



## **Città metropolitana di Milano**

## **Piano di Digitalizzazione**

## Sommario

1 - Premessa.....	4
2 - Procedimenti e istanze della Città metropolitana.....	4
2.1 - Procedimenti e istanze per funzione e stakeholder.....	5
2.2 - Procedimenti e istanze per livello di informatizzazione.....	7
2.3 - Servizi online.....	8
2.4 - Osservazioni su livello di informatizzazione e complessità dei procedimenti.....	10
3 - Principali procedimenti e istanze da informatizzare per volumi e tipologia di utenza.....	11
3.1 - Imprese.....	11
3.2 - Enti.....	12
3.3 - Associazioni.....	12
3.4 - Cittadini.....	12
4 - Priorità per la semplificazione.....	13
5 - Requisiti applicativi.....	13
5.1 - Servizi di autenticazione e accreditamento.....	14
5.2 - Cruscotto utente.....	14
5.3 - Bachecca delle comunicazioni.....	15
5.4 - Compilazione delle modulistica.....	15
5.4.1 - Compilazione offline.....	15
5.4.2 - Compilazione online.....	16
5.4.3 - Compilazione assistita.....	16
5.4.4 - Approccio di progetto.....	16
5.5 - Invio Allegati.....	17
5.6 - Pagamento di bolli e diritti.....	17
5.6.1 - Sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle PA.....	18
5.6.2 - Approccio di progetto.....	18
5.7 - Sottoscrizione delle istanze.....	19
5.8 - Invio e protocollazione delle istanze.....	19
5.9 - Conservazione della documentazione.....	20
5.10 - Cruscotto per gli Uffici.....	20
5.11 - Rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	21
6 - Requisiti tecnologici.....	21

6.1 - Hardware e middleware.....	21
6.2 - Requisiti di sicurezza informatica.....	22
6.3 - Livelli di servizio attesi.....	22
7 - Modalità di implementazione.....	22
7.1 - Riutilizzo di soluzioni già disponibili.....	22
7.2 - Affidamento della realizzazione del software a fornitore ICT.....	23
7.3 - Realizzazione del software in economia.....	24
7.4 - Attività preliminari.....	25
7.5 - Riutilizzo di una soluzione disponibile.....	26
7.6 - Realizzazione di una nuova soluzione personalizzata.....	27
7.7 - Sviluppo della soluzione in economia.....	28
8 - Considerazioni conclusive.....	29

## 1 - Premessa

Il DL n.90/2014, convertito dalla Legge n.114/2014 (c.d. Decreto PA) prevede che tutte le pubbliche amministrazioni adottino un piano volto alla completa informatizzazione di tutte le procedure.

Oggetto del piano (art. 24, comma 3-bis) è l' *“informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione on line con procedure guidate accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere un risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione”*.

Il piano deve essere approvato entro 180 giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione, ovvero **entro il 16 febbraio 2015**.

Per il nostro ente tale adempimento praticamente coincide con la nascita della Città metropolitana.

Per quanto concerne l'analisi dello stato di fatto, il piano parte quindi dalla mappatura dei procedimenti della Provincia, procedimenti che sono tuttora svolti dall'ente.

Per quanto riguarda lo sviluppo, si fa riferimento all'attuazione dello Statuto della Città metropolitana di Milano, approvato dalla Conferenza metropolitana dei Sindaci in data 22 dicembre 2014.

A seconda degli interventi normativi relativi alle funzioni e alle risorse che saranno effettuati per l'attuazione del piano possono essere ipotizzati diversi scenari.

Si propone pertanto di prevedere **un aggiornamento del piano entro un anno**, avviando, in contemporanea alla sua approvazione:

1. una consultazione con i principali stakeholder dei procedimenti e delle istanze per la verifica delle priorità di attuazione del piano;
2. un confronto con le pubbliche amministrazioni del territorio per verificare la possibilità di cooperare per l'informatizzazione di procedimenti di comune interesse e/o per il riuso.

## 2 - Procedimenti e istanze della Città metropolitana

L'elenco dei procedimenti della Città metropolitana di Milano - come approvato nell'allegato al “Regolamento sul procedimento amministrativo e il diritto di accesso degli atti amministrativi” della Provincia di Milano - è pubblicato alla voce “Attività e procedimenti” della sezione “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale.

La tabella, in formato aperto, indica per ciascun procedimento, la denominazione, i riferimenti normativi, l'unità organizzativa responsabile, il termine per la conclusione del procedimento, gli

strumenti di tutela amministrativa e giurisdizionale, l'eventuale link di accesso ai servizi resi on line, il link al sito tematico e il link alla scheda di dettaglio presente nel sito dell'URP - Ufficio Relazioni con il pubblico.

Nel sito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono inoltre specificati, per tutti i procedimenti e le istanze:

- la descrizione del procedimento, servizio o iniziativa dell'ente;
- a chi si rivolge e quali sono i requisiti richiesti per presentare la domanda;
- la modulistica necessaria compresi i facsimili per le autocertificazioni;
- il nome del responsabile del procedimento;
- i recapiti telefonici e di casella di posta elettronica;
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti (diritti o bollo) eventualmente necessari.

La mappatura di procedimenti e istanze per il piano di informatizzazione è stata effettuata chiedendo ai responsabili dei vari settori dell'ente di integrare le informazioni disponibili per **i procedimenti a istanza di parte** con specifiche informazioni sotto il profilo organizzativo quali:

- tipologia della utenza coinvolta;
- dimensioni della utenza coinvolta;
- complessità della modulistica;
- coinvolgimenti di altri enti nel procedimento;
- livello di informatizzazione attuale.

Un analogo questionario è stato predisposto per le istanze e segnalazioni.

## **2.1 - Procedimenti e istanze per funzione e stakeholder**

Come si può rilevare dalle relative tabelle (Tabella A e Tabella B) la suddivisione dei procedimenti a istanza di parte e le istanze possono essere facilmente ricondotte alle funzioni fondamentali della Città metropolitana previste dalla Legge 7 aprile 2014, n. 56 “Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni”, come articolate e precisate nello Statuto.

All'**Area pianificazione territoriale generale, delle reti infrastrutturali e servizi di trasporto pubblico** fanno capo oltre 70 procedimenti concernenti le funzioni relative a: piano strategico triennale del territorio, pianificazione territoriale e ambientale, altre funzioni in materia di governo del territorio, mobilità, reti di viabilità e trasporto pubblico. Le funzioni pianificatorie e il governo delle reti dei servizi e delle infrastrutture tecnologiche della comunità metropolitana producono effetti diretti nei confronti sia delle pubbliche amministrazioni sia dei privati cittadini. Stakeholder per tali funzioni si può considerare pertanto, in generale, l'insieme dei cittadini metropolitani mentre per i vari procedimenti risultano interlocutori diretti i Comuni, i parchi, le categorie imprenditoriali. In materia di viabilità, trasporti e normative edilizie, numerose procedure hanno fra i propri stakeholder le associazioni delle categorie imprenditoriali interessate. La gestione del Parco

Agricolo Sud Milano coinvolge ulteriori portatori di interessi (Comuni, cittadini, imprese, associazioni) in una ampia area del territorio.

All'**Area tutela e valorizzazione ambientale** fanno capo oltre 70 procedimenti a istanza di parte e una decina di istanze.

Fra essi una settantina sono relativi alla salvaguardia ambientale, all'assetto geologico, idrogeologico, sismico e prevenzione dei rischi che hanno come stakeholder, in generale, cittadini e associazioni per la difesa dell'ambiente e, inoltre, tutte le categorie di imprese che necessitano delle autorizzazioni di competenza di tale area.

Una trentina sono procedimenti e istanze relativi alle materie delegate dalla Regione.

Si tratta dell'agricoltura, che vede direttamente coinvolte le imprese produttrici e le loro associazioni, oltre che associazioni di consumatori e cittadini, della caccia e pesca, per le quali sono portatori di interesse i cittadini direttamente interessati, singoli e associati.

All'**Area coordinamento dello sviluppo economico e sociale** fanno capo funzioni che vanno dalla promozione dell'impresa, della sua attrattività e competitività, alle pari opportunità, al sostegno e all'inclusione sociale.

Se il numero complessivo di procedimenti, istanze e comunicazioni a iniziativa di parte (circa 30) è inferiore a quello registrato per le altre aree, si può osservare che gli stakeholder sono molteplici: cittadini in generale e in particolare con disabilità e fragilità, imprese in generale (e in particolare imprese innovative per alcune attività e cooperative sociali per altre) e varie associazioni di categoria e di interesse.

Inoltre in materia di lavoro perviene il maggior numero di comunicazioni, sia da parte sia dei datori di lavoro sia da parte di persone in cerca di lavoro, molte delle quali connesse a procedimenti la cui titolarità è di altri enti.

All'Area fanno inoltre capo autorizzazioni, comunicazioni e interventi che riguardano l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità.

Nello sviluppo economico e sociale rientrano inoltre le funzioni esercitate su delega regionale in ambito culturale.

Alla Direzione di Progetto Idroscalo Sport e Turismo fanno riferimento le funzioni, esercitate su delega regionale, relative a imprese e professioni turistiche oltre alla gestione dell'Idroscalo.

L'Area **Edilizia istituzionale, patrimonio, servizi generali e programmazione della rete scolastica metropolitana** vede fra i principali stakeholder gli istituti scolastici superiori, gli studenti e le famiglie interessate per quanto riguarda la programmazione educativa e l'edilizia scolastica.

All'Area **Programmazione risorse finanziarie e di bilancio** fanno pure capo funzioni fondamentali di supporto al funzionamento dell'ente.

L' Area **Risorse umane, organizzazione e gestione integrata di servizi** svolge pure funzioni di supporto al funzionamento dell'ente e potranno essere stipulati eventuali accordi con i Comuni per strutturazione di sistemi coordinati di supporto ai servizi pubblici (Stazione appaltante, concorsi e procedure selettive).

In particolare fra le funzioni dell'area sono la promozione e coordinamento dei sistemi di

informatizzazione e digitalizzazione in ambito metropolitano, di cui il presente piano costituisce una necessaria premessa.

Stakeholder di riferimento risultano quindi in primo luogo i Comuni del territorio.

Al Settore **Presidenza e Comunicazione istituzionale**, in posizione di staff, fa capo inoltre il procedimento di concessione del patrocinio, richiesto da enti e associazioni per attività e iniziative nonché la ricezione delle istanze, dirette a vari settori dell'ente, che pervengono all'Ufficio relazioni con il pubblico (oltre 1000 l'anno da parte di cittadini, imprese, associazioni).

Alla **Direzione Generale** fanno capo, infine, le funzioni relative alla gestione di servizi pubblici di interesse generale anche mediante il coordinamento di società operative territoriali partecipate dai Comuni.

Rientrano fra le attribuzioni della Direzione Generale le attività di supporto e coordinamento agli organi istituzionali oltre che i compiti connessi all'applicazione relativa alla normativa sulla Trasparenza fra cui rilevano, per quanto riguarda il piano, le istanze di Accesso civico.

Da questi cenni sintetici si può vedere come le funzioni svolte dalla Città metropolitana abbiano importanti riflessi sulla vita dei cittadini del territorio, sulle imprese, su una pluralità di organizzazioni e associazioni e abbiano come fondamentali interlocutori i Comuni.

**L'informatizzazione delle procedure, intesa a semplificarle e renderle più efficienti, è nell'interesse non solo dell'utenza, ma di numerosi e influenti stakeholders.**

Lo Statuto della Città metropolitana di Milano recentemente approvato prevede istituti di partecipazione dei cittadini fra i quali: consultazioni referendarie di indirizzo, propositivo e abrogativo; presentazione di interrogazioni, istanze e petizioni; proposte di deliberazioni di iniziativa popolare, ove il diritto di iniziativa può essere esercitato anche dai Comuni.

In proposito, lo Statuto fa espresso riferimento all'uso dello strumento telematico per la sottoscrizione da parte dei residenti nei Comuni della Città metropolitana in modo da garantire l'identificazione del sottoscrittore in conformità alla normativa vigente.

Viene prevista inoltre la facoltà, da parte del Sindaco e del Consiglio metropolitano, indire consultazioni pubbliche o altre forme di partecipazione anche attraverso strumenti digitali.

**In parallelo alle norme regolamentari relative ai nuovi istituti di partecipazione dovranno pertanto essere progettati gli strumenti telematici per consentirne l'attuazione.**

## **2.2 - Procedimenti e istanze per livello di informatizzazione**

Per dare un quadro relativo all'informatizzazione dei servizi e attività della Città metropolitana si è fatto riferimento alla classificazione prevista dalle Linee Guida per i siti Web della PA, distinguendo i seguenti livelli a seconda del tipo di interazione con l'utenza:

- **Livello 0 – informazione:** il sito dell'ente fornisce informazioni complete, accessibili e aggiornate sul servizio e sulle modalità di erogazione;
- **Livello 1 – interazione a una via:** il sito permette di ottenere on line i moduli (modulo scaricabile in formato elettronico) per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali;

- **Livello 2 – interazione a due vie:** è possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio (modulo da compilare e inviare on line), ma viene garantita solo la presa in carico dei dati e non la loro elaborazione;
- **Livello 3 – procedimento e esito on line** il sito permette all'utente di fruire di un servizio interamente on line, compreso l'esito del procedimento on line. L'utente non deve recarsi presso gli uffici dell'ente per concludere il procedimento;
- **Livello 4** – il sito permette all'utente di svolgere **interamente on line** i procedimenti nei quali sia previsto il **pagamento di diritti o canoni**, effettuando gli stessi via Internet;
- **Livello 5 – personalizzazione:** l'utente, oltre a eseguire online l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, **riceve informazioni** (sono ricordate scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.) che gli sono inviate **preventivamente**, in modo proattivo sulla base del profilo collegato.

Nella **Tabella B** è presentato in modo sintetico lo stato dell'arte dell'informatizzazione di procedimenti e istanze per Area.

Come si può notare, **la stragrande maggioranza di procedimenti e istanze della Città metropolitana può essere classificata al livello 1, di interazione a una via, in quanto sul sito si trova la modulistica, che può essere compilata e quindi scaricata completa dei dati inseriti, in formato pdf.**

Nella sezione del sito dell'Ufficio relazioni con il pubblico, cui si accede anche dalla sezione Amministrazione trasparente, come prescritto dal Dlgs n.33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, è presente un indice ragionato di tutta la modulistica, navigabile per argomento e per parola chiave. Sono inoltre fornite, come ricordato, le informazioni utili a presentare istanza e avviare il procedimento da parte di chi ne ha i requisiti.

## **2.3 - Servizi online**

**Un certo numero di servizi che risultano essere significativi in termini sia di dimensione sia di tipologia dell'utenza, sono classificabili ai livelli 2 e 3.** Per tali servizi infatti la domanda può essere compilata direttamente online, previo accreditamento sul portale.

Per alcuni servizi sono stati inoltre **integrate alcune caratteristiche qualificanti il Livello 4** quali

- l'accesso sicuro tramite identificazione attraverso CRS – Carta Regionale dei Servizi;
- il pagamento dei costi in modalità elettronica;
- l'affiancamento dell'utente con sistemi di help online e call center;
- integrazione delle procedure informatiche di back end.

I servizi per i quali l'informatizzazione è più avanzata - raggiungibili direttamente dalla “home page” del sito istituzionale alla voce Servizi online, come previsto dalle citate Linee guida sui siti web della PA - sono i seguenti:

**Ambiente:** si tratta di autorizzazioni e concessioni rivolte prevalentemente a imprese, ma anche a privati cittadini, in materia di aria, rifiuti, acqua.

Fra i procedimenti informatizzati quelli relativi alla Autorizzazione Unica ambientale che ha semplificato notevolmente gli adempimenti richiesti in materia ambientale alle piccole e medie imprese.

I procedimenti possono essere avviati sia tramite CRS sia attraverso la registrazione sul portale istituzionale.

In molti casi è possibile accedere online allo stato della pratica, perfezionare l'iter del procedimento con la comunicazione del pagamento della marca da bollo che può avvenire sempre online, e scaricare quindi l'atto di autorizzazione firmato digitalmente.

Sono state completamente informatizzate inoltre varie tipologie di concessioni relative alle acque, che complessivamente riguardano oltre 500 utenti l'anno e la denuncia annuale del prelievo di acqua, che coinvolge ogni anno oltre 1000 fra imprese, enti e cittadini

Inoltre si fornisce ai manutentori termici la possibilità di aderire alla convenzione con l'ente inviando online i relativi allegati.

**Viabilità:** previa registrazione sul portale istituzionale è possibile presentare per via telematica la richiesta di rilascio di concessioni e autorizzazioni per interventi da eseguire sulla rete stradale, le autorizzazioni all'installazione di cartellonistica stradale e il rilascio di concessioni. Il sistema gestisce anche il pagamento elettronico del canone e consente ai tecnici provinciali di condurre verifiche tecniche con il supporto di palmari.

Rivolto ai cittadini è l'accesso al servizio online di accertamento infrazioni sulle strade provinciali, a cura della **Polizia locale** della Città metropolitana.

**Trasporti:** è possibile presentare istanza per il rilascio delle autorizzazioni alla revisione dei veicoli accedendo con CRS o previa registrazione al portale. Il servizio on line consente agli interessati di richiedere vari altri tipi di autorizzazione correlati e verificare lo stato delle pratiche on line.

I servizi sono integrati con il sistema di gestione documentale del Protocollo Informatico.

L'informatizzazione di tali procedure è stata realizzata grazie al cofinanziamento regionale del Progetto per la digitalizzazione delle procedure della Provincia di Milano per il miglioramento dell'accesso e della fruizione dei servizi pubblici, concluso nel settembre 2014.

I risultati raggiunti sono significativi. Nel caso delle concessioni stradali, per le quali è stato possibile stimare il **Dividendo dell'efficienza**, ovvero mettere a confronto la gestione informatizzata per un intero anno con la gestione tradizionale effettuata nell'anno precedente, i vantaggi conseguiti per l'utenza sono stati così quantificati:

- il tempo medio impiegato dall'utente per ottenere la concessione si è ridotto da cinque ore e 45 minuti a quattro ore, grazie soprattutto alla riduzione del tempo di trasporto;
- il costo medio a carico dell'utente per concessione si è ridotto di quasi 50 Euro (passando da circa 90 Euro a circa 40) per effetto della eliminazione delle spese di stampa, pagamento in posta, trasporto oltre che per effetto risparmio di tempo, che costituisce anche un risparmio economico.

Vi sono stati vantaggi anche per l'amministrazione, che ha visto ridursi i costi fissi e di personale.

Fra le istanze e le comunicazioni che attualmente pervengono agli uffici, le più numerose per le quali sono stati resi disponibili servizi online sono le **comunicazioni obbligatorie dei datori di lavoro relative alla instaurazione, proroga, trasformazione, cessazione dei rapporti di lavoro** da parte di datori di lavoro privati, pubbliche amministrazioni, enti pubblici economici, agenzie di somministrazione che nell'arco di un anno ammontano a oltre 1.500.000. La comunicazione telematica attraverso il portale Sintesi consente di assolvere con una unica comunicazione agli obblighi nei confronti di Ministero del Lavoro, Inail, Inps, altri soggetti. Tramite il portale vengono inoltrati inoltre prospetti e altri documenti (circa 300.000 l'anno).

Sempre attraverso il portale Sintesi sono disponibili **i servizi relativi all'inserimento lavorativo di persone con disabilità** che consentono alle imprese la compilazione delle istanze online e in alcuni casi anche l'esito del procedimento online (autorizzazione al computo dei lavoratori divenuti disabili e l'autorizzazione all'assunzione degli iscritti al collocamento obbligatorio).

Al portale Sintesi le imprese possono accedere sia previa registrazione al portale sia attraverso la Carta Regionale dei servizi o altra Smart Card.

Ancora in materia di lavoro è stato realizzato il servizio “**Matchpoint** – Centro per l'Impiego online”, che consente a tutti gli iscritti nelle banche dati dei Centri per l'Impiego territoriali di effettuare una serie di operazioni, tra le quali anche **l'invio delle Dichiarazioni di Disponibilità al Lavoro**, direttamente online. Dopo la prima Dichiarazione di disponibilità al lavoro presentata a un Centro per l'impiego del territorio, infatti, il cittadino riceve le credenziali di accesso al portale Sintesi. Attraverso il portale il cittadino potrà aggiornare le proprie informazioni anagrafiche e la scheda professionale, visualizzare lo storico delle dichiarazioni e inserirne una nuova. I cittadini extracomunitari potranno, inoltre, aggiornare i dati sul permesso di soggiorno. Complessivamente le dichiarazioni di disponibilità al lavoro nell'arco di un anno nel territorio provinciale sono circa 90.000.

Altri servizi informatizzati sono, nell'ambito delle **politiche sociali**, quelli per la conferma dei requisiti che può essere svolta non online, da parte delle persone giuridiche private sottoposte alla vigilanza dell'ente.

Per quanto riguarda le istanze, risultano informatizzate quelle relative alla richiesta di informazioni e segnalazioni all'**Ufficio relazioni con il pubblico** tramite form online (oltre 1000 l'anno) che sono trasmesse ai vari settori dell'ente e rinviate corredate di risposta all'utente che ha la possibilità di compilare un questionario di soddisfazione.

## **2.4 - Osservazioni su livello di informatizzazione e complessità dei procedimenti**

Dalla compilazione del questionario da parte dei dirigenti responsabili dei vari settori emergono ulteriori indicazioni che dovranno essere meglio approfondite e contestualizzate in fase di attività preliminari all'informatizzazione.

Per circa metà di procedimenti e istanze l'esito del procedimento viene comunicato al richiedente attraverso la casella di posta elettronica certificata dell'ente.

Sono circa 50 i casi in cui il procedimento si conclude diversamente; fra essi una ventina di casi nei quali, ad esempio, l'utente deve recarsi allo sportello (in quanto ad es. deve comprovare la sua identità o ritirare un tesserino).

Per quanto riguarda la complessità, una ventina fra i procedimenti che non sono ancora stati informatizzati presentano una modulistica complessa (oltre 4 moduli) e per circa 40 è previsto il pagamento di bollo o diritti.

Per diversi procedimenti è segnalato il coinvolgimento di almeno un settore oltre a quello responsabile del procedimento.

Per molti procedimenti, inoltre, è segnalato il coinvolgimento di altri enti e sono soprattutto tali segnalazioni da verificare in fase di riprogettazione dei relativi procedimenti online.

Degli oltre 230 procedimenti e istanze rilevati dalla mappatura si può rilevare una notevole frammentazione: per oltre la metà delle procedure si contano meno di 100 istanze trattate l'anno, per molte meno di 50.

In proposito occorre esaminare con gli uffici interessati se si tratta di processi separati o se sia possibile una reingegnerizzazione.

Infine, per molte attività si è in attesa della conferma della titolarità della competenza a seguito della applicazione della Legge Del Rio e della riforma Costituzionale in discussione in Parlamento che si prevede inciderà su materie di competenza regionale che l'ente esercita su delega.

### **3 - Principali procedimenti e istanze da informatizzare per volumi e tipologia di utenza**

#### **3.1 - Imprese**

##### **Trasporti**

Consistente il numero delle autorizzazioni periodiche e singole richieste per il transito di trasporti eccezionali (oltre 1000 l'anno).

Numerose anche le procedure (da 500 a 1000 annualmente) concernenti l'iscrizione e cancellazione all'albo degli autotrasportatori per conto terzi, attività rivolta su istanza agli imprenditori interessati.

Si tratta però di procedure per le quali è atteso il passaggio di competenza alla Motorizzazione Civile.

Per tali autorizzazioni e per la gestione dell'iscrizione all'albo degli autotrasportatori gli interessati attualmente devono recarsi fisicamente allo sportello.

##### **Ambiente**

Oltre ai servizi già disponibili online, in materia ambientale, espressamente prevista come priorità dall'Agenda per la semplificazione, si contano una quarantina di procedure relative a rifiuti, acqua, aria che presentano una modulistica complessa, coinvolgono diversi enti e prevedono per lo più il pagamento del bollo.

##### **SCIA - Segnalazioni certificate di inizio attività (Trasporti e Turismo)**

Anche l'informatizzazione della presentazione delle Segnalazioni Certificate di inizio attività è fra le priorità previste dall'Agenda per la semplificazione. Attualmente di competenza dell'ente sono:

- Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) per l'esercizio della attività delle autoscuole;

- SCIA per l'apertura di agenzie di viaggio; in proposito un recente progetto di legge regionale prevede il passaggio della competenza ai Comuni.

### 3.2 - Enti

Fra i procedimenti di cui sono destinatari gli enti pubblici si segnalano la concessione di contributi per attività e iniziative in vari campi (educativa e culturale, turistica, ambientale, sportivo ecc.) e la concessione del patrocinio dell'ente per varie iniziative.

I Comuni sono inoltre destinatari di alcuni specifici procedimenti:

- osservazioni sul PTCP;
- pareri relativi alla compatibilità degli strumenti comunali al PTCP;
- rimborsi degli oneri di gestione degli istituti scolastici di 2° grado (riscaldamento, energia elettrica e acqua potabile);

Inoltre, fra le procedure di cui sono destinatari anche i Comuni autorizzazioni paesaggistiche, procedimenti connessi alla gestione del Parco Agricolo Sud e ai parchi di interesse sovracomunale.

### 3.3 - Associazioni

Il numero più elevato di procedure che hanno come destinatarie le associazioni è quello relativo alla concessione di patrocinio e alla prenotazione di sale di rappresentanza.

Specificamente rivolte alle associazioni interessate sono i procedimenti relativi alla tenuta dei registri delle Associazioni senza scopo di lucro e delle Associazioni di promozione sociale.

Le associazioni sono inoltre destinatarie delle autorizzazioni all'utilizzo spazi delle scuole di proprietà provinciale in orario extra scolastico.

### 3.4 - Cittadini

Fra le procedure da informatizzare rivolte alla generalità dei cittadini quelle che hanno il maggior numero di utenza sono quelle relative alla:

- Gestione richieste risarcimento danni;
- Richiesta informazioni in materia di sviluppo economico.

Sono inoltre rivolti a tutti i cittadini della Città metropolitana **i nuovi istituti di partecipazione introdotti dallo Statuto.**

Vi sono poi procedimenti di cui sono destinatari i cittadini che hanno determinati requisiti, fra cui la Concessione di contributi a famiglie con disabili sensoriali (fra 500 e 1000 l'anno).

Altre procedure riguardano le abilitazioni di competenza dell'ente quali:

- **Turismo:**
  - Esami di abilitazione per le professioni turistiche (guida turistica, accompagnatore

turistico).

- **Agricoltura**

- Rilascio tesserini abilitanti alla raccolta dei tartufi;
- Rilascio tesserini abilitanti l'uso di fitofarmaci;
- Approvazione requisiti per nomina a guardia venatoria/ittica volontaria.

## **4 - Priorità per la semplificazione**

L'individuazione delle priorità si raccorda con gli obiettivi fissati dall'Agenda per la semplificazione 2015-2017 approvata dal Consiglio dei Ministri in data 1 dicembre 2014.

Per la Città metropolitana sono specificati alcuni traguardi specifici oltre a quelli fissati per tutte le pubbliche amministrazioni.

- migliorare l'accesso a tutte le informazioni su “come fare per” presentare domande, dichiarazioni comunicazioni o accedere ai servizi dalla “home page” del sito istituzionale portando tutti i procedimenti e le istanze a livello due di informatizzazione 2 (interazione a una via). L'Agenda per la semplificazione fissa tale obiettivo per tutte le pubbliche amministrazioni;
- studiare la fattibilità di una banca dati unica dei procedimenti amministrativi, che possa essere alimentata dinamicamente dagli uffici del Settore Trasparenza, dall'Ufficio relazioni con il pubblico, dal Servizio Organizzazione, dal Settore Sistema informativo integrato con riferimento alla previsione, nella Agenda per la semplificazione, della creazione della banca dati regionale dei procedimenti;
- migliorare l'usabilità e il funzionamento dei servizi. Come descritto successivamente, dovrà essere valutata la possibilità di migliorare la compilazione online di domande e istanze, integrare il servizio con il pagamento di bolli e diritti, rendere disponibile il cruscotto utente anche da tablet e smartphone, introdurre strumenti per rilevare la soddisfazione dell'utenza;
- verificare la possibilità di completare le procedure già informatizzate portandole a livello di informatizzazione superiore secondo l'approccio incrementale descritto successivamente, dando la precedenza ai servizi rivolti alle imprese nelle materie relative alle funzioni fondamentali Città metropolitana, in attesa di una definizione puntuale delle competenze che saranno in capo all'ente. Per i procedimenti e le istanze rivolte a Comuni, Associazioni e Cittadini la priorità sarà data ai servizi per i quali sono possibili soluzioni di riuso e a quelli che sono più richiesti dall'utenza.

## **5 - Requisiti applicativi**

Nei paragrafi successivi vengono descritte le componenti applicative di cui è necessario disporre per realizzare i servizi online.

L'analisi è stata fatta tenendo presente lo stato dell'arte del sistema informativo della Città metropolitana di Milano e di quanto già disponibile sia a livello di servizi online che di sistemi di back office.

## **5.1 - Servizi di autenticazione e accreditamento**

L'autenticazione per l'accesso ai servizi dovrà essere realizzata attraverso il *sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini ed imprese* (SPID).

Dovranno essere realizzate le necessarie interfacce applicative tra i Servizi online dalla Città metropolitana e lo SPID in modo da permettere l'accesso ai servizi solo dopo aver ottenuto dallo SPID l'identità del soggetto che vi sta accendendo.

Per la realizzazione delle interfacce con lo SPID si dovrà comunque attendere la pubblicazione definitiva delle relative specifiche tecniche.

Lo SPID effettua il servizio di identificazione di cittadini ed imprese, dà cioè certezza dei soggetti che da Internet richiedono di accedere ai servizi, non dà viceversa alcuna informazione circa la profilazione degli utenti, ovvero a quali servizi intendono accedere abitualmente e, nel caso di intermediari accreditati, per conto di quali altri soggetti intendono operare avendone acquisito la necessaria delega.

Per tale motivo è necessario disporre comunque di un servizio di accreditamento dell'utenza che ne consenta una sua profilazione, questo permetterà di proporre ad ogni utente, una volta autenticato, direttamente il portfolio di servizi a cui si è dichiarato interessato.

Fintanto che non sarà disponibile lo SPID e non saranno state realizzate le necessarie integrazioni applicative, il servizio di accreditamento dovrà comunque effettuare anche il servizio di autenticazione.

La Città metropolitana dispone già di diversi servizi di autenticazione e accreditamento, per i nuovi servizi da realizzare si potrà utilizzare, opportunamente adattato, uno di quelli già esistenti, che sarà selezionato sulla base delle semplicità di utilizzo, sulla completezza funzionale, sulla aderenza agli standard, integrazione con CRS e sull'economicità della sua manutenzione.

A tendere occorrerà operare perché venga adottato un unico sistema di accreditamento anche se questo comporterà necessariamente la riscrittura di parte del codice sei servizi già realizzati.

## **5.2 - Cruscotto utente**

Il cruscotto utente è lo strumento attraverso il quale, ogni utente, superata la fase di autenticazione, accede a tutti i servizi a lui riservati. Le principali funzionalità che devono essere previste sono le seguenti:

- elenco di servizi preferiti, per i quali si è già accreditato ed a cui può accedere agevolmente;
- possibilità di accedere all'elenco di tutti i servizi disponibili e richiedere l'accREDITamento per un nuovo servizio;

- elenco di tutti i procedimenti attivati con possibilità di filtrarli per materia, per tipologia di servizio, stato di completamento, per data, per azienda (se pertinente) ed altri parametri eventuali;
- possibilità di visualizzare lo stato di avanzamento ed il rispetto dei termini di completamento per ogni procedimento attivato;
- possibilità di entrare nella gestione di un singolo procedimento;
- possibilità di avviare un nuovo procedimento.

Il cruscotto dovrà essere unico per tutti i servizi online della Città metropolitana in modo da agevolare il più possibile gli utenti ed ottimizzarne la sua usabilità e comprensibilità. Le funzionalità del cruscotto dovranno essere fruibili su tutti i dispositivi fissi e mobili oggi disponibili sul mercato.

I servizi già attivati dispongono di diversi cruscotti contestualizzati sugli specifici servizi che non dispongono dei necessari requisiti di generalità e completezza per poter essere adottati per la totalità dei servizi, per tale motivo il cruscotto dovrà essere completamente progettato e realizzato.

Per arrivare all'obiettivo di poter utilizzare un unico cruscotto per tutti i servizi risulta necessario intervenire sui servizi online già disponibili che già dispongono di diversi analoghi strumenti. L'aggiornamento applicativo dei servizi già disponibili verrà effettuato solo dopo che il cruscotto unico avrà raggiunto un buon livello di maturità ed affidabilità.

### **5.3 - Bacheca delle comunicazioni**

All'interno del cruscotto utente deve essere presente una bacheca con tutte le eventuali comunicazioni inviate dagli uffici all'utente e viceversa: richieste di informazioni e/o chiarimenti da parte degli utenti e relative risposte da parte degli uffici, richieste ed invio di documentazione integrativa, comunicazioni di conclusione del procedimento, ecc.

I messaggi in bacheca possono essere notificati anche via mail ordinaria o posta elettronica certificata secondo la rilevanza degli stessi all'interno dei diversi procedimenti.

Tutti i messaggi rimangono comunque disponibili all'interno della bacheca in modo di disporre in un unico luogo, sempre accessibile, tutte le informazioni di interesse sui procedimenti avviati.

### **5.4 - Compilazione delle modulistica**

In generale tutti i servizi prevedono la compilazione di una specifica modulistica che può essere più o meno complessa ed estesa.

Per la compilazione della modulistica sono possibili diversi approcci, i più comuni sono i seguenti.

#### **5.4.1 - Compilazione offline**

Secondo questo approccio, il più veloce e meno costoso da implementare, viene messa a disposizione una modulistica che può essere scaricata e compilata sia a mano, su una copia cartacea, che a computer utilizzando un editor di testi (Microsoft Word, LibreOffice, Adobe Acrobat, ecc.), i documenti eventualmente scansionati e sottoscritti vengono inviati come allegati al procedimento.

Questa modalità ha gli indubbi vantaggi di poter essere resa disponibile in modo veloce e a bassi costi per l'amministrazione e di essere di facile e comprensibile utilizzo da parte degli utenti.

Per contro questa modalità non permette di effettuare alcun controllo automatico sul contenuto delle informazioni che possono risultare incomplete od errate; resta a carico degli uffici verificare la completezza della documentazione e di richiedere agli utenti eventuali integrazioni.

Altro svantaggio risulta la difficoltà ad integrare eventuali sistemi di backoffice in quanto i dati inseriti nella modulistica non sono strutturati e processabili in modo automatico.

Questa modalità risulta comunque conveniente per tutte le richieste o istanze che non sono formattate in una specifica modulistica e, che per loro natura od occasionalità, prevedono una ampia discrezionalità, nella forma e nel contenuto della richiesta.

#### **5.4.2 - Compilazione online**

In questo approccio, per ogni servizio, deve essere sviluppata una specifica modulistica che permetta la compilazione e la validazione direttamente online.

Con questa modalità è possibile verificare la completezza e la correttezza formale delle informazioni inserire e non permettere il proseguo dell'iter fintanto che non sono stati immessi tutti i dati obbligatori.

Tale modalità richiede ovviamente un investimento in sviluppo molto maggiore, in quanto, a parte alcune parti comuni, ogni servizio prevede una modulistica specifica e personalizzata.

Onerosa risulta anche la successiva manutenzione in quanto qualsiasi modifica alla modulistica necessita di un intervento di manutenzione applicativa.

Risulta anche necessario un maggior supporto di helpdesk per gli utenti che possono incontrare difficoltà nella compilazione online.

Gli eventuali supporti alla compilazione, help online e/o manuali scaricabili, necessitano essi stessi di essere continuamente aggiornati ad ogni aggiornamento della modulistica.

#### **5.4.3 - Compilazione assistita**

Questo approccio è sostanzialmente una evoluzione del precedente dove, in aggiunta, vengono messi a disposizione degli utenti tutti gli accorgimenti possibili per supportare la compilazione della modulistica e, ove possibile, recuperare in automatico tutte le informazioni già in possesso dell'amministrazione ed anche di altre pubbliche amministrazioni.

Questa modalità è sicuramente la più complessa e costosa da realizzare e mantenere anche in considerazione delle specificità di ogni servizio: deve essere un obiettivo a tendere ma non potrà essere resa disponibile in tempi brevi per tutti i servizi.

#### **5.4.4 - Approccio di progetto**

Considerato che anche la normativa prevede che la compilazione assistita sia la modalità con cui rendere fruibili i servizi questo approccio deve essere quello da adottare da subito.

Motivi di opportunità e convenienza consigliano, in ogni caso, di prevedere uno sviluppo incrementale, che permetta di rendere disponibili online nel più breve tempo possibile tutti i servizi

anche in modalità di compilazione non assistita e di farli evolvere successivamente sulla base delle priorità definite e delle risorse disponibili.

### **5.5 - Invio Allegati**

La presentazione di domande ed istanze è spesso corredata da allegati di diversa natura che debbono potere essere presentati anch'essi in modalità online.

Occorre sviluppare un appropriato modulo per l'upload degli allegati che sarà reso disponibile per ogni procedimento.

Il modulo di upload dovrà permettere l'invio di documenti secondo tutti i formati standard per la PA e dovrà essere in grado di rifiutare file potenzialmente dannosi per la sicurezza informatica del sistema.

Come per la modulistica potrà essere prevista una modalità assistita che verifichi la correttezza dei formati dei documenti allegati, la presenza di tutti i documenti obbligatori richiesti dal procedimento, la presenza della firma sui documenti per i quali è obbligatoriamente richiesta la sottoscrizione con firma digitale.

Il modulo di upload dovrà permettere all'utente di verificare il contenuto degli allegati inviati e di cancellare eventuali allegati inviati per errore.

### **5.6 - Pagamento di bolli e diritti**

Alcuni servizi prevedono la riscossione di diritti e l'apposizione di bolli.

A seconda del procedimento i bolli possono essere richiesti sull'istanza presentata dall'utente, sul provvedimento rilasciato dall'ente o in entrambi i casi.

In attesa che vengano semplificate a livello normativo le modalità di assolvimento dell'obbligo di bollo sui procedimenti online, sono ormai consolidate, anche all'interno del nostro Ente, due diverse modalità.

La prima prevede che i bolli vengano acquistati direttamente dagli utenti che provvedono ad annullarli e conservarli in proprio e ne attestino l'assolvimento tramite invio (in allegato) di copia scansionata del bollo e del relativo annullato.

La seconda prevede l'assolvimento virtuale del pagamento del bollo che viene effettuato tramite versamento in un conto dell'Ente unitamente ad eventuali diritti.

Resta a carico dell'Ente il trasferimento delle somme riscosse all'Agenzia delle Entrate sulla base e con le modalità concordate in apposite convenzioni che debbono essere definite per ogni singolo procedimento.

Per quanto attiene alle modalità di riscossione vi sono due diverse possibilità:

- riscossione attraverso i canali bancari e postali tradizionali (bonifico bancario, MAV, versamento su C/C postale) ed invio, in allegato, di copia scansionata del documento di prova dell'effettuato pagamento;

- riscossione attraverso pagamento elettronico che può essere effettuata solo con l'adesione al “Sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle PA” gestito direttamente dall'Agenzia per l'Italia Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (AGID).

### **5.6.1 - Sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle PA**

Il sistema dei pagamenti elettronici permette a cittadini e imprese di:

- scegliere liberamente il prestatore di servizi di pagamento (es. banca, istituto di pagamento/di moneta elettronica);
- scegliere tra più strumenti di pagamento (es. addebito in conto corrente, carta di credito, bollettino postale elettronico);
- scegliere il canale tecnologico di pagamento preferito per effettuare l'operazione (es. conto web, ATM, mobile);
- conoscere preventivamente i costi massimi dell'operazione da effettuare e contemporaneamente avere garanzia della correttezza dell'importo da pagare;
- ottenere immediatamente una ricevuta con valore liberatorio.

Il sistema permette alle PA di:

- velocizzare la riscossione degli incassi, ottenendone l'esito in tempo reale e potendo effettuare la relativa riconciliazione in modo certo e automatico;
- ridurre i costi di backoffice in quanto, una volta realizzate le necessarie integrazioni col sistema di contabilità, rende possibile la riconciliazione certa ed automatica dei pagamenti;
- eliminare la necessità di stipulare specifici accordi con i prestatori di servizi di riscossione.

### **5.6.2 - Approccio di progetto**

L'adesione al sistema dei pagamenti elettronici è ormai un obbligo per tutte le PA e risulta pertanto un percorso obbligato ed auspicato. L'adesione al sistema non è sicuramente un'attività banale e a costo zero in quanto per poterlo adottare è necessario mettere in atto almeno le seguenti attività:

- sottoscrizione di una convenzione con l'AGID con la contestuale presentazione di un piano di attivazione dei servizi;
- realizzazione o acquisizione di un sistema informatico per permetta l'interoperabilità del sistema informativo dell'Ente con il nodo dei pagamenti;
- realizzazione delle necessarie interfacce applicative con ogni singolo servizio online che preveda il pagamento di diritti e/o bolli;
- realizzazione delle necessarie interfacce applicative col sistema di contabilità per le attività di riconciliazione.

Per quanto attiene alla piattaforma di interoperabilità con il nodo dei pagamenti potrebbero essere attivate sinergie con altre amministrazioni (Regione, Comune di Milano) anche attraverso il riutilizzo di soluzioni già realizzate.

Per quanto attiene invece alle integrazioni con i sistemi di front office (servizi on line) e back office (contabilità) il loro sviluppo dovrà essere affrontato direttamente dal nostro Ente.

Come per la modulistica anche per i pagamenti si dovrà prevedere uno sviluppo incrementale, che permetta di rendere disponibili online nel più breve tempo possibile tutti i servizi, con modalità di pagamento tradizionale e di integrarli col sistema dei pagamenti elettronici successivamente sulla base delle priorità definite e delle risorse disponibili.

### **5.7 - Sottoscrizione delle istanze**

L'adesione allo SPID (sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini ed imprese) non farà in ogni caso venir meno della necessità di acquisire la firma digitale sulle istanze presentate online da parte di cittadini ed imprese (ove previsto).

Sono stati diversi i tentativi di integrare direttamente i servizi online con i sistemi di firma elettronica in modo da semplificare il più possibile le operazioni per gli utenti; il mantenimento di tali sistemi si è dimostrato ormai troppo oneroso con la diffusione di diversi sistemi e dispositivi di firma: carte nazionali dei servizi e carte d'identità elettronica che possono essere rilasciate sia su smartcard, che su chiavetta USB e anche tramite servizi remoti.

Per tale motivo la sottoscrizione della domanda non potrà che essere effettuata in modalità asincrona secondo la seguente procedura:

- stampa in formato PDF (o altro formato standard) dell'istanza sul device dell'utente;
- sottoscrizione dell'istanza con gli strumenti di firma dell'utente;
- upload, con le stesse modalità utilizzate per gli allegati, dell'istanza sottoscritta;
- verifica da parte del sistema dell'integrità del documento e della validità della firma;
- rilascio all'utente della ricevuta dell'invio.
- 

### **5.8 - Invio e protocollazione delle istanze**

L'inoltro dell'istanza deve essere accompagnato dalla sua immediata protocollazione e dal rilascio all'utente della relativa ricevuta.

La realizzazione di tale funzionalità è possibile tramite cooperazione col sistema di protocollo in uso che espone appositi servizi applicativi.

Per l'integrazione col protocollo è comunque opportuno sviluppare una specifica componente applicativa che si frapponga tra i servizi online ed il protocollo, in modo da non creare vincoli applicativi troppo forti col sistema di protocollo in uso; in tale modo, se in futuro dovesse rendersi necessario acquisire un diverso sistema di protocollo, gli interventi di manutenzione necessari sarebbero limitati alla sola componente di cooperazione. Tale approccio dovrà essere perseguito anche per la cooperazione con gli altri applicativi di backoffice (contabilità, controllo di gestione, sistema documentale, sistema di produzione degli atti dirigenziali, ecc.).

A seguito dell'invio e della protocollazione il procedimento entra in un nuovo stato e dovrà essere reso disponibile agli uffici per il conseguente iter procedimentale.

All'utente viene rilasciata una ricevuta, con gli estremi della segnatura del protocollo che resterà sempre disponibile all'interno del cruscotto utente.

## **5.9 - Conservazione della documentazione**

Tutta la documentazione rilevante ai fini del procedimento (istanze ed eventuali provvedimenti rilasciati, ecc.) dovrà essere conservata, a norma di legge, nel sistema di conservazione dell'amministrazione.

Oggi la conservazione a norma viene assicurata dal sistema di protocollo che prevede il periodico invio ad un servizio di conservazione esterna di tutti i documenti inseriti nel protocollo.

La componente di cooperazione col protocollo dovrà occuparsi anche dell'inserimento nel protocollo di tutti i documenti rilevanti nel procedimento, nelle diverse fasi dello stesso, ogni qual volta venga prodotto un nuovo documento.

Tutti i documenti resteranno comunque disponibili in copia all'interno del cruscotto utente.

## **5.10 - Cruscotto per gli Uffici**

Il cruscotto per gli uffici è lo strumento attraverso il quale gli uffici possono gestire i servizi e i procedimenti a partire dall'invio dell'istanza da parte dell'utente sino al rilascio del provvedimento conclusivo.

Le principali funzionalità che devono essere previste sono le seguenti:

- possibilità di profilare gli operatori degli uffici in modo che ogni ufficio acceda ai soli procedimenti di propria competenza;
- possibilità di assegnare i procedimenti al responsabile del procedimento e all'operatore che ne cura l'istruttoria;
- elenco dei procedimenti con possibilità di filtrarli per materia, per tipologia di servizio, stato di completamento, per data, per utente, per operatore istruttore ed altri parametri eventuali;
- possibilità di visualizzare lo stato di avanzamento ed il rispetto dei termini di completamento per ogni procedimento attivato;
- attivazione di avvisi in prossimità delle scadenze dei termini di completamento;
- strumenti di monitoraggio per il responsabile del procedimento sullo stato di avanzamento complessivo dei procedimenti a sui carico.
- invio di richieste di documentazione integrativa o chiarimenti agli utenti;
- avvisi di ricezione di richieste e/o ulteriore documentazione da parte degli utenti;
- invio all'utente del provvedimento conclusivo del procedimento;
- gestione dello stato del procedimento e delle eventuali sospensioni.

Per i servizi che prevedono il rilascio di grossi volumi di autorizzazioni o concessioni è conveniente realizzare delle integrazioni applicative anche col sistema di produzione degli atti dirigenziali in modo da poter migliorare l'efficienza e la produttività degli uffici.

Tale integrazione deve prevedere la predisposizione automatica del provvedimento che, tramite cooperazione applicativa, viene inviato al sistema di gestione degli atti dirigenziali dove può seguire

il corrispondente workflow di perfezionamento. Il provvedimento dirigenziale, una volta sottoscritto e reso esecutivo con la pubblicazione all'albo pretorio, sempre tramite cooperazione applicativa, viene reso disponibile all'interno del cruscotto per gli uffici ed inviato all'utente finale.

Come per l'integrazione col protocollo risulta opportuno sviluppare una specifica componente applicativa che si frapponga tra i servizi online ed il sistema di gestione degli atti dirigenziali, in modo da non creare vincoli applicativi troppo forti col sistema di gestione in uso.

### **5.11 - Rilevazione della soddisfazione degli utenti**

Debbono essere realizzati idonei strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente al fine di valutare sia l'usabilità e la qualità dei servizi resi sia per monitorare le reali esigenze dei cittadini e delle imprese in modo da meglio orientare i successivi interventi correttivi e migliorativi.

## **6 - Requisiti tecnologici**

Dall'analisi dei servizi già informatizzati si evidenzia che le piattaforme di sviluppo utilizzate non sono omogenee ma sono presenti diverse tecnologie che si sono stratificate nel tempo. Le scelte sono state fatte in parte sulla base delle competenze disponibili all'interno dell'ente ed in parte rispetto all'apporto di professionalità esterne acquisite per sviluppare progetti specifici (ambiente, lavoro, concessioni stradali).

Le tecnologie più presenti sono la piattaforma di sviluppo .Net di Microsoft (con Visual c# o Visual Basic) e la piattaforma LAMP (Apache con PHP). Poco utilizzata è la piattaforma J2EE. Come DBMS (database management system) vengono utilizzati principalmente Microsoft SQL, in modo minore MySQL e PostgreSQL.

Anche se le tecniche di progettazione e sviluppo del software permettono, adottando un approccio modulare, di far coesistere tecnologie diverse senza particolari complessità, si cercherà di privilegiare le tecnologie già in uso che sono conosciute e familiari al personale in servizio presso il Settore Sistemi Informativi.

### **6.1 - Hardware e middleware**

Per quanto attiene alle infrastrutture hardware e middleware necessari (Sistemi virtuali, DBMS, Web server, Application server), se vengono confermate le tecnologie in uso, non sono necessari particolari investimenti in quanto i sistemi in uso dispongono dei necessari livelli di scalabilità per avviare le attività del piano di digitalizzazione.

Dovranno comunque essere assicurati i necessari aggiornamenti tecnologici delle versioni dei sistemi in uso e, con l'avvio a regime dei servizi, prevedere un piano di potenziamento dello spazio di memorizzazione dati (Storage) e della potenza elaborativa (server).

## **6.2 - Requisiti di sicurezza informatica**

I sistemi informativi della Città Metropolitana dispongono già di discreti sistemi di sicurezza per prevenire l'integrità del patrimonio informativo ed applicativo dell'ente, per massimizzare la continuità di servizio dell'ente e per difendersi da sempre più frequenti attacchi informatici che vengono effettuati principalmente dal web.

La digitalizzazione di tutti i servizi rende ancor più dipendente l'operatività degli uffici alla disponibilità del sistema informativo e, per tale ragione, ancor più esposta agli attacchi informatici sia esterni che interni.

La realizzazione del piano di digitalizzazione non potrà prescindere da una attenta analisi dei rischi e da una rivisitazione e potenziamento della sicurezza del sistema informatico anche con adeguati interventi organizzativi e formativi.

## **6.3 - Livelli di servizio attesi**

La disponibilità di servizi online amplia la possibilità di fruizione degli stessi da parte degli utenti che possono disporre in qualsiasi ora del giorno e della notte ed in qualsiasi giorno della settimana.

L'esperienza ci conferma che tale possibilità viene ormai vissuta dagli utenti come una opportunità scontata, l'interruzione del servizio anche per le necessarie attività di manutenzione viene percepita come un disservizio.

Per tale motivo risulta importante poter assicurare la necessaria assistenza, per far fronte a guasti, malfunzionamenti o emergenze, in qualsiasi ora del giorno per tutti i giorni dell'anno (H24 x 365).

Tali livelli di servizio non sono compatibili con le risorse professionali oggi disponibili all'interno dell'Ente e non possono essere assicurate dal Settore Sistemi Informativi, dovranno pertanto essere previsti ed attivati i necessari livelli di esternalizzazione.

## **7 - Modalità di implementazione**

Per l'implementazione del piano di digitalizzazione dei servizi sono possibili diverse modalità; di seguito sono illustrati alcuni possibili scenari.

### **7.1 - Riutilizzo di soluzioni già disponibili**

L'adozione di soluzioni in riutilizzo è sicuramente una prassi da privilegiare come peraltro previsto dal Codice dell'Amministrazione digitale (art. 68 D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82): *“Le pubbliche amministrazioni acquisiscono programmi informatici o parti di essi nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riutilizzo e neutralità tecnologica, a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato: a) software sviluppato per conto della pubblica amministrazione; b) riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della pubblica amministrazione; c) software libero o a codice sorgente aperto; d) software fruibile in modalità cloud computing; e) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso; f) software combinazione delle precedenti soluzioni.”*

Sicuramente diverse amministrazioni provinciali e comunali hanno già realizzato o acquisito soluzioni applicative per la gestione di servizi online. Occorre procedere con una ricognizione di quanto disponibile anche al fine di una valutazione della reale possibilità di riuso, degli impatti tecnologici ed organizzativi e dei relativi costi.

Nella valutazione delle soluzioni esistenti occorre tenere in considerazione i seguenti fattori:

- grado di copertura delle soluzioni rispetto all'insieme dei servizi da rendere disponibili online;
- requisiti tecnologici in termini di infrastrutture sistemistiche e di middleware;
- aderenza agli standard ed usabilità del software;
- economicità e semplicità della manutenzione del software;
- fattibilità, economicità e semplicità d'integrazione con le applicazioni di back office esistenti;
- disponibilità di competenze interne in grado di supportare almeno in parte le attività di avviamento e manutenzione;
- valutazione complessiva dei costi da sostenere, per i requisiti tecnologici, per le attività di avviamento e personalizzazione, per il completamento dei servizi mancanti, per l'integrazione coi sistemi di back office, per la manutenzione del software e per i servizi di assistenza.

L'eventuale riuso di una soluzione già disponibile non potrà prescindere dall'individuazione di uno o più partner tecnologici a cui affidare i servizi di avviamento e manutenzione che non potranno essere assicurati con il personale interno.

La realizzazione del progetto richiede tempi medio lunghi e difficilmente si potranno ottenere risultati a breve termine.

La realizzazione del progetto richiede altresì una definizione precisa dei costi da sostenere e la disponibilità a bilancio delle risorse necessarie.

## **7.2 - Affidamento della realizzazione del software a fornitore ICT**

Si tratta della modalità detta altresì “opzione make”, la PA affida lo sviluppo del software a un fornitore che si impegna alla sua realizzazione sulla base di requisiti funzionali e di servizio definiti.

Occorre procedere alla predisposizione di un progetto di massima (capitolato) in cui dettagliare i requisiti funzionali dei servizi da realizzare, le integrazioni applicative con i sistemi di back office, i servizi di avviamento, di assistenza e di manutenzione e procedere, attraverso procedura di gara, all'individuazione del partner tecnologico a cui affidare la realizzazione dei servizi.

La realizzazione del progetto richiede tempi medio lunghi paragonabili a quelli dello scenario precedente.

La realizzazione del progetto richiede altresì una definizione precisa dei costi da sostenere e la disponibilità a bilancio delle risorse necessarie.

### **7.3 - Realizzazione del software in economia.**

Con questa modalità si intende valorizzare al massimo le competenze e le risorse umane e tecnologiche presenti all'interno dell'amministrazione eventualmente supportate da professionalità esterne nella fase di sviluppo del software e di realizzazione delle componenti d'integrazione con le applicazioni di back office.

Con tale approccio potranno essere ulteriormente sviluppate e completate le soluzioni già in uso, in modo da poter essere adattate ed estese per l'erogazione di nuovi servizi analoghi per tipologia e workflow procedurale.

Alcune attività, per la loro complessità ed onerosità, dovranno in ogni caso essere affidate a fornitori esterni quali ad esempio il modulo d'integrazione col sistema dei pagamenti elettronici o il modulo d'integrazione col sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID).

Lo sviluppo, il rilascio ed il completamento dei servizi avverrà in modo continuativo, sulla base delle risorse disponibili e delle priorità dettate dall'amministrazione.

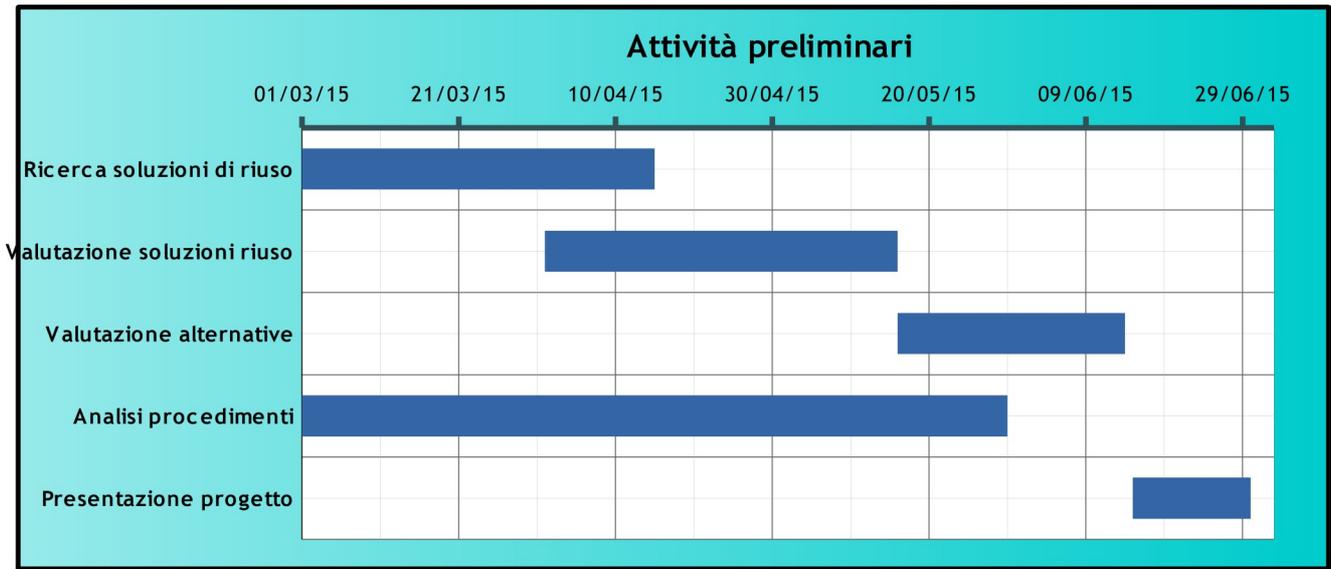
Tale approccio ha lo svantaggio di non poter realizzare una soluzione fortemente integrata ed omogenea per tutti i servizi, con gli stessi livelli di usabilità, ma presenta l'indubbio vantaggio di poter realizzare da subito nuovi servizi che si affiancheranno progressivamente a quelli già disponibili.

Per la realizzazione del progetto non è richiesta una disponibilità immediata a bilancio di tutte le risorse economiche necessarie in quanto le attività potranno essere avviate e realizzate sulla base delle risorse che potranno essere rese disponibili.

La realizzazione del progetto richiede di impegnare e dedicare alcune risorse di personale interno (almeno 3) per le attività di progettazione e sviluppo delle soluzioni.

## 7.4 - Attività preliminari

Le attività preliminari saranno messe in atto da subito nei primi mesi dell'anno 2015 e sono finalizzate ad un approfondimento di analisi sui procedimenti da informatizzare e sui requisiti funzionali e alla ricerca e valutazione di eventuali soluzioni da adottare in riuso.

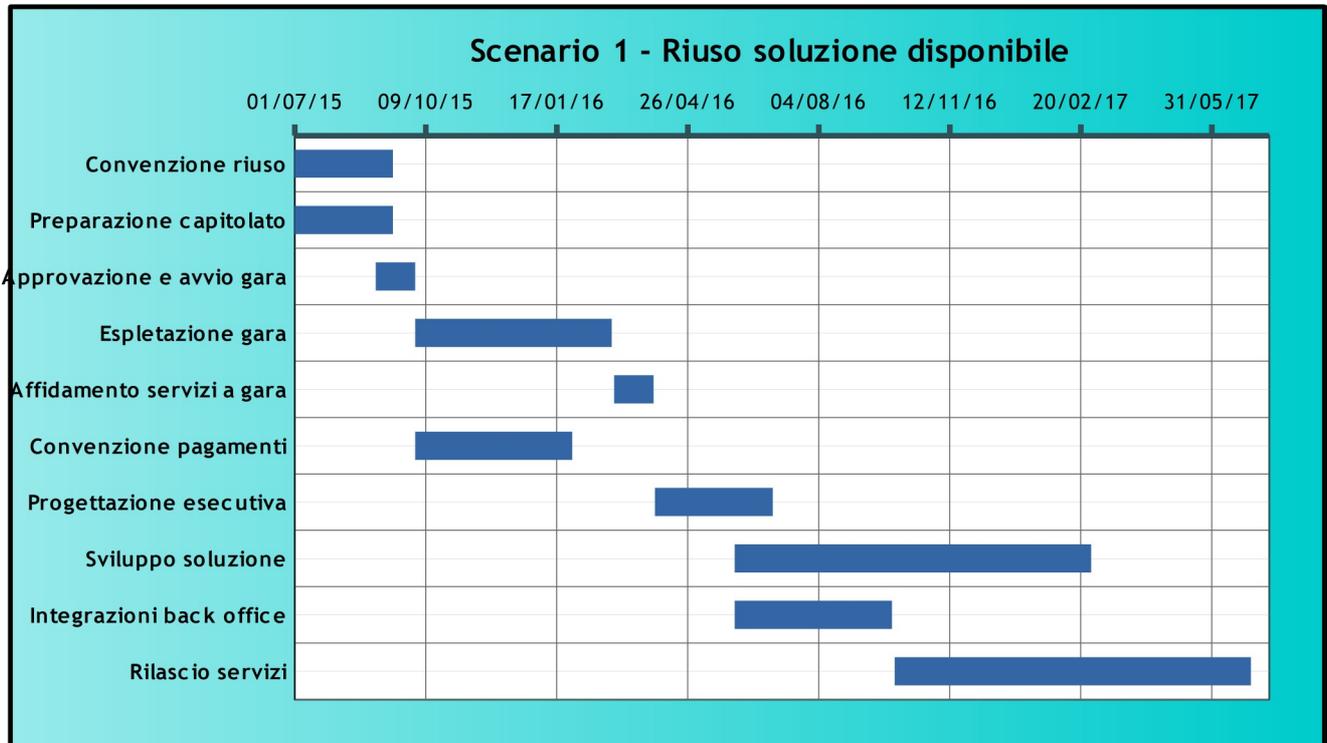


Una volta approvato il Bilancio 2015-2017, sulla base delle risorse disponibili e sull'esito della ricerca di soluzioni in riuso potrà essere definita la strategia di sviluppo e definito il relativo piano di dettaglio delle attività. Le attività preliminari si concluderanno in 4 mesi entro il 30 giugno 2015.

Il prosieguo dei lavori ed il relativo piano delle attività dipenderà dalla strategia di sviluppo adottata.

Di seguito vengono proposti i possibili piani alternativi di massima rispetto ai diversi scenari di sviluppo.

## 7.5 - Riuso di una soluzione disponibile

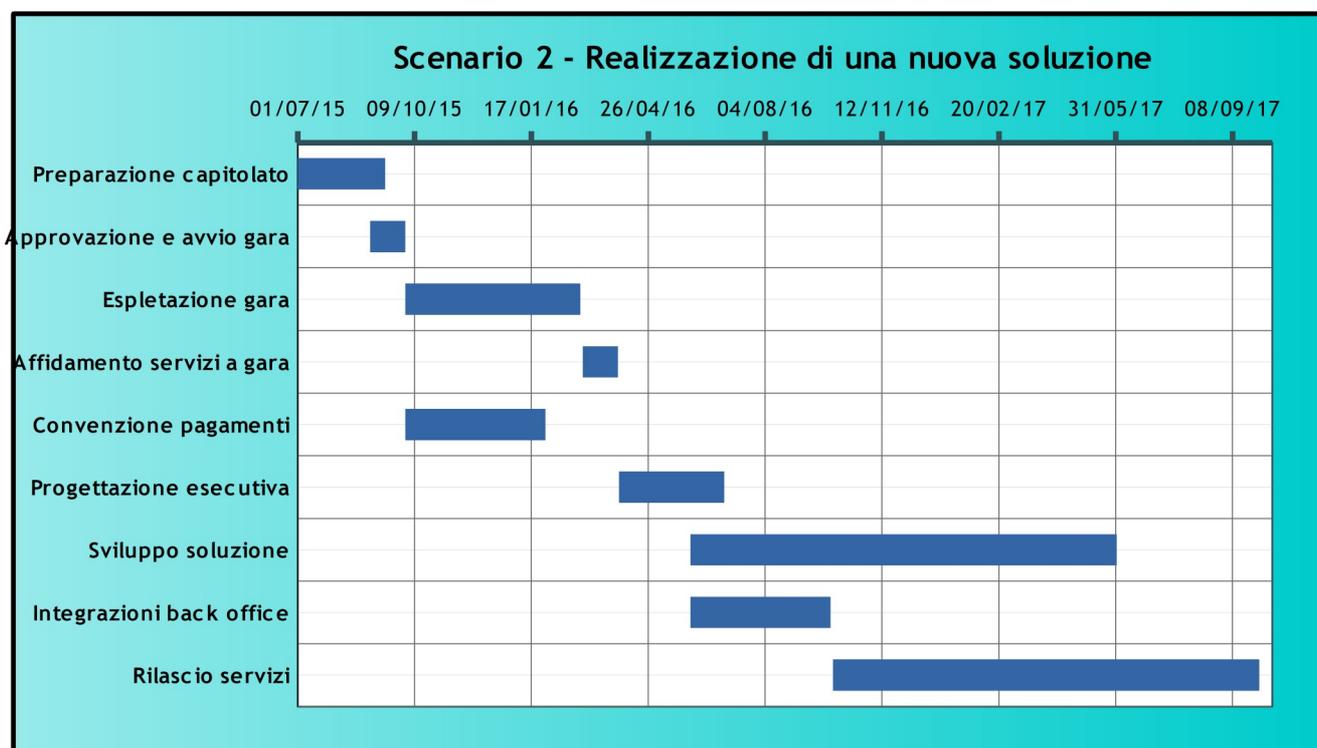


Come già detto, il riuso di una soluzione già disponibile non può prescindere dall'individuazione di uno o più partner tecnologici a cui affidare i servizi di completamento e personalizzazione del software, di avviamento, integrazione applicativa e manutenzione che non potranno essere assicurati con il personale interno.

Risulta pertanto necessario prevedere tutte le attività per la preparazione del capitolato d'oneri e di espletamento delle procedure di gara.

Il rilascio dei nuovi servizi avverrà a partire dell'autunno del prossimo anno e l'intero progetto si concluderà in due anni entro il giugno del 2017.

## 7.6 - Realizzazione di una nuova soluzione personalizzata



Nel caso non risulti percorribile e conveniente il riuso si potrà procedere alla progettazione e implementazione di una soluzione personalizzata sulle esigenze della Città Metropolitana di Milano.

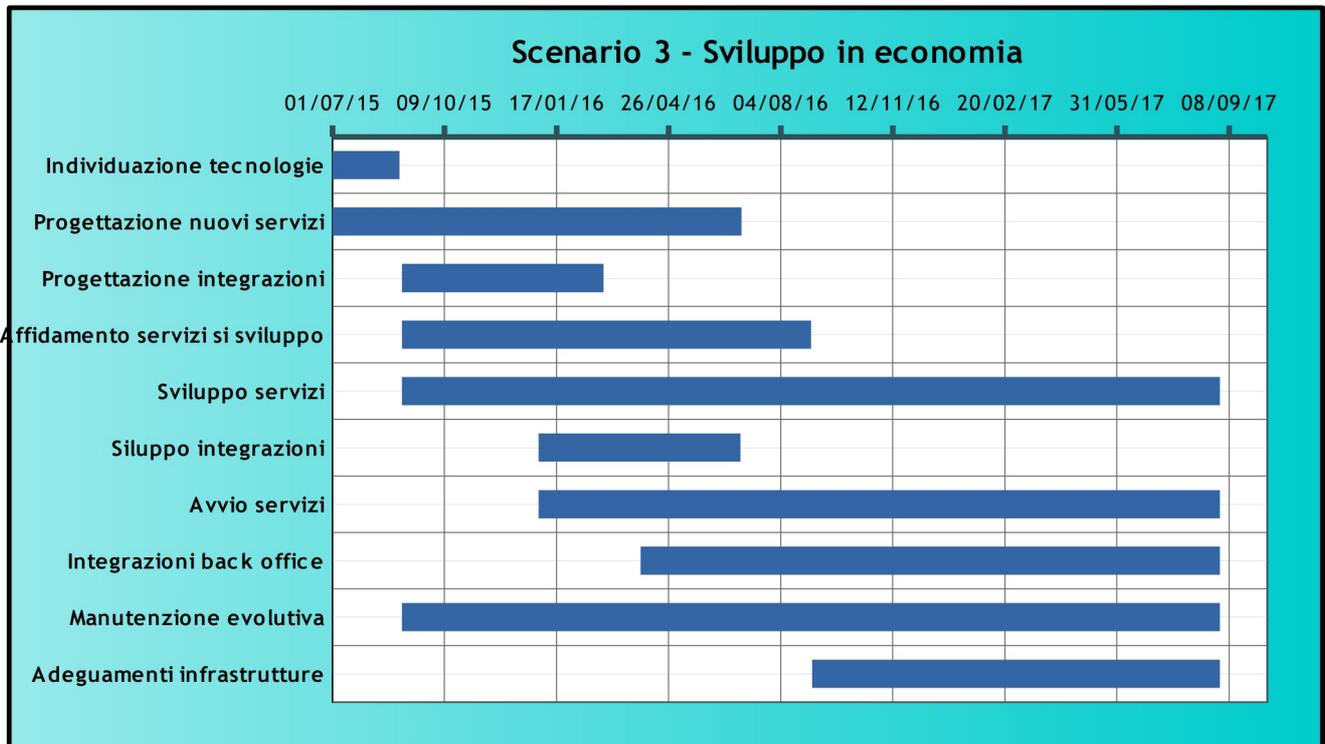
Anche in questo caso risulta indispensabile l'individuazione di uno o più partner tecnologici a cui affidare la realizzazione della soluzione ed i servizi di avviamento, integrazione applicativa e successiva manutenzione correttiva, migliorativa ed evolutiva.

Risulta pertanto necessario prevedere tutte le attività per la preparazione del capitolato d'oneri e di espletamento delle procedure di gara.

Il volume delle attività e dei servizi da affidare risulta superiore, anche se non di molto, rispetto a quello dello scenario precedente con conseguente allungamento dei tempi di completamento del progetto.

Il rilascio dei nuovi servizi avverrà a partire dell'autunno del prossimo anno e l'intero progetto si concluderà in poco più due anni entro il settembre del 2017.

## 7.7 - Sviluppo della soluzione in economia



Con lo sviluppo in economia risulta poco attendibile la definizione dei tempi di realizzazione e completamento del progetto in quanto fortemente dipendenti dal volume delle risorse che si riuscirà a mettere in gioco.

Per tale motivo il piano proposto è indicativo dei vincoli e delle relazioni di sequenzialità tra le diverse attività che potranno protrarsi anche oltre le scadenze proposte o, viceversa, completarsi anticipatamente.

Come già detto questo approccio prevede uno sviluppo incrementale, l'implementazione di nuovi servizi può essere realizzata in parallelo alla manutenzione evolutiva dei servizi già in produzione ed alla loro integrazione con i sistemi di back office.

Il rilascio di nuovi servizi potrà essere effettuato già prima della fine del corrente anno.

## 8 - Considerazioni conclusive

Il dettato normativo (DL 90/2014) auspica, oltre alla predisposizione del piano, una conseguente realizzazione della completa informatizzazione dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione, come peraltro già previsto dal “*Codice dell'Amministrazione Digitale*”.

Per le conseguenti attività non sono previste specifiche linee di finanziamento ma i relativi costi debbono essere sostenuti con gli ordinari stanziamenti di Bilancio delle diverse amministrazioni.

Per quanto attiene alla Città Metropolitana di Milano la realizzazione del piano non risulta di semplice attuazione anche in considerazione delle recenti disposizioni dell'ultima Legge di stabilità finanziaria che prevedono nuovi e significativi tagli di bilancio.

Già nel Bilancio pluriennale 2014-2016 le risorse appostate sul Sistema informativo dell'allora Provincia di Milano non permettevano alcuno spazio per investimenti o nuovi sviluppi ma assicuravano i soli costi per la gestione ordinaria ed i servizi di manutenzione.

Per tale motivo l'ultimo scenario presentato, lo sviluppo in economia, potrebbe risultare l'unico percorribile in quanto permetterebbe di cominciare da subito a realizzare qualche servizio capitalizzando competenze e risorse disponibili all'interno nell'ente.

In un diverso contesto, la Città Metropolitana di Milano, potrebbe e dovrebbe, anche in virtù delle competenze fondamentali ad essa attribuite in materia di “*promozione e coordinamento dei sistemi di informatizzazione e di digitalizzazione in ambito metropolitano*” farsi promotrice di soluzioni non solo per l'erogazione dei propri servizi ma da poter mettere a disposizione anche a tutti i comuni del territorio metropolitano.

In questa ottica potrebbe risultare opportuno ricercare delle sinergie con altre realtà del territorio che hanno già consolidate esperienze in materia come ad esempio il Comune di Milano e la Camera di Commercio di Milano.