa](http://open.gov.it/saa) | [#SAA2019](https://twitter.com/SAA2019)

# Settimana Amministrazione Aperta



*La pubblica amministrazione si muove e si trasforma, diventa più semplice, digitale e trasparente.*

*Stiamo lavorando per renderla più agile.*

# Trasformazione digitale

Implica un **cambiamento profondo** delle organizzazioni, a partire dai **processi** e dai flussi informativi, fino ai **modelli di business** per cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie.



Si tratta di un **cambiamento radicale** che impatta sull'intera organizzazione e può essere affrontato soltanto attraverso un **solido approccio**, un **metodo rigoroso** e strumenti applicativi adeguati, **con** in mente **una strategia a breve e lungo termine**, fatta di piccole tappe intermedie.

# La risposta della Regione FVG

*Sviluppare e meglio definire il ruolo delle regioni come “soggetto aggregatore territoriale per il digitale” (SATD) in particolare:*

*a) mediante l’accompagnamento delle PA del proprio territorio nella trasformazione digitale in attuazione del Piano triennale nazionale curando i relativi aspetti di interoperabilità organizzativa, semantica ed informatica in una governance dell’architettura regionale ICT conforme con il Framework nazionale e con il quadro delle convenzioni in essere per lo sviluppo e la gestione integrata dei servizi digitali;*

**La Regione Friuli Venezia Giulia si pone come soggetto facilitatore per la trasformazione digitale di tutti gli enti territoriali**



**Agenzia per l'Italia Digitale**

**Presidenza del Consiglio dei Ministri**

**Direttore generale**

**DETERMINAZIONE N. 44/2018**

**Oggetto**

**Stipula Accordo Quadro tra l'Agencia per l'Italia Digitale e le Regioni e le Province Autonome per la crescita e la cittadinanza digitale verso gli obiettivi EU2020.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'Agencia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agencia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agencia per l'Italia digitale) del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i.;

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agencia per l'Italia Digitale (AgID);

**VISTO** il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 aprile 2015, registrato alla Corte dei conti in data 10 giugno 2015 al n.1574, con il quale il dott. Antonio Francesco Maria Samaritani è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agencia per l'Italia Digitale con decorrenza dalla data del predetto decreto;

**VISTO** l'art. 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., il quale stabilisce che "le

# PA al servizio cittadini/imprese

Unica piattaforma

Condivisione dei dati

Once only

Reingegnerizzazione processi

Nuovi modelli organizzativi

Sviluppo Agile software



PA al servizio cittadini/imprese

*di accesso a tutti i servizi*

Unica piattaforma

Once only

Riorganizzazione processi

Nuovi modelli organizzativi

Sviluppo Agile software

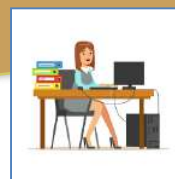


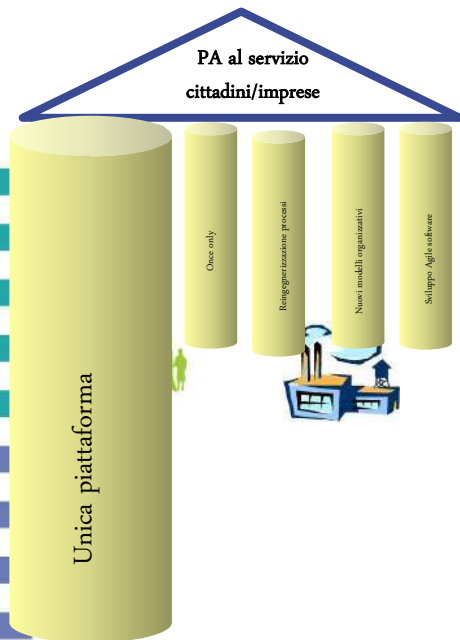
FRONT END

DATI



BACK OFFICE





**Il mercato unico ha bisogno:**

- di procedure
- di informazioni
- di dati

**interamente on line,  
trasparenti aperti e  
standardizzati**

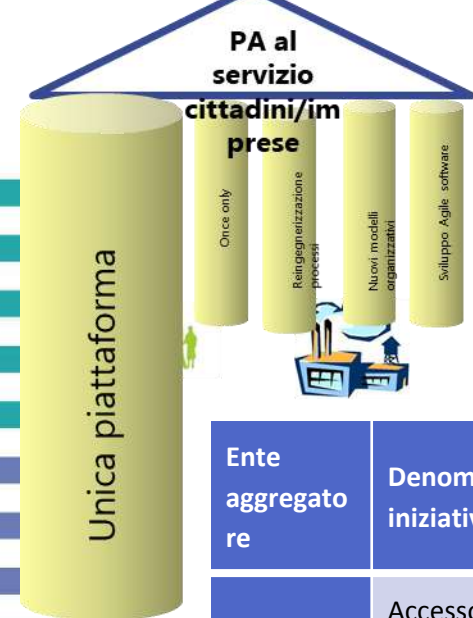


A partire dal 2020 cittadini e imprese dell'UE avranno a disposizione un unico punto di accesso alle informazioni sulle regole vigenti a livello nazionale e europeo in materia di impresa, lavoro, istruzione, salute e tassazione.

Uno **Sportello unico digitale** (Single Digital Gateway) che consentirà di riunire i contenuti ed i servizi più rilevanti a livello europeo e nazionale, affinché **imprese** e **cittadini** possano contare su informazioni veritiere ed affidabili.



## Lavori in corso....alcuni esempi\*...

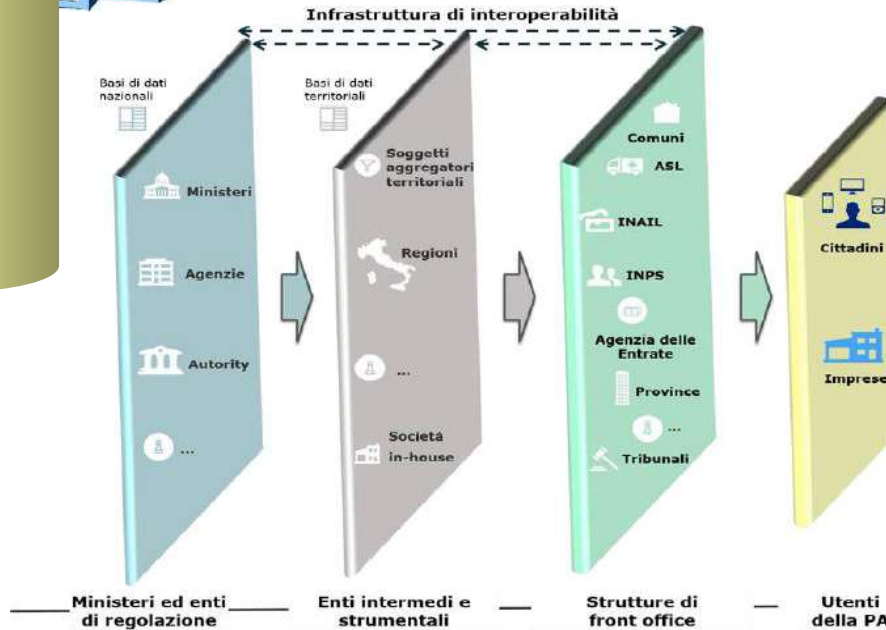
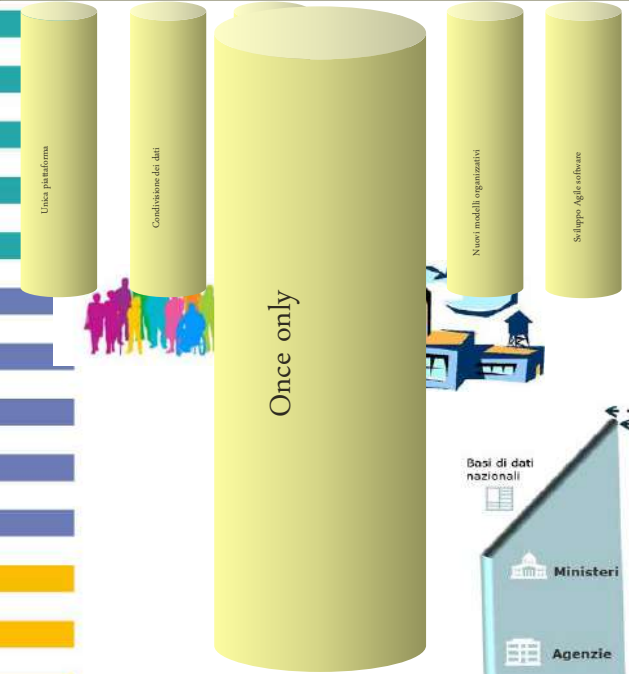


Ente aggregatore	Denominazione iniziativa	Tipo di servizi pubblici	Link
Regione Umbria	Accesso unico ai servizi pubblici delle PA Umbria	Tutti quelli dell'Amm.ne regionale e degli EELL more_vert	<a href="https://beta.accessounico.regione.umbria.it">beta.accessounico.regione.umbria.it</a> more_vert
Regione ER	Accesso unitario	SUAP, SUE, AUA, Sismica, altri servizi degli EELL more_vert	<a href="https://au.lepida.it">au.lepida.it</a>
Regione Sardegna	Sportello unico dei servizi (SUS)	Tutti quelli dell'Amm.ne regionale (in estensione ad altri servizi) more_vert	<a href="https://sus.regione.sardegna.it">sus.regione.sardegna.it</a> more_vert
Regione FVG	Rete SUAP / Sportello unico dei servizi (SUS)	SUAP (in estensione ad altri servizi)	<a href="https://suap.regione.fvg.it">suap.regione.fvg.it</a> more_vert

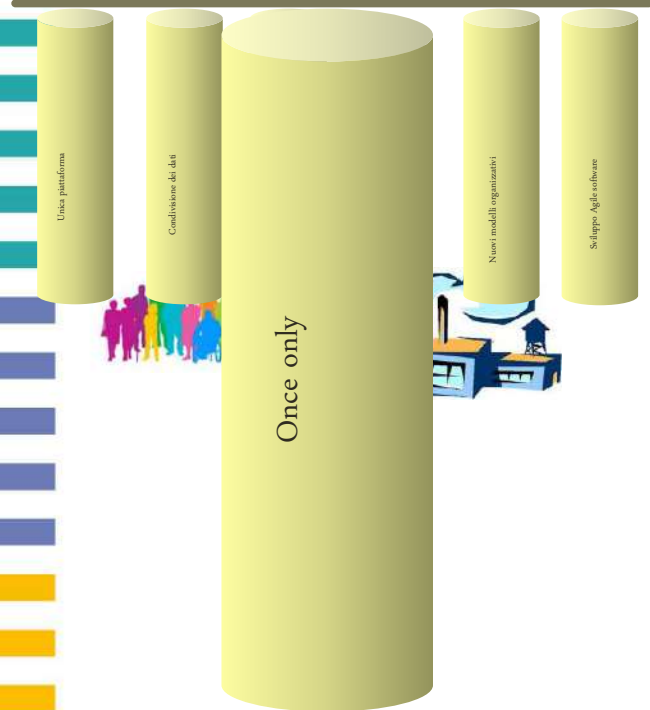
Fonte Tabella: \*[Accesso unico ai servizi digitali della PA: dai migliori esempi locali a una strategia nazionale](#) di G.Gentili

# Un solo invio ...

## Interoperabilità tecnica



*Rende possibile la collaborazione tra PA e tra queste e soggetti terzi, con soluzioni tecnologiche che assicurano l'interazione e lo scambio di informazioni*

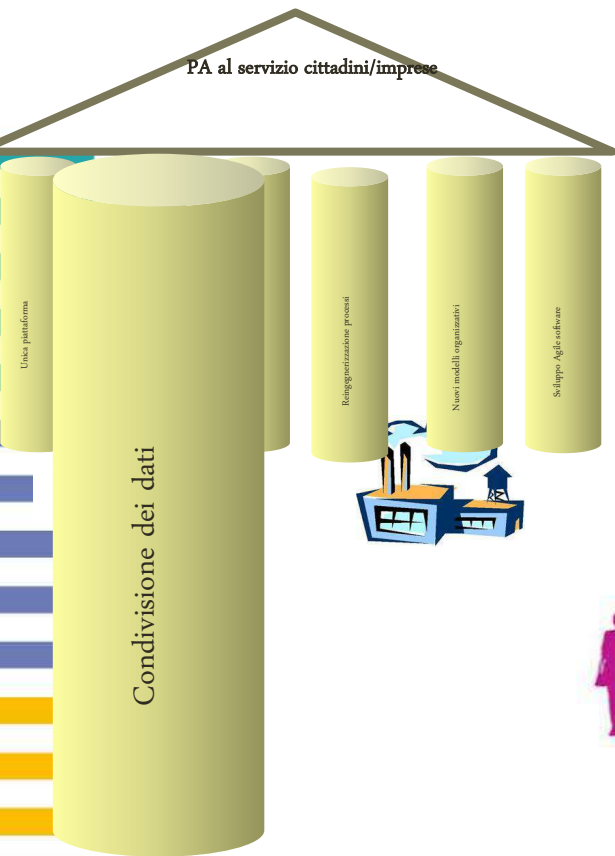


## ... un solo controllo

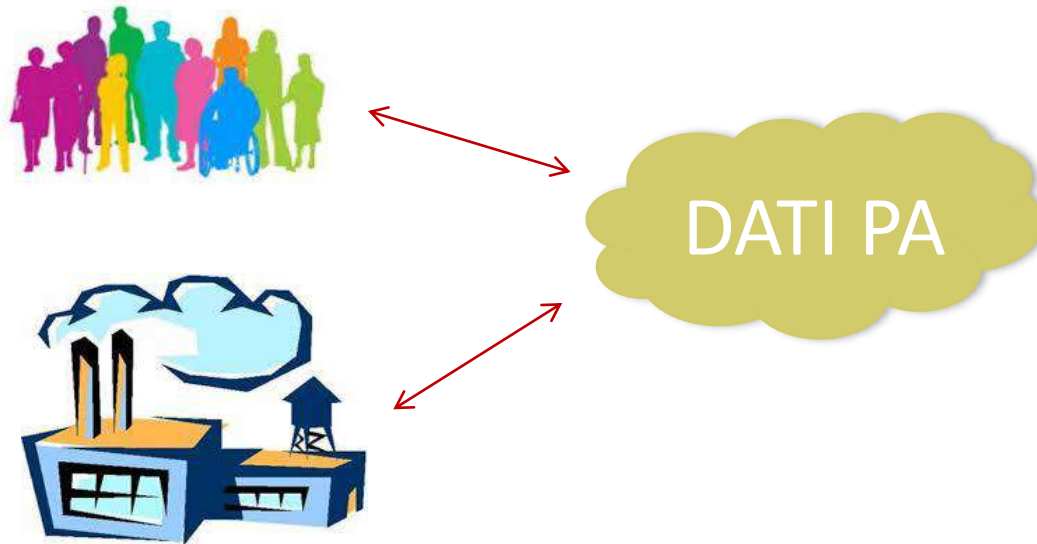
Interoperabilità dell'azione, dei progetti e dei processi di controllo.



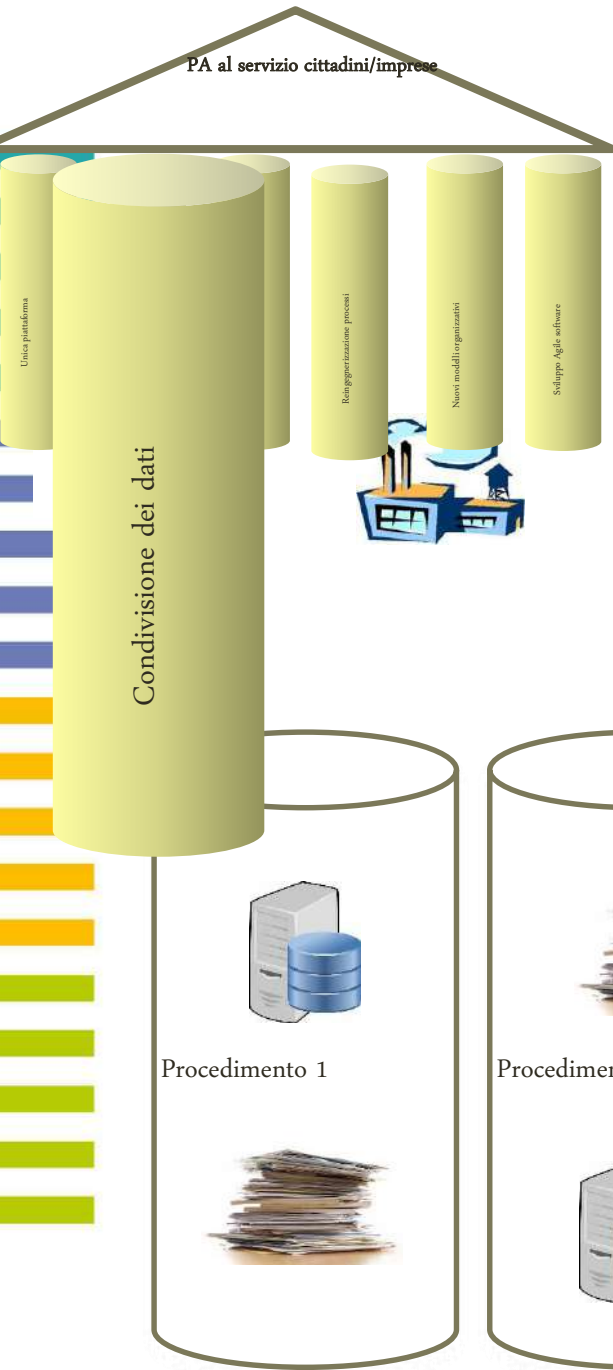
Riduzione dei costi per le imprese i cittadini e la Pubblica Amministrazione.



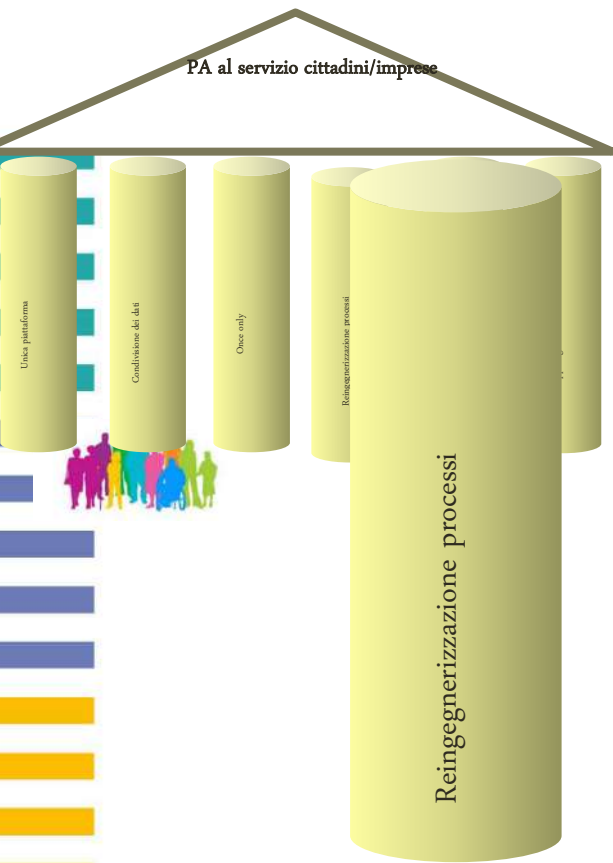
Il dato è **bene comune** deve essere **condiviso gratuitamente** tra Pubbliche Amministrazioni e **utilizzabile** dalla società civile



La PA deve socializzare dati di “qualità” per creare economia circolare.



Per sfruttare le potenzialità dell'immenso patrimonio dei dati raccolti e gestiti dalle PA è necessario attuare un cambio di paradigma nella loro gestione, dobbiamo **superare la «logica a silos»** i favore di una **visione sistemica**.

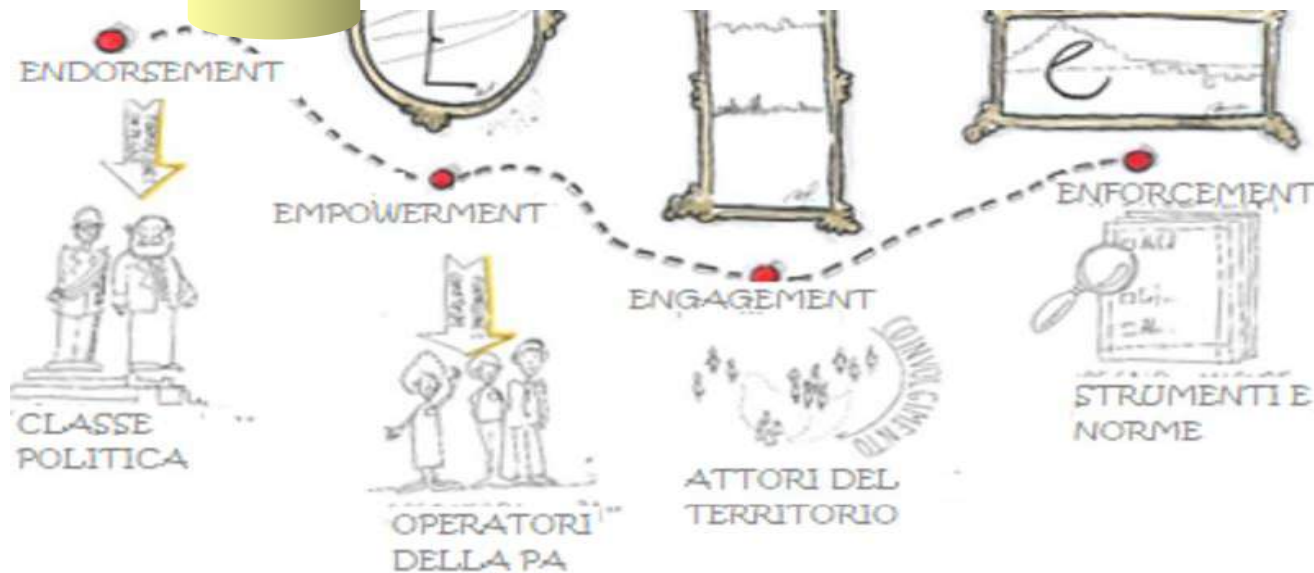
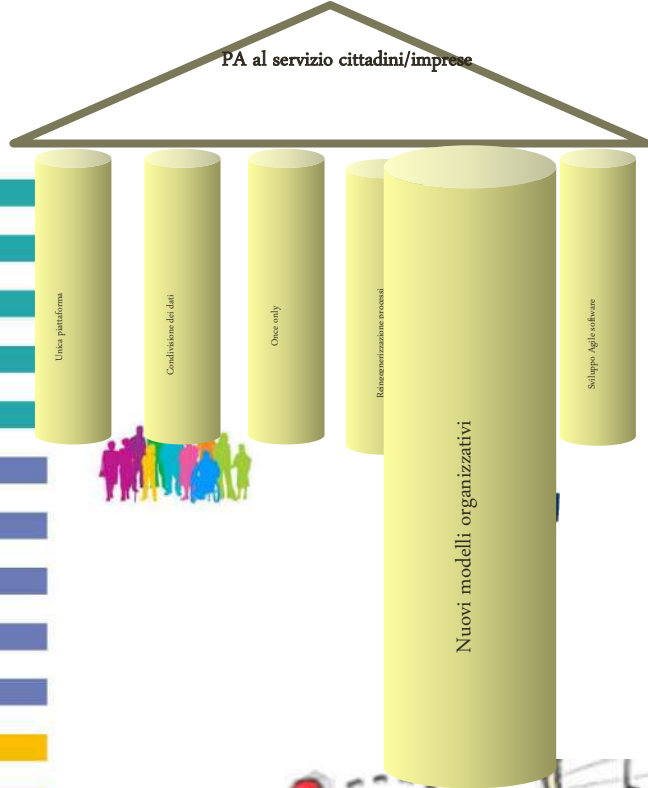


# Digitalizzare non vuol dire dematerializzare

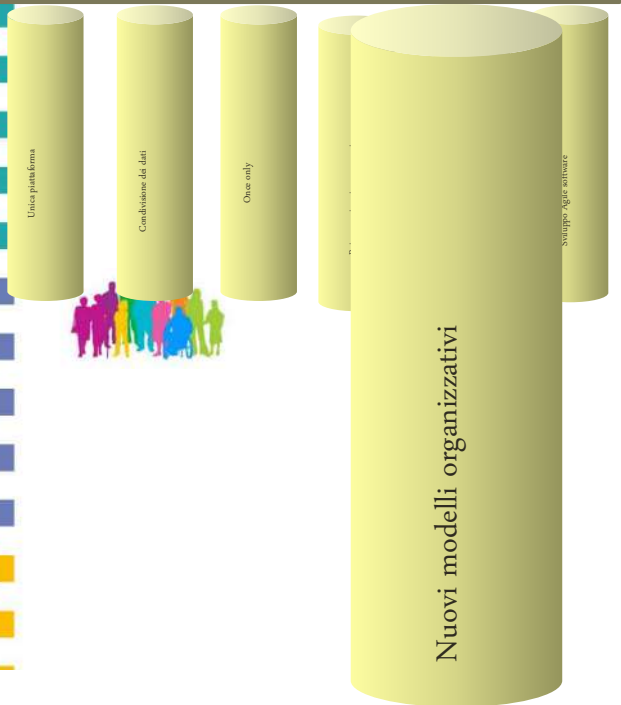


# Modello delle quattro «E»

Nuovi modelli di amministrazione che si fondono sulle quattro “E” per facilitare il processo del passaggio dalla cultura burocratica alla cultura dello stato condiviso



PA al servizio cittadini/imprese

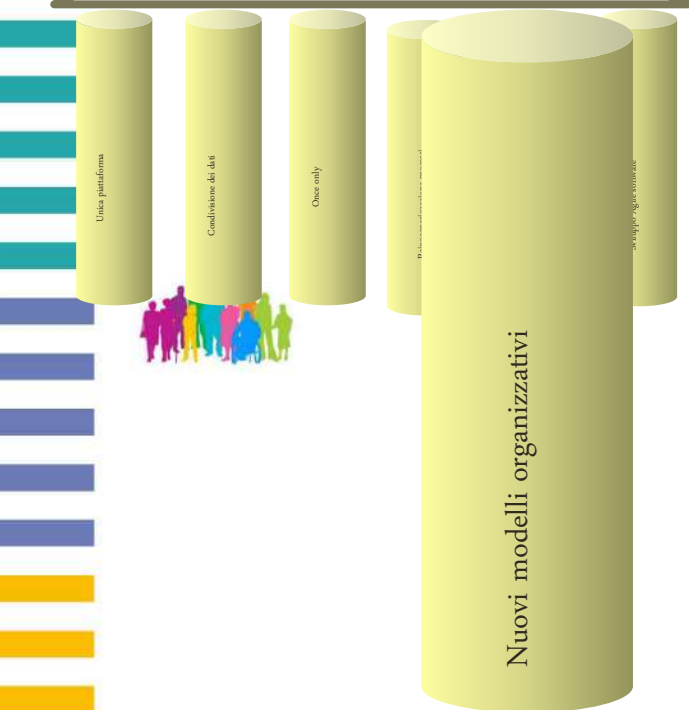


pixta.jp - 10469987

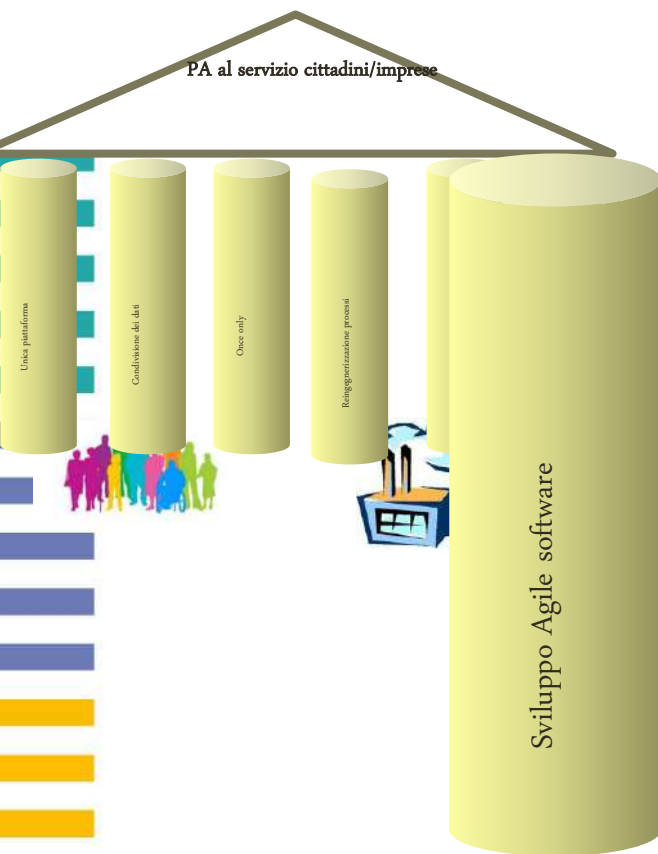
La pubblica amministrazione deve **abbandonare la logica verticale a favore di una orizzontale** in grado di coinvolgere i diversi attori pubblici, privati e no-profit, nella progettazione e gestione dei servizi







Per fare questo c'è una variabile fondamentale **la tecnologia come fattore abilitante**. La tecnologia **non è un fine ma uno strumento** formidabile per aiutarci a portare avanti la cultura del governo con la rete.



Il **team AGILE** è composto da tutte le persone necessarie per terminare il progetto software. Come minimo il team deve includere i programmatori ed i loro clienti

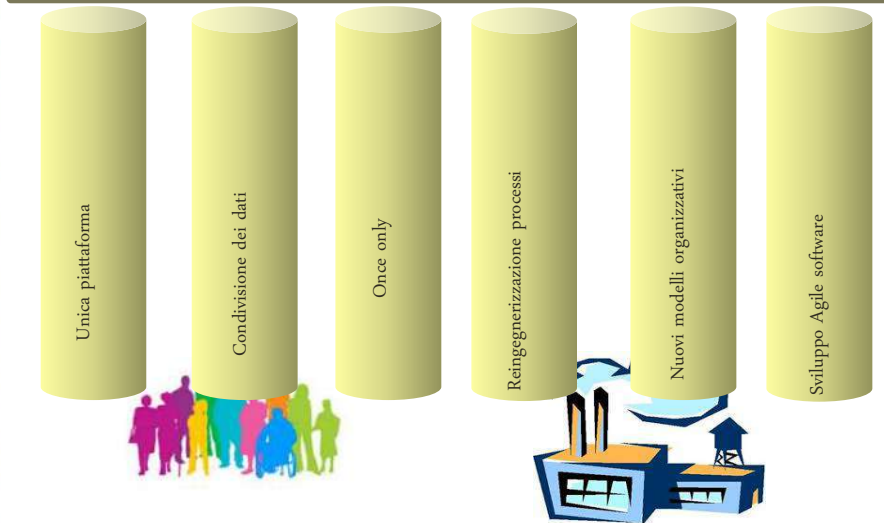
# Metodologia Agile



## I principi fondamentali del metodo Agile:

1. individui e interazioni più che processi e strumenti;
2. software funzionante più che documentazione esaustiva;
3. collaborazione col cliente più che negoziazione dei contratti;
4. rispondere al cambiamento più che seguire un piano.

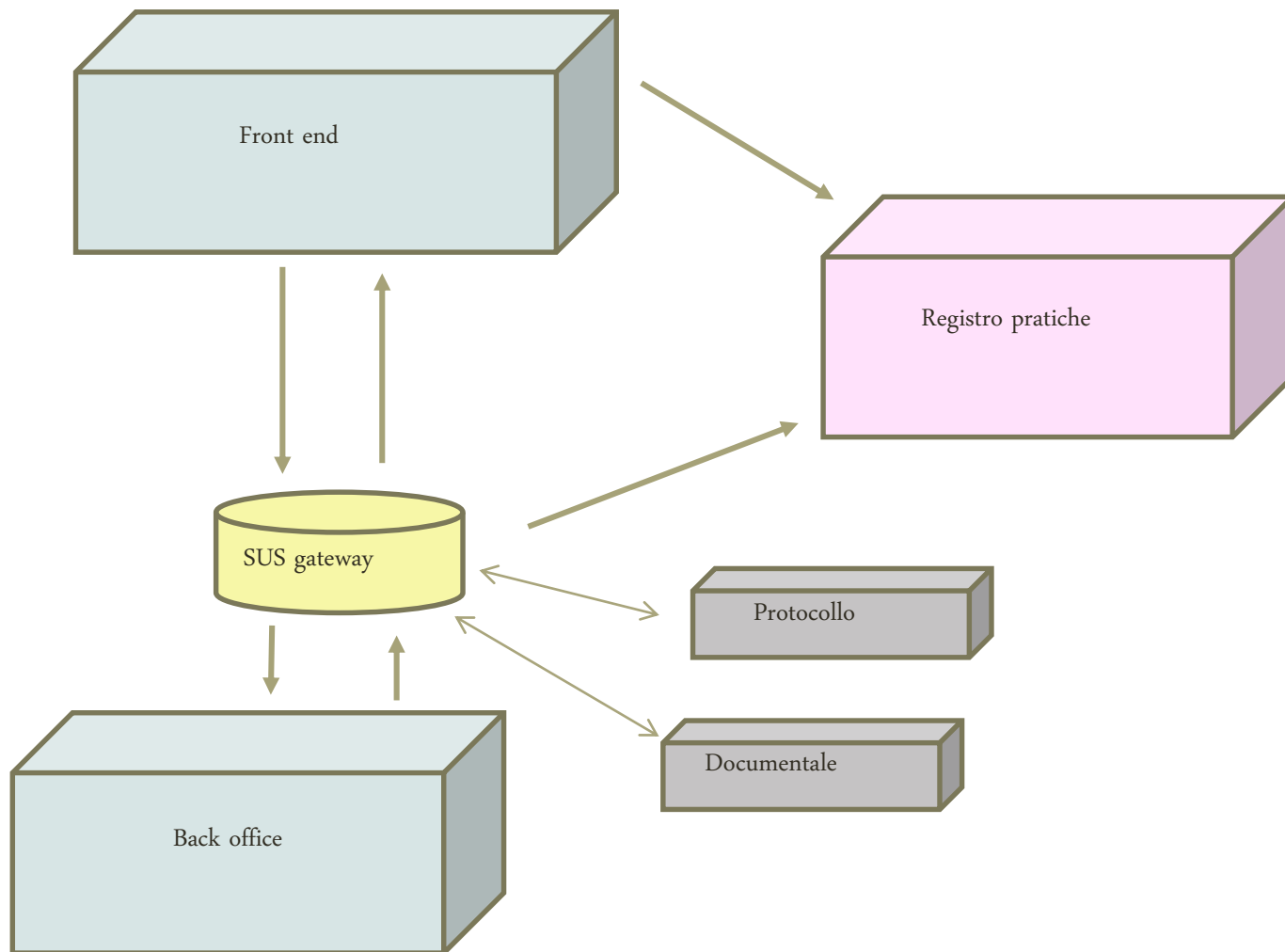
PA al servizio cittadini/imprese



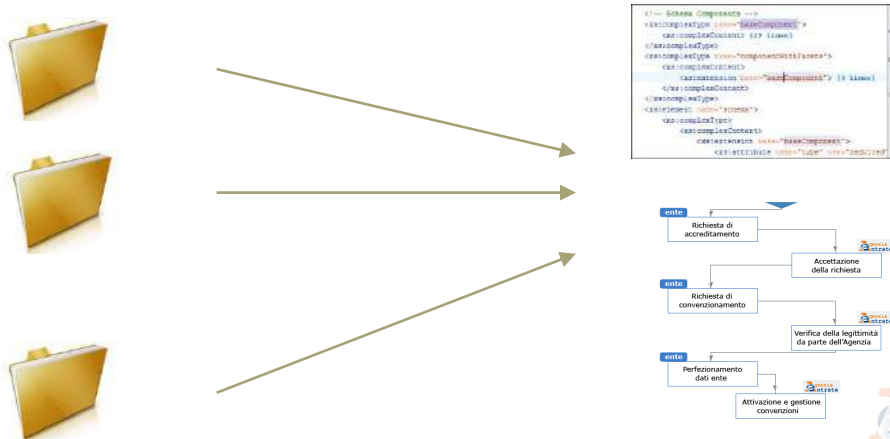
**Da generatore di adempimenti a driver della crescita economica del territorio**



# L'architettura del SUS della Regione FVG

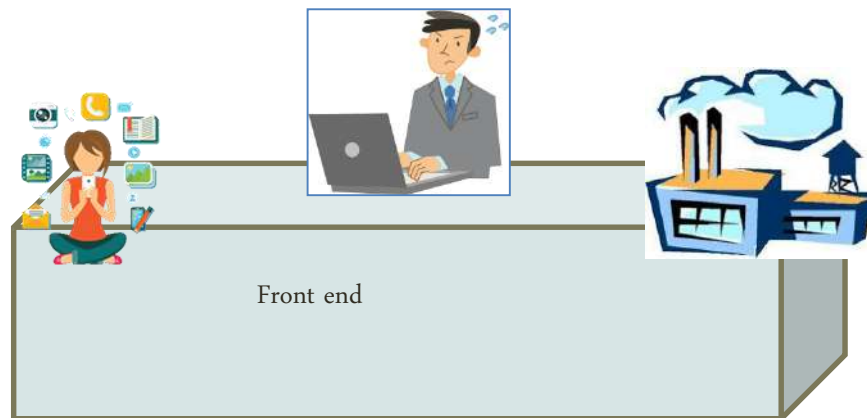


# La standardizzazione



- Non pensiamo al singolo procedimento e ai suoi dati
- Introduciamo un meta-modello i cui dati di input:
  - Schemi dati
  - Processi

# Obiettivi: richiedente



Facilitare la fruizione on-line del servizio

Supporto a diversi scenari d'uso

- End-user standard UI
  - UI ed UX coerenti
  - Raccoglie dati standard e documenti
  - Get if known/Ask only once

# Obiettivi: erogatore



Gestire le istanze utente in modo funzionale

- + Dati strutturati
- - Documenti
- Flessibilità nella definizione dei Processi
- Integrazione by design dei Back-Office di terze parti
- Integrazione by design di processi non informatizzati

# Vincolo: conformità AGID



AGID definisce un'architettura di riferimento

- Schemi dei dati
- Definizione delle componenti riusabili e delle interfacce di comunicazione

L'architettura di riferimento prevede l'uso obbligatorio delle infrastrutture abilitanti AGID:

- SPID 
- PagoPA 
- Sistemi Documentali



# Registro pratiche => Profilo civico

Le mie interazioni con la PA alimentano il mio profilo civico:

- I miei dati
- Le mie preferenze
- I miei documenti: certificati/autorizzazioni/concessioni, ....
- Le mie abilitazioni/attestazioni



I dati del mio profilo civico agevolano le successive interazioni

Recupero di dati noti, controlli automatici, ...

Necessità di un meccanismo di notifica per sapere che è successo qualcosa che mi riguarda

Una richiesta da parte di un Ente, una scadenza, il rilascio di un certificato o di un'autorizzazione, ..

# Componenti software – Building Blocks

Componenti riusabili: i mattoncini del Lego usati per costruire i componenti finali

- Servizi di Master Data:
  - Enti
  - Strutture Organizzative degli enti
  - Procedimenti
  - Schemi dei dati
  - (Sotto)Processi ed attività
- Back-end Gateway di ente/AOO
- Registro Pratiche
- Sistema documentale e Protocollo
- Instradatore: userà le interfacce di comunicazione AGID
- Orchestratore (cooperazione SII)
- Notificatore
- Profilatore



alamy stock photo



«Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione»  
CUP J59J16000760006



Grazie per l'attenzione!

Giannina Ceschin  
Servizio Sistemi Informativi ed e-government Regione Friuli Venezia Giulia  
giannina.ceschin@regione.fvg.it