



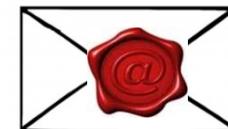
Gestione dei processi digitali

# TECNOLOGIE PER LA DEMATERIALIZZAZIONE: IL PERCORSO DEL COMUNE DI BOLOGNA

Pina Civitella  
[pina.civitella@comune.bologna.it](mailto:pina.civitella@comune.bologna.it)

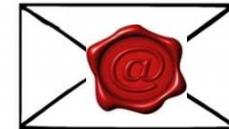
## La timeline del quadro normativo (1)

- 1998  **Protocollo informatico** “Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 20 ottobre 1998, n. 428”.
- 2000  Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di **documentazione** amministrativa”;
- 2004  Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004, recante le regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei **documenti informatici**, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 27 aprile 2004, n. 98;
- 2005  **Codice dell’Amministrazione Digitale** – decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82
- Decreto 2 novembre 2005 - “Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della **posta elettronica certificata**”



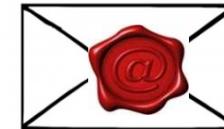
## La timeline del quadro normativo (2)

- 2008 ○ Decreto Legislativo 185/2008 convertito in Legge 2/2009 **obbligo Pec Imprese, professionisti** dichiarano il proprio indirizzo PEC ai rispettivi ordini
- 2009 ○ DPCM 30 marzo 2009, recante le regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle **firme digitali** e validazione temporale dei documenti
- 2010 ○ DPR 7 settembre 2010 , n. 160 - Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo **sportello unico per le attività produttive**
- 2011 ○ DPCM 22 luglio 2011 **Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche**, ai sensi del CAD



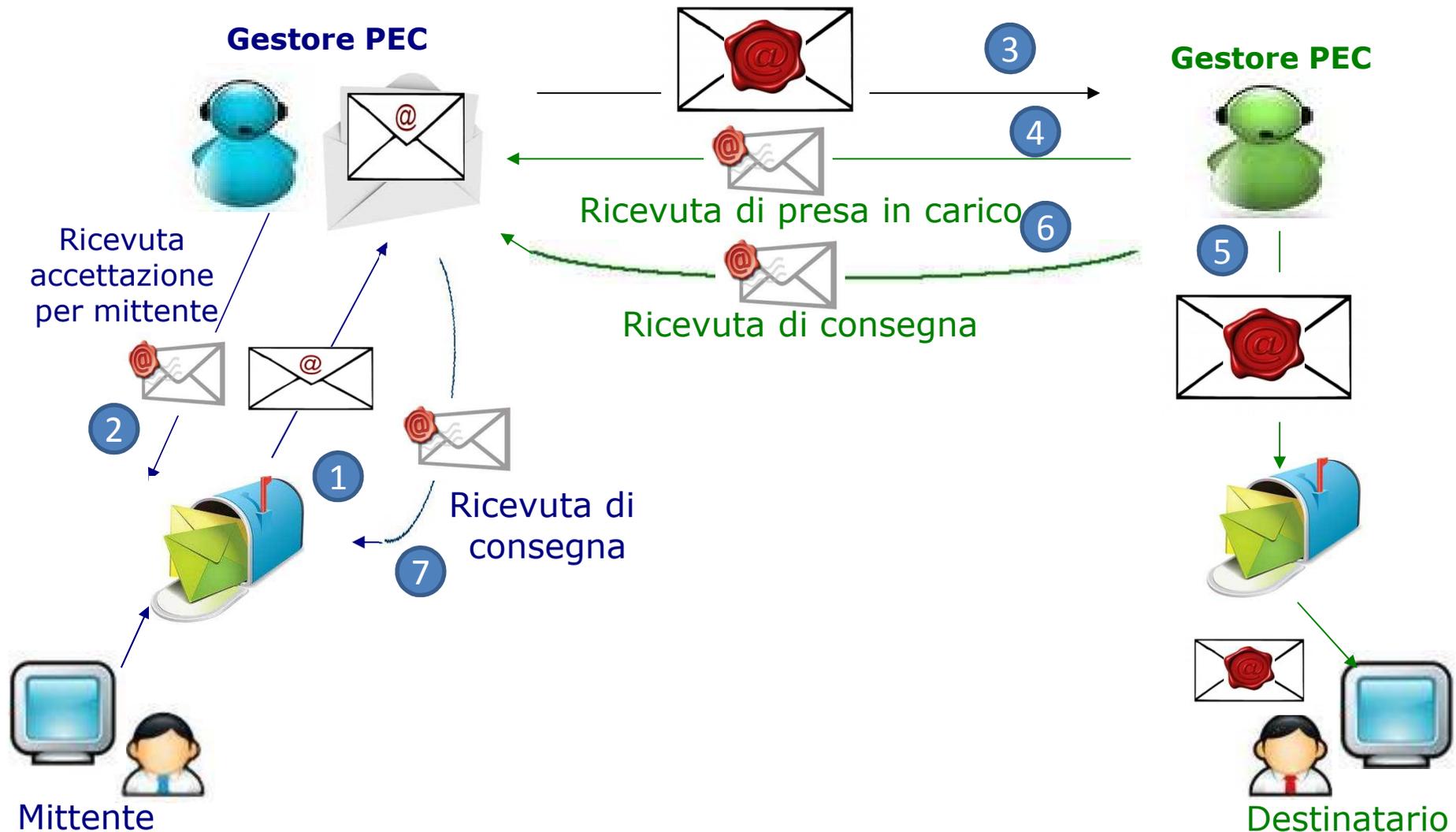
## La timeline del quadro normativo (3)

- 2012 ○ Decreto crescita - Decreto Legge 179/2012 convertito in L.221/2012 - **obbligo PEC imprese individuali e istituzione indice nazionale PEC imprese e professionisti** **Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata (INI-PEC)**
- 2013 ○ Modifiche al TUE con Legge 147/2013 - Art.5 - 4bis. **Lo sportello unico per l'edilizia** accetta le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, le comunicazioni e i relativi elaborati tecnici o allegati presentati dal richiedente con **modalità telematica** e provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento
- 2014 ○ Le **regole tecniche per la protocollazione e la conservazione dei documenti informatici** entrano definitivamente in vigore con l'avvenuta pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n. 59 del 12 marzo 2014 (Supplemento Ordinario n. 20)



## PEC to PEC: come funziona

La PEC, Posta Elettronica Certificata, è un nuovo sistema di comunicazione, attraverso la quale è possibile inviare e ricevere documentazione elettronica con valore legale equiparato alla Posta Raccomandata con ricevuta di ritorno (A/R).





## Firma elettronica

La **firma elettronica**, che nella previgente normativa era definita come "firma debole" o leggera.

La **firma elettronica avanzata**, insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi a un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo

Differente è la **firma elettronica "qualificata"** (c.d. "firma pesante") che viene definita come "un particolare tipo di firma elettronica avanzata che sia basata su un certificato qualificato e realizzata mediante un dispositivo sicuro per la creazione della firma"

La "**firma digitale**" viene definita come un particolare tipo di **firma elettronica "avanzata"** precisamente quella **basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata**, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario, tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico....

\* tratto da WikiJus



## La firma digitale



La firma digitale è quella speciale firma elettronica avanzata che è stata scelta dal nostro ordinamento allo scopo di costituire il paradigma di riferimento per l'elaborazione di documenti elettronici nell'ambito dell'Amministrazione.

## Documento informatico e conservazione



**Documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata**  
Il documento informatico sottoscritto con **firma elettronica avanzata, qualificata o digitale**, formato nel rispetto delle regole tecniche ...che garantiscano **l'identificabilità dell'autore, l'integrità e l'immodificabilità** del documento, **ha sempre e dovunque la stessa identica validità del documento cartaceo** ad ogni effetto di legge e deve essere accettato da qualsiasi soggetto pubblico o privato.



**Il sistema di conservazione dei documenti informatici assicura :**

- a) **l'identificazione** certa del soggetto che ha formato il documento e dell'amministrazione o dell'area organizzativa omogenea di riferimento;
- 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.

---

## Pronti? Si parte!

### CAD – Articolo 63

**A partire dal 1° gennaio 2014, allo scopo di incentivare e favorire il processo di informatizzazione e di potenziare ed **estendere i servizi telematici, le pubbliche amministrazioni utilizzano esclusivamente i canali e i servizi telematici**, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.**

---

## Un lento progresso nel percorso verso la digitalizzazione della PA

1. un **lento progresso nel percorso verso la digitalizzazione della PA, intrapreso prima con il CAD, proseguito poi con l'Agenda Digitale**: pur in presenza di normative cogenti le amministrazioni presentano un forte ritardo su molti fronti (PEC, Conservazione sostitutiva e firma digitale), spesso da attribuire al ritardo con cui sono emanate le regole tecniche e i decreti attuativi;
2. un'elevata **frammentazione** dei sistemi informativi all'interno delle stesse amministrazioni regionali e centrali, dove permane una logica basata su silos non integrati tra di loro e conseguenti inefficienze e sprechi di risorse
3. un'infrastruttura IT (hardware e software) sempre più **datata**
4. un andamento **negativo della Spesa** destinata a prodotti e servizi ICT, che ha caratterizzato tutti i comparti analizzati (con la sola eccezione della Sanità) e **che tra 2007 e 2013 ha registrato un calo medio annuo quasi pari a 3 punti percentuali, con progressiva riduzione della quota di investimenti rispetto alla spesa corrente.**

**La situazione italiana da uno studio di Assinform**

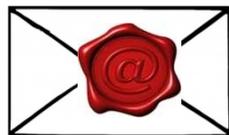
---

## Un lento progresso nel percorso verso la digitalizzazione i servizi online del Comune di Bologna

Una fotografia sull'uso dei servizi online a livello di Comune di Bologna mostra una tendenza marcata all'ampliamento dell'offerta di servizi online e a privilegiare il canale telematico:

1. **certificati anagrafici e di stato civile on line, solo il 10%** circa dei certificati viene rilasciato online, dati 2013
2. pagamento delle multe online, **meno del 10% dei pagamenti** avviene tramite il portale internet, dati 2013
3. le pratiche presentate via internet, sono ancora marginali per quanto riguarda il SUAP (inferiori al 5%) a fronte invece di un uso significativo della PEC
4. crescono in modo importante le pratiche digitali relative **all'Edilizia: ad Aprile 2014 il 50% del totale (a partire da Giugno 2014 il 100%)**
5. **servizi scolastici 100% dal 2014**
6. **Servizi abitativi dal 2014 100% online**

# Verso l'organizzazione dell'ufficio digitale



**PEC**



**Documento  
informatico**



**Firma digitale**



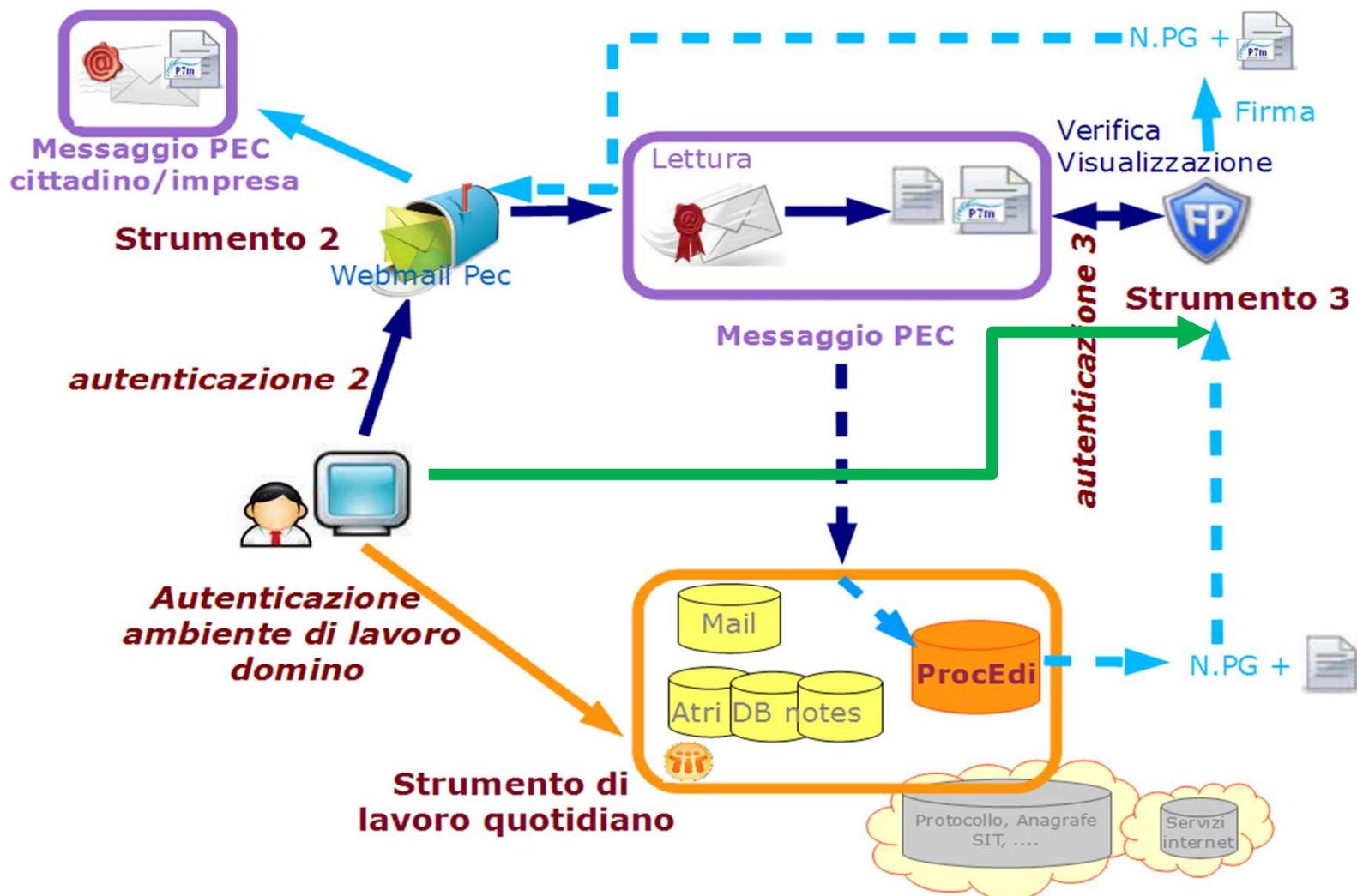
**Sistema di  
conservazione**



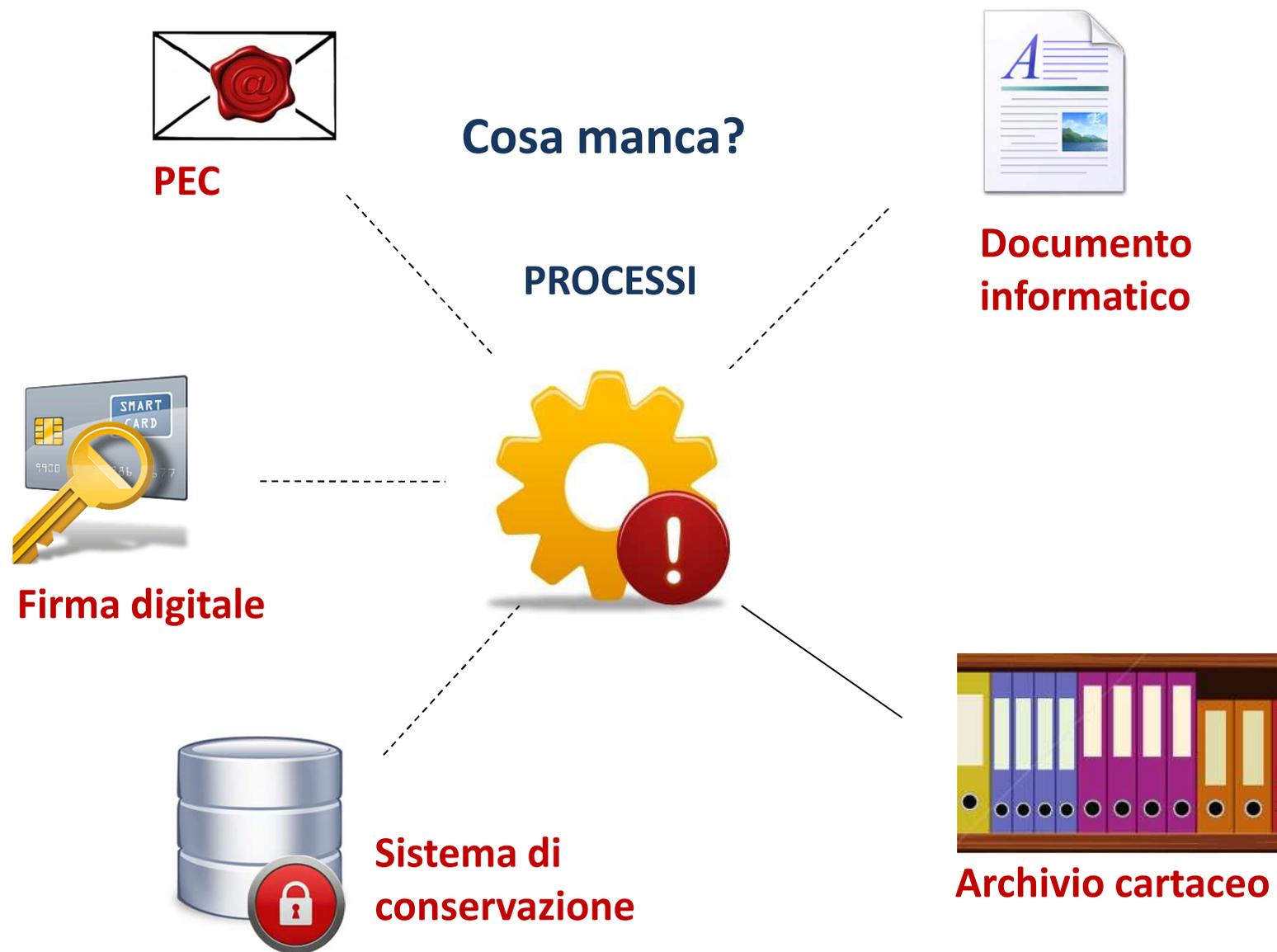
**Archivio cartaceo**

# Tanti strumenti assenza di integrazione

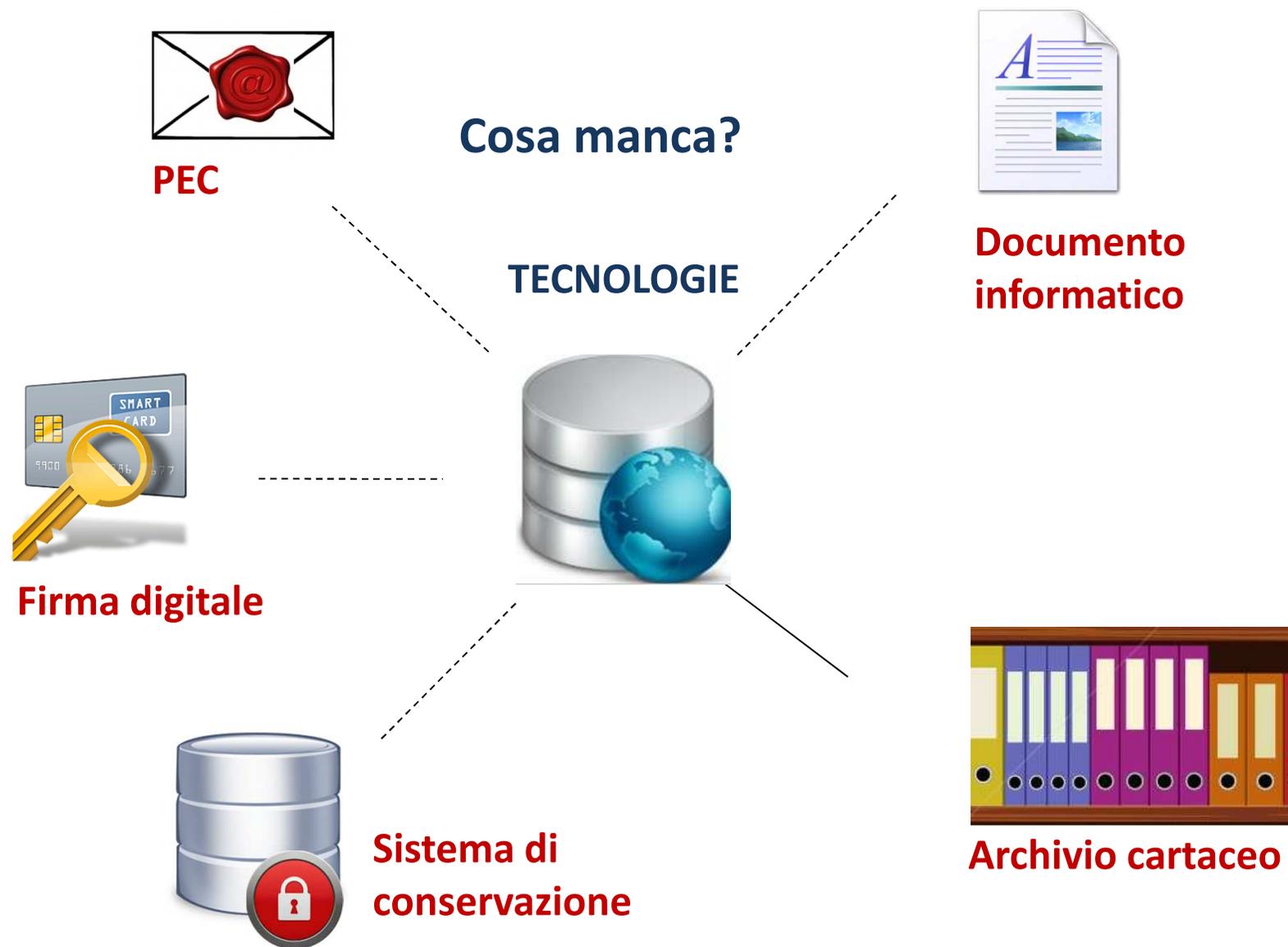
Rischio di perdita di efficienza nei processi di lavoro quotidiani



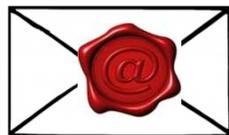
# Verso l'organizzazione dell'ufficio digitale



# Verso l'organizzazione dell'ufficio digitale



# Verso l'organizzazione dell'ufficio digitale



**PEC**

**Cosa manca?**

**NUOVE COMPETENZE E  
FIGURE PROFESSIONALI**



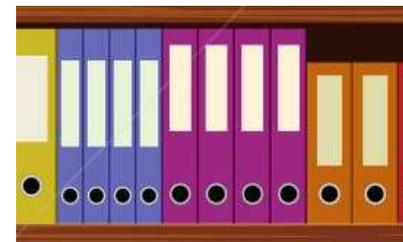
**Documento  
informatico**



**Firma digitale**

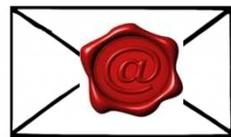


**Sistema di  
conservazione**



**Archivio cartaceo**

# Verso l'organizzazione dell'ufficio digitale



**PEC**

**Cosa manca?**

**INVESTIMENTI**



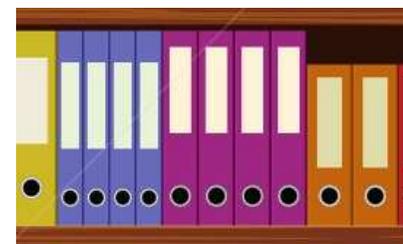
**Documento  
informatico**



**Firma digitale**



**Sistema di  
conservazione**



**Archivio cartaceo**

# Tecnologie e metodo adottati dal Comune di Bologna

0

Informatizzazione dei processi di gestione e sviluppo servizi online

1

Digitalizzazione dei processi di gestione – fase 1

Infrastruttura

1. Definizione del modello tecnologico di riferimento per la gestione documentale
2. Sviluppo della componente infrastrutturale del sistema di gestione documentale:
  - repository documentale (Alfresco);
  - procedure per l'integrazione, degli strumenti abilitanti negli ambienti software di lavoro, riusabili nei differenti domini applicativi (SUE, SUAP, Tributi, Anagrafe...)

# Tecnologie e metodo adottati dal Comune di Bologna

2

## Digitalizzazione dei processi di gestione – fase 2

Applicazioni settoriali

Per ogni dominio applicativo

1. Condivisione del modello tecnologico

2. Definizione del fascicolo della pratica (con retrocompatibilità! carta e digitale convivono):

- a. documenti che compongono il fascicolo/pratica
- b. metadati
- c. Verifica e conversione a formati standard
- d. definizione degli stati che determinano l'invio in conservazione dei documenti

3. Estensione dei servizi online (dematerializzare all'origine!)

Adeguamento degli strumenti di lavoro in uso ( sw, PC, video..)

# Modello tecnologico a supporto dell'ufficio digitale adottato dal Comune di Bologna



Scrivania del professionista



Accesso SUAPBo

SUAPBo

Product Information  
Name  
  
Price  
  
Current Photos  
Caption  
symfony logo

Moduli online

**Back-office**

SUAP2                      Procedi  
Altro...                      Convenzioni

**Sistema di gestione documentale**

Catalogo dei servizi (middleware)

Repository documentale

PEC



Firma digitale



PARER



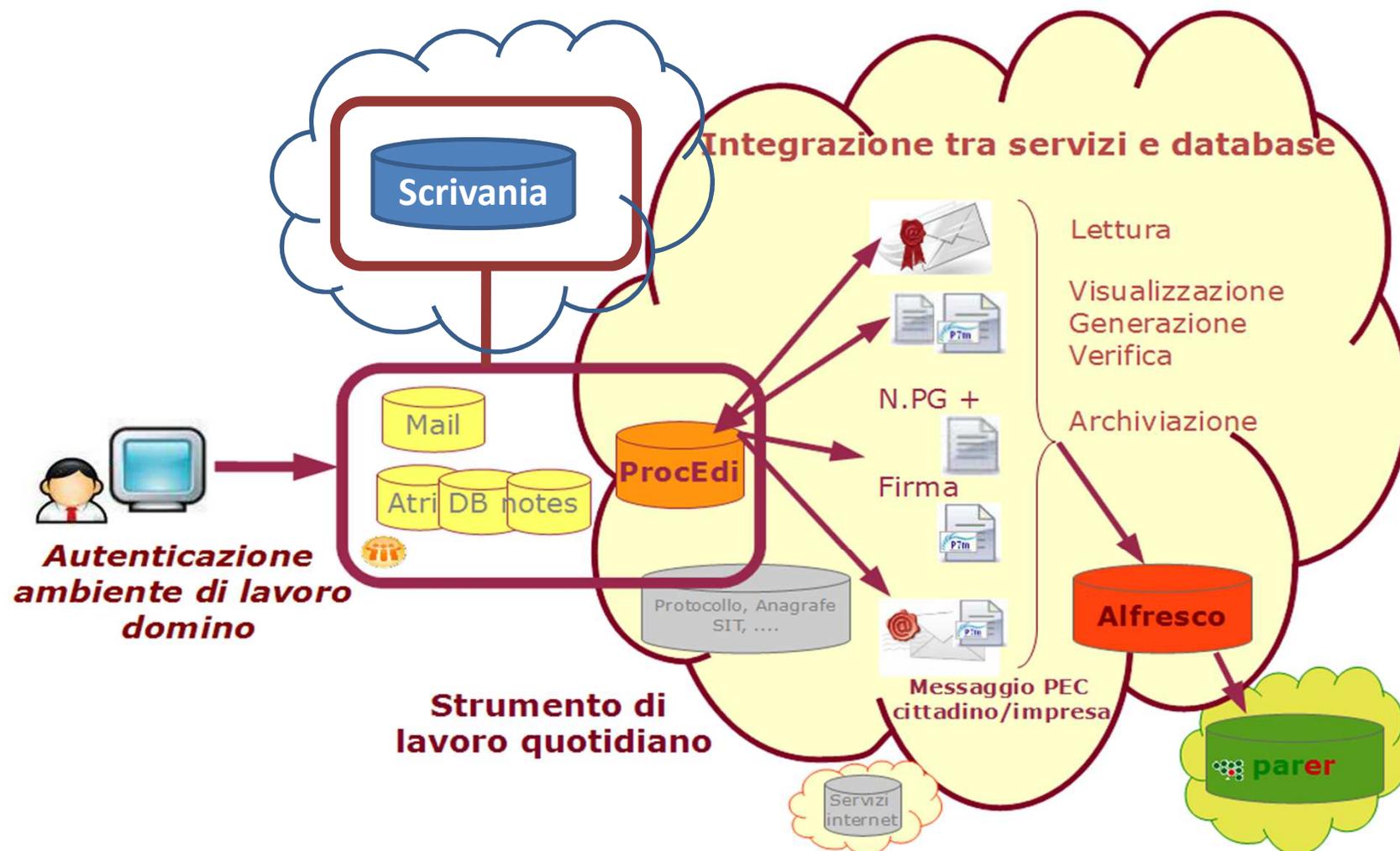
Servizi online

Gestione dei processi digitali

Strumenti abilitanti

# Un unico punto di accesso per l'ufficio digitale

L'obiettivo è quello di offrire strumenti di lavoro integrati



## Gestione della transizione digitale



**Progressivo cambiamento del nostro modo di lavorare**