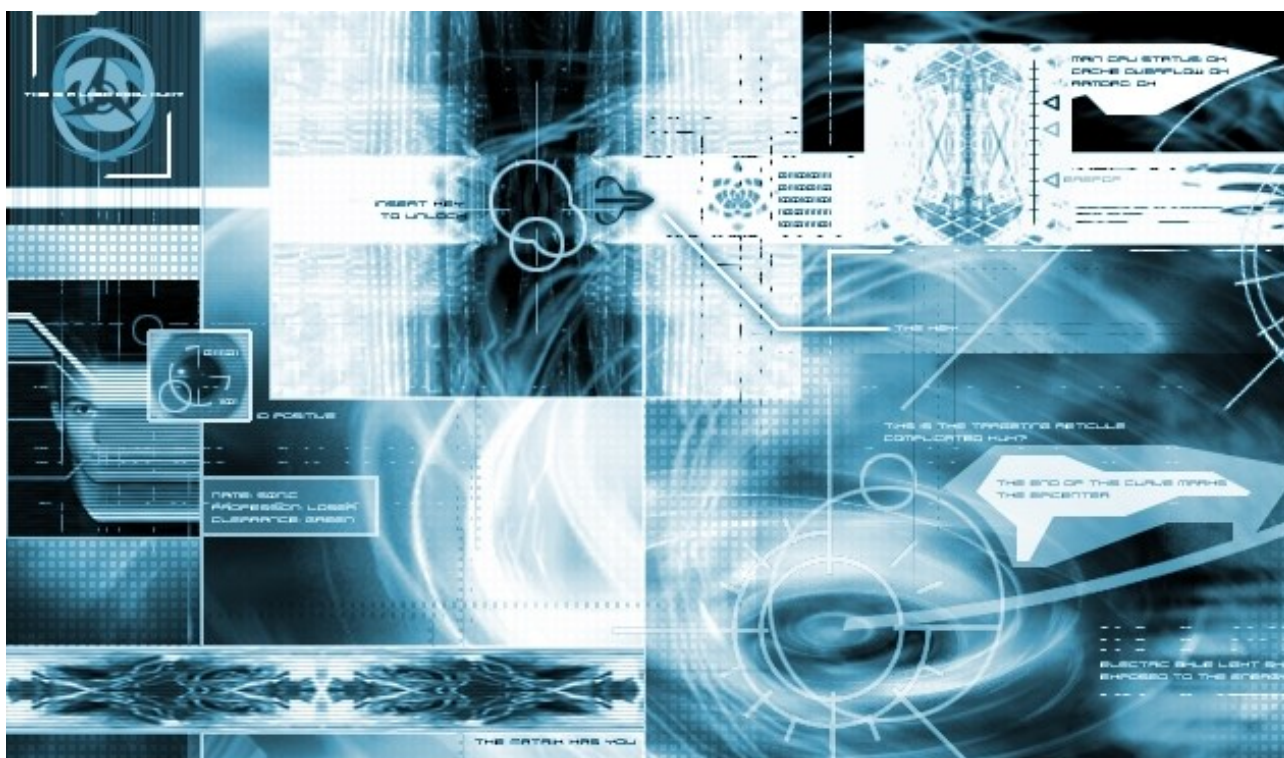


AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE AMBIENTALE DELLE MARCHE



PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

DELLE PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI ISTANZE, DICHIARAZIONI E SEGNALAZIONI

AI SENSI DELL'ART. 24, COMMA 3 BIS, D.L. 24 GIUGNO 2014, N. 90, CONVERTITO
CON MODIFICAZIONI NELLA LEGGE 11 AGOSTO 2014, N. 114

APPROVATO CON DETERMINA N. 66/DG DEL 17.6.2015

INDICE

INDICE	2
1. GLOSSARIO	3
2. LICENZA D'USO	3
3. FINALITA' E RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3.1 Obiettivi del Piano	4
3.2 Quadro normativo	5
4. CONTESTO E SITUAZIONE ATTUALE	6
4.1 Stato di informatizzazione <i>ante operam</i>	6
4.2 Il sistema PFR	7
4.3 Conclusioni	9
5. PIANO DI INFORMATIZZAZIONE	10
5.1 Completamento/aggiornamento della rilevazione	10
5.2 Individuazione dei fabbisogni	10
5.3 Azioni sui sistemi informativi	10
5.4 Definizione nuove implementazioni	11
5.5 Implementazione, verifiche ed attivazione	11
5.6 Impatto organizzativo, formazione del personale, alfabetizzazione degli utenti	12
5.7 Aspetti critici	12
5.8 Analisi SWOT	12
6. FABBISOGNI	13
6.1 Costi	13
6.2 Risorse umane	14
7. CRONOPROGRAMMA	15
8. REVISIONE DEL PIANO	16

1. GLOSSARIO

ATTIWEB	Sistema regionale integrato con il sito istituzionale per la pubblicazione delle determinazioni
ARPAM	Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche
CAD	Codice Amministrazione digitale (D.Lgs 82/2005, D.Lgs 235/2010 ed integrazioni)
CARTA RAFFAELLO	Carta nazionale dei servizi emessa dalla Regione Marche
CIE	Carta di identità elettronica italiana, documento di riconoscimento elettronico
CNS/CRS	Carta nazionale dei servizi, carta regionale dei servizi; documento elettronico per l'accesso a servizi nazionali o regionali
COHESION	Servizio di autenticazione della regione Marche
ENTE	La Pubblica Amministrazione che redige e approva il presente Piano di Informatizzazione
LIMS	Laboratory Information Management System
PEC	Posta Elettronica Certificata
PIANO	Il piano di informatizzazione delle istanze, dichiarazioni e richieste che possono essere inoltrate ad ARPAM in base a quanto previsto dal comma 3bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 Giugno 2014 n. 90, convertito in legge con modifiche dalla Legge 11 Agosto 2014 n. 114
PFR	Punto Focale Regionale: piattaforma in tecnologia citrix per la raccolta e la distribuzione della documentazione informativa dell'Agenzia
OPENACT	Sistema regionale a firma digitale per la pubblicazione delle determinazioni
PALEO	PAPER LESS Office: sistema regionale di gestione del protocollo informatico
SIA	Sistema informativo ambientale di ARPA Marche
SPID	Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale

2. LICENZA D'USO

Il presente documento è rilasciato secondo la licenza Creative Commons "Attribuzione – Non commerciale – Condividi allo stesso modo 3.0 Italia", denominata in breve **CC BY-NC-SA 3.0 IT**.

Il testo della licenza è disponibile al seguente URL: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/it/legalcode>.

E' possibile quindi copiare, distribuire, rielaborare il presente documento e crearne opere derivate fintanto che:

- viene assicurata l'attribuzione di paternità del documento originale.
- non ne viene fatto un uso commerciale;
- il documento derivato o modificato venga rilasciato anch'esso secondo i termini della **CC BY-NC-SA 3.0 IT**.

A tali fini, si dichiara che il presente documento è basato sul "Piano di Informatizzazione" predisposto dalla Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia, al quale sono state operate le modifiche necessarie all'adattamento alla struttura organizzativa e tecnica di ARPA Marche.

3. FINALITA' E RIFERIMENTI NORMATIVI

Scopo del presente documento è redigere il PIANO di Informatizzazione dell'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche (ARPAM) in conformità a quanto previsto dal comma 3 bis dell'articolo 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito in legge 11 agosto 2014 n. 114.

L'art. 24 del D.L. 90/2014 prevede in capo a tutta la pubblica amministrazione l'obbligo di adozione di un piano di completa 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 (SPID). Le procedure informatiche 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 una risposta.

Il presente documento rappresenta quindi il Piano di Informatizzazione di ARPAM, finalizzato alla completa informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni mediante l'accesso online.

Ferma restando l'autonomia di ARPAM nella scelta delle proprie modalità organizzative e della conseguente scelta degli strumenti di informatizzazione, l'Agenzia ritiene indispensabile che in tale ambito vi sia uno stretto raccordo con la Regione Marche; il presente documento potrà pertanto essere modificato, anche tenendo conto degli indirizzi forniti dalla Regione Marche e degli eventuali progetti dalla stessa avviati.

3.1 Obiettivi del Piano

Il presente documento, così come previsto dal sopracitato D.L. 90/2014, si pone l'obiettivo di delineare un processo di progressiva informatizzazione di tutte le procedure per la presentazione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni che potranno pervenire all'ARPAM.

Esso si propone di individuare le migliori soluzioni tecniche, operative ed organizzative, anche in rapporto ai progetti avviati, alle attività già realizzate ed all'attuale stato di informatizzazione.

Tali procedure non possono essere oggetto di analisi a prescindere dai procedimenti amministrativi che generano. Il punto di partenza per la redazione del piano è pertanto quello di verificare l'attuale stato di informatizzazione dei procedimenti, con particolare riferimento alla possibilità per cittadini ed imprese di attivarli, seguirne l'evoluzione ed interagire con ARPAM, utilizzando strumenti informatici e telematici.

Nella pratica, la norma prevede la necessità di implementare piattaforme di front-office/applicazioni per il web che garantiscano agli utenti, previa autenticazione e con modalità guidate e facilitate, la possibilità di inoltrare dati e documenti a progressiva sostituzione di tutta la modulistica cartacea, di ottenere informazioni sullo stato della pratica e quindi acquisire l'atto conclusivo del procedimento in forma digitale.

Nel seguito del documento si descriverà quella che si ritiene la miglior soluzione percorribile in questo momento, evidenziandone punti di forza, criticità e fattori di rischio, le attività da porre in essere per adeguare l'infrastruttura informatica esistente, una stima di massima dei tempi e dei costi di adeguamento del progetto.

In ogni caso, le considerazioni qui esposte andranno riviste e corrette sulla base delle nuove disposizioni normative che interverranno nel prossimo futuro; l'incertezza del contesto entro al quale si predispone il presente documento ne costituisce infatti uno degli aspetti di maggior debolezza: si consideri, ad esempio, la manifesta impossibilità di effettuare previsioni sulla fattibilità, tempi e costi dell'integrazione con il sistema SPID in assenza di specifiche tecniche definite.

3.2 Quadro normativo

Il quadro normativo di riferimento viene così individuato:

Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82

Il Decreto Legislativo 82/2005 "Codice dell'Amministrazione digitale" all'art. 63 stabilisce che le pubbliche amministrazioni individuino modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, che progettino e realizzino i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente.

Nella norma è previsto altresì che a partire dal 1° gennaio 2014 le Pubbliche Amministrazioni utilizzino esclusivamente servizi telematici o la posta certificata anche per gli atti, le comunicazioni o i servizi dagli stessi resi.

D.L. 24 giugno 2014, n. 90 convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114

Il D.L. 24 giugno 2014, n. 90 prevede che i Comuni, entro 180 giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione, adottino *"un piano di 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 una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione."*

D.P.C.M. 24 ottobre 2014

Il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale ha trovato attuazione nel D.P.C.M. 24 ottobre 2014, il quale ne definisce le caratteristiche, i tempi e le modalità di adozione da parte delle Pubbliche amministrazioni e le imprese.

Il Sistema SPID è un *"insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agenzia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni."*

L'Agenzia per l'Italia Digitale prevede l'avvio del sistema entro il prossimo mese di aprile 2015: in merito a specifiche tecniche e modalità attuative è stato ad oggi formulato uno schema di decreto dall'Unità di missione per l'Agenda Digitale e ne è stato avviato l'iter di approvazione/emanazione.

D.P.C.M. 13 novembre 2014

Il D.P.C.M. 13 novembre 2014 reca le regole tecniche per la *"formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni"*. La norma, che sistematizza le regole alla base del processo di dematerializzazione delle procedure e della gestione documentale, costituisce un ulteriore tassello per un corretto avvio dei progetti di informatizzazione dei procedimenti.

In particolare, impone alla Pubblica Amministrazione, entro 18 mesi dall'entrata in vigore, l'adeguamento dei propri sistemi di gestione informatica dei documenti alle nuove regole tecniche con riferimento alla possibilità di associare agli stessi ulteriori metadati in funzione anche delle necessità gestionali e quindi utili ai fini della gestione informatizzata dell'intero ciclo del procedimento.

L'Agenzia ha inoltre adottato i seguenti atti:

Deliberazione del Direttore Generale ARPAM n. 33 del 09/02/2007 "Direttiva sulla "Trasparenza dell'azione amministrativa e la gestione dei flussi documentali" all'interno della P.A. (protocollo informatico) – Adesione ARPAM – Ratifica anno 2006 ed azioni propedeutiche anno 2007

Determina del DG ARPAM n. 105/DG del 03/07/2012 "Avvio applicazione sistema informativo integrato "Attiweb" alle determinate del Direttore Generale e dei Dirigenti ARPAM – Modifica regolamento disciplina determinate approvato con Deliberazione n. 33/2010

4. CONTESTO E SITUAZIONE ATTUALE

4.1 Stato di informatizzazione *ante operam*

Presupposto per operare una "completa" informatizzazione delle procedure per l'inoltro di istanze è la conoscenza dello stato di informatizzazione dei procedimenti amministrativi dell'ente; la norma richiede infatti, in buona sostanza, di realizzare "servizi online" a copertura completa di tutti i procedimenti gestiti.

A tal fine, è necessario evidenziare che già ARPAM adempie alla pubblicazione obbligatoria ex art. 35 D.Lgs. 33/2013 nel proprio sito istituzionale (sezione "Amministrazione Trasparente" - sottomenù "Tipologie di procedimento") dell'elenco dei procedimenti gestiti, comprendente l'indicazione dei dati relativi al responsabile, i termini di conclusione, nonché la modulistica in uso per l'accesso, per le dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà e di certificazione.

Tenuto conto dell'ambito di azione del presente PIANO, e nelle more di una ulteriore analisi di quali servizi siano funzionali al raggiungimento dell'obiettivo di piena informatizzazione, di seguito si elencano quali di questi servizi e quali strumenti informatici di massima siano presenti in ARPAM, ente strumentale della Regione Marche, (il seguente elenco è indicativo ed è passibile di integrazioni, anche nel corso dello sviluppo e della attuazione del piano):

- connessione internet dell'ARPA alla Rete Regionale. Avviene attraverso modem xDSL collocati nei dipartimenti e collasati nella sede della regione Marche, ad eccezione del dipartimento di Ancona che trasmette in ponte radio fino all'università ed alla direzione generale collegata in fibra alla regione. In sede di Ancona è presente una rete di emergenza. Non sono presenti connessioni dirette tra i dipartimenti; la rete è eventualmente accessibile all'esterno tramite protocollo VPN previo accreditamento dell'account;
- il sito istituzionale di ARPAM www.arpa.marche.it, che ospita tutte le informazioni amministrative e ambientali pubblicate secondo la normativa vigente. Tra i servizi online già disponibili ai cittadini si evidenziano, tra gli altri, la consultazione dell'albo pretorio e la possibilità di effettuare il download della modulistica per l'esercizio dell'accesso civico e per il ricorso al potere sostitutivo. Con la pubblicazione ed il popolamento della sezione "Amministrazione trasparente" ARPAM assolve inoltre agli obblighi di pubblicazione di cui al D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013. Detta sezione, alimentata manualmente, viene aggiornata regolarmente secondo le tempistiche riportate nella Tabella 1 allegata al Programma Triennale della Trasparenza ed Integrità 2013-2015 di cui alla Determina n. 150/DG del 31/10/2013, pubblicato secondo quanto previsto dalla normativa vigente nella medesima sezione;
- la casella di Posta Elettronica Certificata istituzionale arpam@emarche.it, una casella PEC per ciascuno dei cinque Dipartimenti Provinciali dell'Agenzia, una per la fatturazione elettronica e un adeguato numero di caselle di Posta Elettronica Ordinaria sul dominio @ambiente.marche.it assegnate a uffici, servizi e personale dipendente;
- il sistema PALEO regionale, un protocollo informatico per i procedimenti che pervengono direttamente dal web tramite procedura guidata o via Posta Elettronica Certificata, la protocollazione dell'istanza, la classificazione ed inserimento all'interno di un fascicolo digitale e la sua conservazione a norma di legge;
- sistema ATTIWEB regionale, di registrazione degli atti amministrativi dell'ente e pubblicazione on line dell'albo; questo sistema, integrato con il sito istituzionale dell'Agenzia, consente la pubblicazione e la ricerca delle determinate dell'Ente caricate mediante impronta documento. Nel corso di attuazione del corrente piano di informatizzazione la regione marche prevede la sostituzione del sistema ATTIWEB con il nuovo OPENACT che prevede la completa integrazione delle firme digitali;
- servizi economico-finanziari per la contabilità, economato e patrimonio; al momento della stesura del presente documento è quasi completamente terminata la fase di migrazione al nuovo applicativo Web based EUSIS con database interno ORACLE, con gestione della fatturazione elettronica attiva e passiva su SDI tramite PEC, la cui conservazione sostitutiva è affidata ad INFOCERT;

- servizi al personale per la rilevazione presenze, assenze e gestione stipendi del personale; tale sistema, migrato alla piattaforma SIGMA INFORMATICA è basato su interfaccia WEB ed è totalmente esternalizzato; i servizi non sono esposti al pubblico ed il personale interagisce tramite servizi Web;
- servizi di archiviazione e conservazione a norma: nel 2015 è stato attivato un contratto di archiviazione sostitutiva con INFOCERT per la fatturazione elettronica attiva e passiva; i documenti presenti nel sistema di protocollo PALEO sono soggetti a conservazione a norma garantito dalla Regione Marche; al momento della stesura del presente documento si stanno valutando le condizioni per partecipare la Polo di conservazione regionale;
- sistema di gestione delle attività di laboratorio SIA (LIMS)
- servizio per la consultazione dell'elenco delle prestazioni di ARPAM e il relativo tariffario delle prestazioni di ARPAM e dei metodi di prova analitici utilizzati;
- servizi on-line per la consultazione di informazioni ambientali e dati dei monitoraggi ambientali svolti da ARPAM;
- servizi di pubblicazione ed interscambio dei dati di natura cartografica, territoriale ed ambientale;
- il sistema RRQA (rete regionale della qualità dell'aria), ereditato dalla provincia ed attuato tramite un sistema di rilevamento su centraline sparse sul territorio. I dati sono raccolti tramite connessioni a reti telefoniche e convogliate su un sistema di tre server locali nel dipartimento di Ancona che provvedono ad immagazzinarle, processarle e pubblicarle su un sito web ad indirizzo pubblico in formato grafico e tabellare.
- SG-ARPA servizio di richiesta di verifiche impiantistiche e di visualizzazione degli impianti di propria pertinenza, integrato con il nuovo programma gestionale EUSIS, in evoluzione verso un sistema paperless che integri la firma digitale sulla documentazione prodotta nelle sedi di verifica. Sono in previsione anche sistemi di protocollazione e conservazione a norma integrati.

Nel sito web di ARPAM sono inoltre disponibili dati di natura cartografica relativamente a:

- Acque di balneazione;
- Catasto regionale dei rifiuti:
 - Rifiuti pro capite in kg e percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani nei Comuni della Regione Marche;
 - Tipologia e analisi merceologica delle discariche nella Regione Marche);
- Catasto regionale degli impianti a radiofrequenza: su Google Maps sono rappresentati con un'icona a forma di antenna gli impianti di telefonia mobile o radiotelevisivi attivi. Per ogni simbolo è specificato il tipo di impianti attivi e l'esito delle misure più recenti.

4.2 Il sistema PFR

Attraverso il proprio PFR la Regione Marche intende garantire la disponibilità, all'interno della rete SIRA-SINAnet (Sistema Informativo Nazionale Ambientale), delle informazioni ambientali necessarie a livello comunitario che possono essere utilizzate dal sistema europeo EIONET.

In modo specifico il PFR Marche assicura la disponibilità e visibilità di dati e informazioni ambientali prodotti all'interno del territorio regionale (Regione, Province, Comuni, Arpam, ecc.) di rilievo per il Sistema Nazionale, e provvede alle idonee elaborazioni secondo gli standard nazionali garantendo la qualità del dato e il flusso di informazioni all'interno della rete. Il PFR Marche è stato strutturato in modo da poter coinvolgere in modo semplice e dinamico tutti gli attori interessati alla condivisione di informazioni (dati o altro) di carattere ambientale. L'architettura permette, così come è stata concepita, di rendere disponibili agli utilizzatori le risorse, intese come applicazioni per la gestione dei dati, messe a disposizione dal PFR stesso, ma anche di ospitarne altre già in uso presso altre strutture. Inoltre attraverso lo strumento di replica del DBMS o altri meccanismi è possibile condividere risorse dei specifici database quali tabelle, viste, ecc.

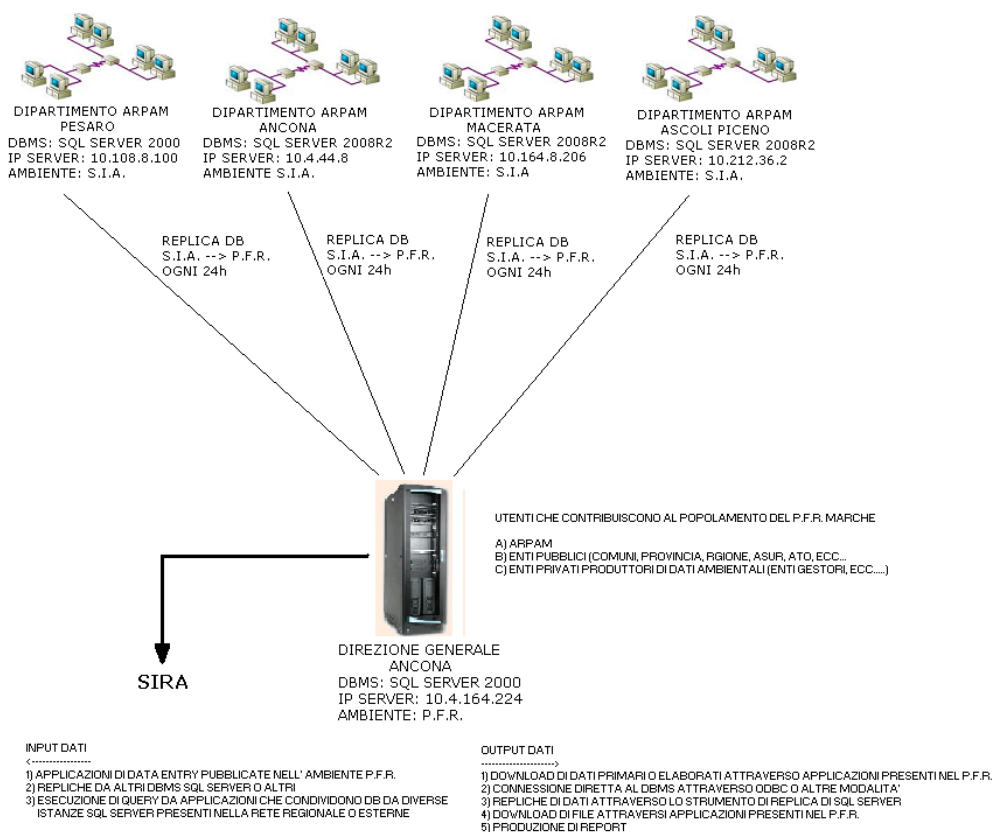
L'accesso alle risorse del PFR Marche sono consentite attraverso internet e sono controllate da un insieme di dispositivi hardware e software che ne gestiscono gli accessi e la sicurezza. Tale architettura consente di creare una VPN (Virtual Private Network) sicura ed affidabile che può coinvolgere chiunque abbia a disposizione un punto di accesso ad internet utilizzando un browser qualsiasi. Una volta connesso, ogni

singolo utente, previa autenticazione, può disporre delle applicazioni per le quali sia abilitato per l'accesso (database, fogli excel, cartografie, documenti PDF, ecc...), nonché gestire i file e le stampanti.

Un'architettura così strutturata, permette l'implementazione del sistema PFR in modo aperto e dinamico, consentendo a tutti gli attori responsabili della produzione di dati ambientali di interagire con il sistema anche con proprie applicazioni già in uso e quindi ampiamente collaudate.

La VPN PFR Marche non pone limiti d'accesso alle funzionalità del sistema e consente a chiunque autorizzato di partecipare al PFR da qualsiasi postazione logistica purché sia disponibile un accesso ad internet.

SCHEMA SISTEMA INFORMATIVO ARPAM: S.I.A. e P.F.R.



L'applicazione PFR gestisce al momento i seguenti DBs:

ARGOMENTO	DATABASE DI RIFERIMENTO	AREA TEMATICA
(ACQUE) - SISTEMA 152 APAT	SISTEMA_152	ACQUA
BALNEAZIONE DLgs 116 DEL 30.5.2008	BALNEAZIONE_2010	ACQUA
BANCA DELLE IDEE	BANCA_IDEE	ALTRO
CATASTO SORGENTI RADIAZIONI IONIZZANTI	CATASTO_SORGENTI_RI	IONIZZANTI
CATASTO SORGENTI RADIAZIONI NON IONIZZANTI	CATASTO_CEM	NON IONIZZANTI
CENSIMENTO AMIANTO	AMIANTO_2	TUTTE
DATI CENTRALINE MONITORAGGIO ARIA	OZONO	ARIA

ARGOMENTO	DATABASE DI RIFERIMENTO	AREA TEMATICA
DATI STATISTICI ALIMENTI PER MIN. DELLA SALUTE	SISTEMA_ALIMENTI	ALTRO
DISCARICHE MARCHE	DISCARICHE_MARCHE	SUOLO
DOWNLOAD RAPPORTI DI PROVA S.I.A. ARPAM	ARCHIVIO_DATI_ARPAM	TUTTE
ELABORAZIONE DATI IMPIANTI DI DEPURAZIONE	DEPURATORI_MARCHE	ACQUA
GESTIONE ATTIVITA' DIPARTIMENTI	CONTEGGIO_CAMPIONI	ALTRO
GESTIONE DATI SITI CONTAMINATI	ANAGRAFE_SITI_CONTAMINATI	SUOLO
GESTIONE DOCUMENTI QUALITA'	GESTIONE_DOC_QT	ALTRO
GESTIONE RILIEVI QUALITA'	TRNC_SQL_XP	TUTTE
GESTIONE PRATICHE ARPAM	GESTIONE_PRATICHE_ARPAM	TUTTE
GESTIONI RIFIUTI IMBARCAZIONI	WAP	
INSERIMENTO DATI ACQUE DI BALNEAZIONE (PUGLIA)	BALNEAZIONE_PUGLIA	ACQUA
INSERIMENTO DATI ACQUE DI BALNEAZIONE (CALABRIA)	BALNEAZIONE_CALABRIA	ACQUA
INSERIMENTO DATI DEPURATORI DA ENTI GESTORI	DATI_DEPURATORI_ENTI_GESTORI	ACQUA
INTERROGAZIONE DATI MUD	RIFIUTI_SPECIALI	TUTTE
INTERROGAZIONE DATI S.I.A. ARPAM	ARCHIVIO_GENERALE_ARPAM	TUTTE
ISPEZIONI INTEGRATE AMBIENTALI	ISP_AMB	TUTTE
METADATI	GESTIONE_METADATI	TUTTE
PRESCRIZIONI RINNOVO CONC. PETROLIFERA AD API	DDDTA_18_03	TUTTE
REPERTORIO APAT	APAT_REP	TUTTE
SIDIMAR	SIDIMAR_2008	ACQUA
SigeRIR	RIR	TUTTE
TARIFFARIO ARPAM	TARIFFARIO_ARPAM	ALTRO
UTICON	SISIMAR_2008	ACQUA
RUMORE	RUMORE	RUMORE
ARCHIVIO_FIUMI	Dati monitoraggio fiumi e geo-database applicazione WEB-GIS ARPAM	ACQUA
ARCHIVIO_MARE	Dati monitoraggio acque di balneazione e geo-database applicazione WEB-GIS ARPAM	ACQUA
ARPAPROTWEB	Vecchio protocollo ARPAM non più in uso	ALTRO
ELENCO TELEFONICO_ARPAM	Elenco telefonico completo ARPAM	ALTRO
DBA_ARPAM_AN	Replica S.I.A. Dipartimento di Ancona	TUTTE
DBA_ARPAM_AP	Replica S.I.A. Dipartimento di Ascoli Piceno	TUTTE
DBA_ARPAM_MC	Replica S.I.A. Dipartimento di Macerata	TUTTE
DBA_ARPAM_PS	Replica S.I.A. Dipartimento di Pesaro	TUTTE
DBA_ARPAM_UR	Replica S.I.A. Distaccamento di Urbania	TUTTE

4.3 Conclusioni

In un'analisi di contesto generale dell'Ente, si può quindi constatare come la gestione delle attività di backoffice dei procedimenti sia già in gran parte informatizzata e supportata da applicativi software, dal momento della ricezione dell'istanza fino al rilascio dell'atto conclusivo.

Si tratta quindi di completare il processo di informatizzazione delle attività di frontoffice innestandole negli attuali processi di lavoro. L'informatizzazione delle procedure per la ricezione delle istanze si ritiene potrà costituire un'ottima occasione per operare un'analisi approfondita dei procedimenti e dei flussi informativi esistenti col fine di procedere ad una re-ingegnerizzazione degli stessi in chiave più compiutamente digitale, così da apportare reale innovazione e trarre il massimo beneficio in termini di efficienza ed efficacia dal processo di dematerializzazione.

5. PIANO DI INFORMATIZZAZIONE

Lo sviluppo del Piano si articola in 5 distinte fasi, come descritte nei seguenti sottoparagrafi.

5.1 Completamento/aggiornamento della rilevazione

La fase iniziale prevede il censimento di tutti i procedimenti ed endo-procedimenti seguiti da ciascuna struttura, finalizzato all'individuazione delle procedure (istanze, richieste, segnalazioni on-line) da informatizzare per semplificare l'operatività del cittadino e delle imprese. Per questo motivo si prevede di:

- Completare l'analisi dei procedimenti e endo-procedimenti presenti in ARPAM;
- Riorganizzare e standardizzare i processi di tali procedimenti;
- Automatizzare i processi attraverso l'informatizzazione.

L'ARPAM provvederà a completare la rilevazione eseguendo l'identificazione di:

- istanze;
- dichiarazioni;
- comunicazioni/segnalazioni;

che riceve da cittadini o da imprese classificando:

- procedimento o processo collegato;
- motivazioni;
- eventuali riferimenti normativi;
- le modalità di ricezione delle stesse.

In questa fase l'ARPAM, se necessario, curerà l'aggiornamento delle informazioni relative anche ai propri procedimenti amministrativi.

5.2 Individuazione dei fabbisogni

L'analisi al punto precedente consente di individuare le risorse necessarie per l'automatizzazione almeno delle procedure esposte all'utilizzo del cittadino. Ne emerge che il processo di informatizzazione richiesto dalla normativa necessita di una serie di requisiti tecnici per la buona riuscita del progetto:

- adeguamento dell'architettura informatica dell'ARPAM;
- individuazione di nuove specifiche di funzioni da sviluppare per i software esistenti o per eventuali software da acquisire;
- verifica delle risorse digitali in rete e del sistema di connettività al fine di consentire la reale fruizione dei processi digitali ed eventuali sviluppi architettureali.

Per quanto riguarda la pubblicità dei servizi verso gli "stakeholders" è fondamentale predisporre una adeguata attività di formazione/informazione per i soggetti coinvolti nell'azione del piano ed una attività di comunicazione al fine di informare i destinatari delle azioni previste nel piano in merito alla esistenza e fruibilità delle stesse.

5.3 Azioni sui sistemi informativi

L'ARPAM eseguirà una verifica dei sistemi informativi, della modulistica collegata e delle modalità di colloquio con l'utente finale (cittadino/impresa) per accertare che gli stessi prevedano la compilazione on-line tramite procedure guidate, accessibili previa autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e delle imprese, con il sistema regionale COHESION, con le carte di identità elettronica (CIE), carta Raffaello, carte nazionali dei servizi (CNS).

Per ogni sistema informativo/procedura informatizzata saranno rilevate le seguenti informazioni:

- possibilità di inoltro istanza/dichiarazione/comunicazione on-line;
- integrazione con SPID/COHESION/documenti di riconoscimento elettronici;

- possibilità di completare l'intero iter procedurale in modalità on-line (dal punto di vista del cittadino/impresa);
- definizione e messa a disposizione della modulistica suddivisa come:
 - documenti compilabili off-line e inoltrabili successivamente on-line;
 - web form per la raccolta dei dati associati all'istanza/dichiarazione/comunicazione;
- tracciamento dello stato della procedura;
- gestione completa dell'iter mediante strumenti informatizzati di back-office;
- disponibilità informazioni su responsabile del procedimento e su tempi di conclusione dell'iter;
- necessità di realizzare ex-novo un sistema informativo ad hoc per il quale devono applicarsi tutti i punti precedenti.

I risultati di tale rilevazione saranno riportati nella seguente tabella i cui contenuti verranno utilizzati al fine di procedere con le azioni di cui al punto seguente.

Sistema informativo / procedura informatizzata	Esito rilevazione
Completare con l'indicazione del sistema informativo	Completare con gli esiti della rilevazione
....	

5.4 Definizione nuove implementazioni

In base all'esito della rilevazione di cui al punto precedente emergeranno le esigenze di intervento sulle procedure informatizzate esistenti piuttosto che la loro realizzazione ex-novo. Di seguito viene riportata la tabella che verrà completata con le previsioni di implementazione per ogni sistema informativo/procedura informatizzata:

Descrizione dell'intervento	
Modalità di esecuzione (in house, affidamento, esterno, sviluppo interno, ecc.):	
Tipo di procedura di acquisizione (in caso di affidamento esterno):	
Avvio intervento (stima):	
Completamento intervento (stima):	
Impegno finanziario stimato (suddiviso per esercizio finanziario e per investimento/parte corrente):	

Nel caso in cui si renderà necessaria l'attivazione di prodotti e di servizi disponibili nel sistema regionale, la richiesta verrà inoltrata alla Regione.

5.5 Implementazione, verifiche ed attivazione

Una volta completate le fasi descritte in precedenza, ARPAM procederà:

- alla acquisizione delle nuove piattaforme eventualmente individuate e/o allo sviluppo e aggiornamento modulare di quelle esistenti;
- alla implementazione delle piattaforme integrate e dei procedimenti automatizzati;
- all'avvio di una fase di test che preveda la simulazione e il controllo dell'alimentazione del workflow dei processi, della loro gestione in back-office, delle modalità della loro conclusione e del rilascio dei provvedimenti conseguenti in front-office, nonché della pubblicazione automatica delle informazioni;
- alla attivazione del servizio agli utenti.

5.6 Impatto organizzativo, formazione del personale, alfabetizzazione degli utenti

Lo sviluppo delle attività che coinvolgono il personale dell'ente, l'introduzione dell'istanza digitale e l'informatizzazione di tutto il ciclo di vita del procedimento avranno un indubbio impatto organizzativo, sia in termini di risorse umane e tempo da dedicare all'implementazione dei nuovi processi che di cambiamento delle metodologie di lavoro e delle prassi consolidate.

Per assicurare la riuscita del processo di informatizzazione occorrerà pertanto:

- coinvolgere il personale a tutti i livelli per la condivisione degli obiettivi di progetto e la realizzazione delle attività di analisi e re-ingegnerizzazione;
- governare il cambiamento conseguente alla gestione delle pratiche in modo completamente digitale ed all'introduzione dei sistemi di front-office. Ad esempio, laddove già non avviene, gestire correttamente lo stato delle pratiche per garantirne l'interrogazione via web;
- prevedere adeguati interventi formativi a tutto il personale sulle nuove piattaforme e sulla normativa che sottende alla formazione, gestione, trasmissione e conservazione dei documenti informatici;
- attuare specifici percorsi di alfabetizzazione degli utenti attraverso idonee iniziative di informazione e comunicazione.

5.7 Aspetti critici

Si evidenziano alcuni aspetti critici del processo di informatizzazione:

1. Per l'invio di svariate tipologie di istanze, in particolare per quelle che prevedono dichiarazioni sostitutive di certificazioni e/o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, il CAD (82/2005 e successivi) prevede ancora una svariata forma di accesso ai servizi erogati, l'integrazione prevista dalla norma con il sistema SPID potrà essere realizzata solo nel momento in cui verranno rilasciate le specifiche tecniche e le modalità di attuazione. Modalità, tempi e costi per l'integrazione a cura dei fornitori dei software in uso, l'effettiva distribuzione di credenziali, la diffusione del sistema tra i cittadini ed il permanere in esercizio di sistemi di identificazione digitale (CNS, CIE) non possono essere attualmente oggetto di stime precise.

2. La norma prevede che l'informatizzazione operi fino al completamento della procedura. Si pone pertanto il problema di come mettere a disposizione del cittadino il provvedimento finale, in particolare in quei casi in cui tale provvedimento vada notificato o per il quale occorra una particolare forma di assicurazione dell'avvenuta comunicazione, in mancanza di un domicilio digitale dichiarato, anche in considerazione del possibile verificarsi di discriminazioni informatiche (digital divide).

Queste considerazioni, lette anche alla luce dell'analisi sull'utilizzo dei servizi online dell'ARPAM, mostrano che fattore critico di successo di tutto il progetto sarà la capacità di tutto l'arco istituzionale regionale e nazionale di facilitare e promuovere l'utilizzo delle piattaforme, in particolare:

- curando gli aspetti relativi all'informazione / comunicazione;
- sviluppando progetti per la riduzione del digital divide nel territorio (corsi di alfabetizzazione informatica, servizi di facilitazione digitale e supporto alla navigazione, ecc...);
- promuovendo la conoscenza e l'utilizzo tra i cittadini di quegli strumenti che permetteranno di fruire appieno dei servizi realizzati: firma digitale, posta elettronica certificata, identità digitale, registrazione presso i portali dedicati, ecc...

5.8 Analisi SWOT

Nella sottostante Tabella 1 vengono elencati i principali fattori costituenti, rispettivamente, punti di forza e di debolezza / opportunità e minacce (analisi SWOT) incidenti sul processo di informatizzazione oggetto del presente Piano.

Tabella 1. Diagramma di Analisi SWOT

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
- Utilizzo di piattaforme ormai consolidate per la gestione delle attività di back-office dei procedimenti, per le quali è presente il necessario know-how all'interno dell'ente; - Possibilità di implementare il progetto con modalità step-by-step.	- Verifica della effettiva fattibilità in termini tecnologici e di costi di tutte le integrazioni dei sistemi di front-office con gli applicativi di back-office e trasversali; - Impatto organizzativo e processo di cambiamento complessi e di difficile gestione.
OPPORTUNITA'	MINACCE
- Adeguamento normativo quale occasione per reingegnerizzare i processi dell'ente al fine di conseguire la massima innovazione, ed efficienza / efficacia dal processo di informatizzazione già avviato e che verrà in questo modo completato; - Eventuale partecipazione a progetti di respiro regionale ed adozione di soluzioni condivise e standardizzate; - Miglioramento dei servizi offerti all'utenza; - Maggior presidio e miglioramento della qualità dei servizi online.	- Difficoltà di realizzazione a causa dell'incertezza e/o carenza normativa con particolare riferimento a SPID, domicilio digitale, ecc... - Incertezza sugli effettivi tempi e costi di realizzazione – effettiva scalabilità delle norme nazionali sulle realtà fortemente caratterizzate come quella di ARPAM; - Scarso utilizzo dei servizi da parte dell'utenza (<i>digital divide</i>,).

6. FABBISOGNI

6.1 Costi

Risulta chiaro dalle considerazioni finora esposte che non è attualmente praticabile la redazione di un piano economico per la realizzazione di quanto previsto dalla normativa a causa dei troppi fattori di incertezza. In questa sede ci si limita pertanto a suggerire un elenco di voci di spesa che dovrà essere integrato e completato nel corso dello sviluppo delle attività previste in questa e nelle successive versioni/integrazioni del Piano.

Pertanto, una prima riflessione inerente i costi da sostenere indica innanzitutto la necessità di distinguere le spese inerenti la realizzazione del presente Piano in **costi diretti** (risorse finanziarie e strumentali) e **costi interni** (risorse umane ed organizzazione).

Nella tabella sottostante, detti costi vengono analiticamente suddivisi nelle loro principali macro-tipologie, indicate in via ancorché non esaustiva, alle quali andranno successivamente affiancate le rispettive previsioni finanziarie.

Tabella 2. Prima classificazione dei costi

COSTI DIRETTI:	Previsione:
• Acquisto piattaforme e/o applicativi	
• Integrazione piattaforme con SPID	
• Integrazione piattaforme con gli applicativi di protocollo/gestione documentale	

• Altre integrazioni fra gli applicativi di back-office (eventuale)	
• Incarichi per attività di supporto e consulenze (eventuale)	
TOTALE COSTI DIRETTI	
COSTI INTERNI:	Previsione¹:
• Attività di analisi e reingegnerizzazione dei processi	
• Attività di gestione progetti e supporto per l'integrazione dei sistemi;	
• Formazione del personale dipendente	
• Organizzazione e realizzazione attività di informazione/comunicazione e alfabetizzazione degli utenti	
TOTALE COSTI INTERNI	

¹ da formularsi, ad esempio, con riferimento al costo orario * monte ore del personale impegnato nella realizzazione del Piano e delle attività ad esso collegate.

Nell'anno 2015, così come rilevabile dal cronoprogramma di cui al paragrafo successivo, non si prevede di sostenere costi diretti per l'attivazione del Piano; ARPAM si farà carico, in questa fase, dei costi interni che si renderanno necessari con risorse esecutive e/o progettuali interne.

Restano da definire gli eventuali oneri relativi alle realizzazioni e personalizzazioni delle procedure applicative, anche alla luce di attività o progetti eventualmente attivati dalla Regione Marche ed in quanto tali supportati da idoneo finanziamento.

Allo stesso modo, in caso di attivazione di servizi regionali l'onere finanziario in capo ad ARPAM sarà quota parte e limitato alla sfera di competenza; ARPAM dovrà invece farsi carico dell'onere relativo alle implementazioni di servizi diversi di esclusiva competenza.

6.2 Risorse umane

Con determina n. 25/DG del 25/03/2015 il piano di informatizzazione è definito progetto strategico per l'Agenzia. Per la realizzazione del PIANO sarà coinvolto il personale delle strutture ARPAM competenti per la gestione dei sistemi informatici/informativi, i procedimenti amministrativi, la trasparenza amministrativa, il SGQ, la comunicazione, la formazione, nonché i Responsabili dei diversi procedimenti individuati nei Dirigenti dell'Ente e loro eventuali delegati, secondo le rispettive responsabilità, competenze e allocazioni funzionali.

7. CRONOPROGRAMMA

Attività	I sem. 2015	II sem. 2015	I sem. 2016	II sem. 2016	I sem. 2017	II sem. 2017
▪ Censimento dei procedimenti						
▪ Ricognizione delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni da informatizzare al fine della loro compilazione online						
▪ Analisi e reingegnerizzazione dei processi		(avvio)				
▪ Analisi delle soluzioni tecnologiche e dei possibili percorsi progettuali per la standardizzazione e l'integrazione dei processi						
▪ Acquisizione nuove piattaforme e/o sviluppo e aggiornamento modulare di quelle esistenti						
▪ Integrazione piattaforme con SPID, applicativi di backoffice, protocollo e gestione documentale						
▪ Formazione del personale						
▪ Implementazione delle piattaforme integrate e dei procedimenti automatizzati						
▪ Fase di test: simulazione e controllo dell'alimentazione del work-flow dei processi, della loro chiusura e della pubblicazione automatica delle informazioni						
▪ Informazione/comunicazione esterna e alfabetizzazione informatica degli utenti						
▪ Attivazione del servizio agli utenti						

8. REVISIONE DEL PIANO

Il presente PIANO, che verrà comunque integrato nelle sue parti attualmente non definite al completamento del relativo quadro tecnico ed informativo (rilascio delle norme tecniche per la connessione allo SPID, definizione delle piattaforme necessarie e dei costi stimati, ecc.), è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'ARPAM (trasferimento di funzioni, revisione organizzativa, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto.

In ogni caso il PIANO verrà monitorato periodicamente e aggiornato con cadenza annuale.