

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



# Il progetto di Sportello unico digitale dei servizi (SUS)



## La cassetta degli attrezzi

a cura di **Luca Gargiulo**

Udine, 13 marzo 2019 - Sala Pasolini, via Sabbadini 31



# SUS: scenario complesso

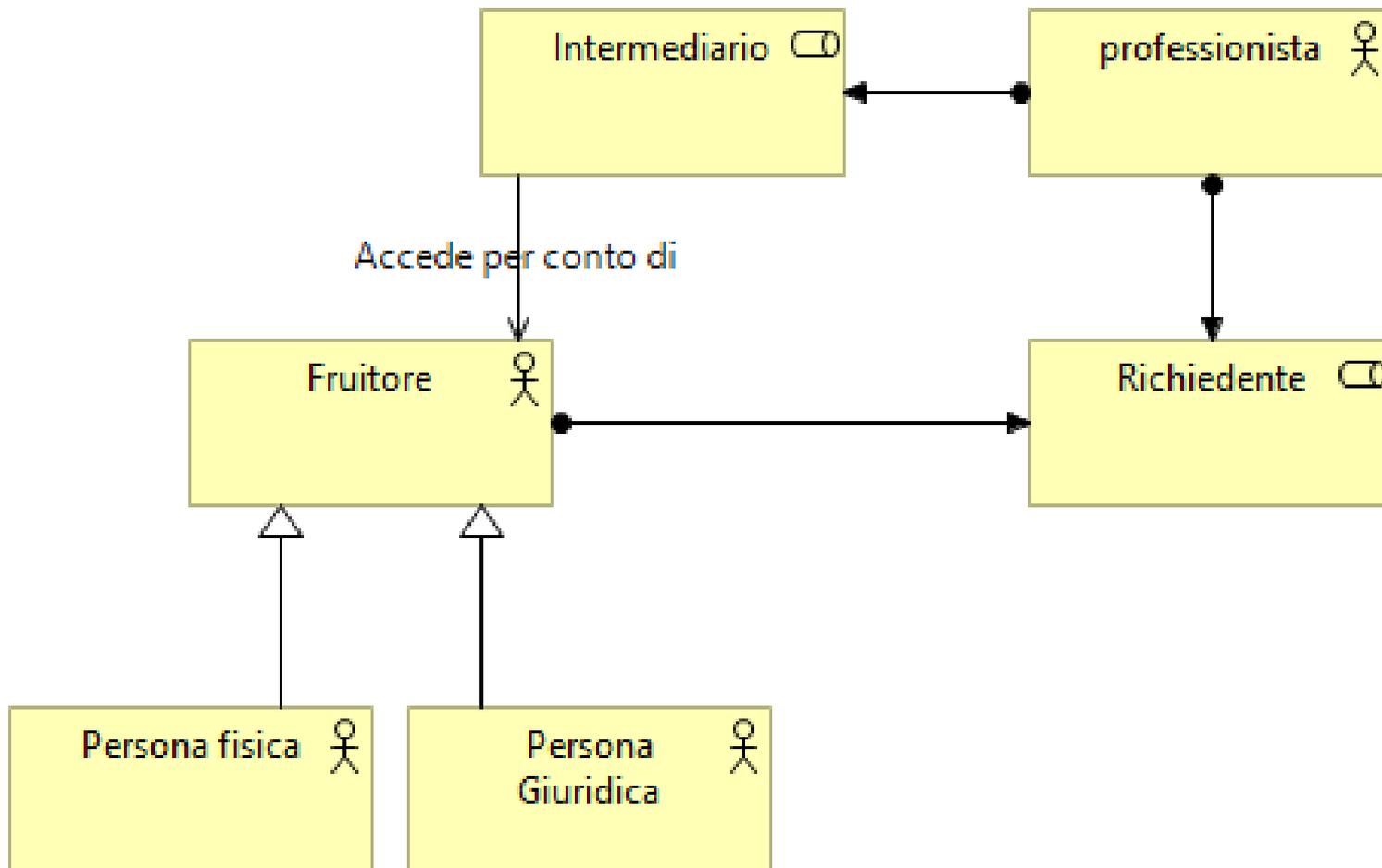
- Pluralità di attori e di ruoli
  - Categorie di utenti, enti e uffici
  - Ambiti amministrativi diversi: policy, sicurezza, tecnologie
  - Livelli di informatizzazione diversi
- Pluralità di procedimenti
  - Diversi insiemi di dati gestiti
    - strutturati e non (documenti, anche firmati)
  - Diversi processi attivati da un'unica richiesta
- Numerose Interazioni e collaborazioni
  - Utente-Ente (integrazioni, notifiche, esiti)
  - Fra Enti
  - Fra i dati



# Usiamo un approccio diverso

- Non pensiamo al singolo procedimento e ai suoi dati
- Introduciamo un meta-modello
- Un solo (meta)processo i cui dati di input:
  - Schemi dati
  - Processi
- Il meta-processo è un oggetto complesso
- Riduco la complessità suddividendolo in componenti gestibili

# Richiedente

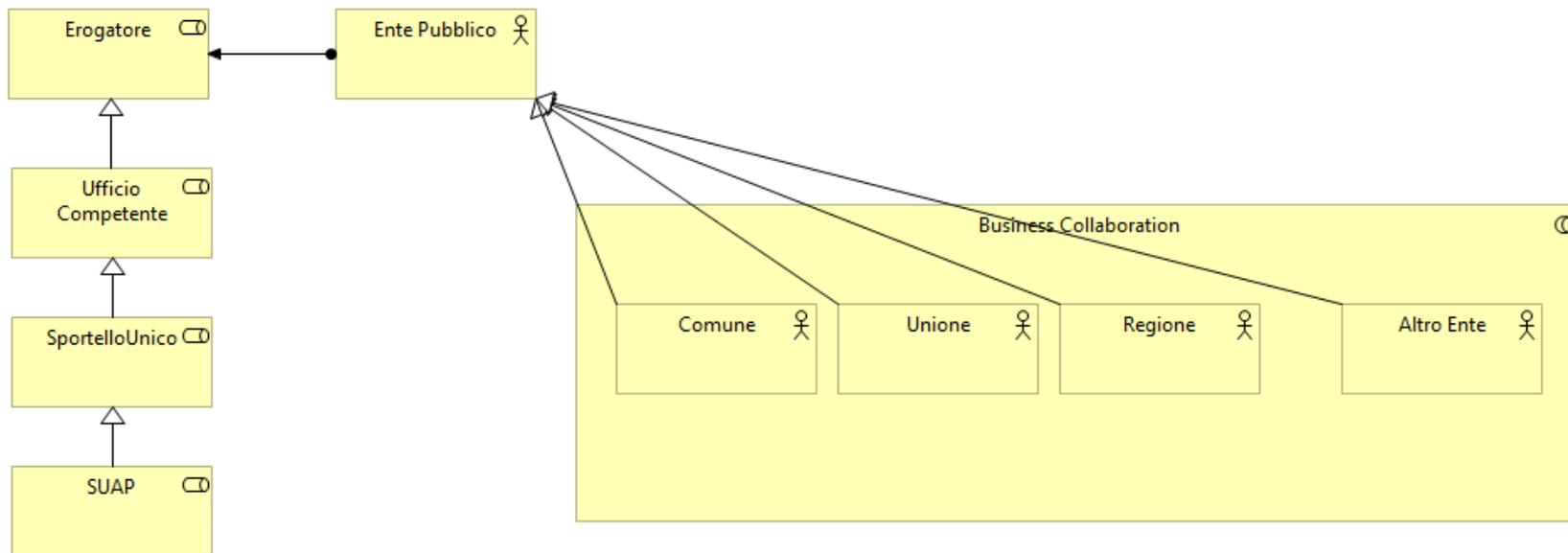




# Obiettivi: richiedente

- Facilitare la fruizione on-line del servizio
- Supporto a diversi scenari d'uso
  - End-user standard UI
    - UI ed UX coerenti
    - Raccoglie dati standard e documenti
    - Get if known/Ask only once
  - Cooperazione Applicativa con i Back-End
    - Interfacce software conformi alle linee guida AGID
    - Possibile anche B2B

# Erogatore





# Obiettivi: erogatore

- Gestire le istanze utente in modo funzionale alle necessità di gestione degli erogatori
  - + Dati strutturati
  - - Documenti
  - Flessibilità nella definizione dei Processi
  - Integrazione by design dei Back-Office di terze parti
  - Integrazione by design di processi non informatizzati



# Obiettivo: istituzionale

- L'investimento deve essere sostenibile:
  - **Ottimizzare** l'investimento di risorse iniziale
  - **Gestire** il progetto complessivamente
  - Prevedere ora i punti di estensione per supportare l'evoluzione domani

# Vincolo: conformità AGID

- AGID definisce un'architettura di riferimento
  - Schemi dei dati
  - Flusso dei processi di Sportello Unico conformi ai regimi amministrativi previsti per legge (Comunicazione, SCIA, SCIA Unica e Domanda)
  - Definizione delle componenti riusabili e delle interfacce di comunicazione

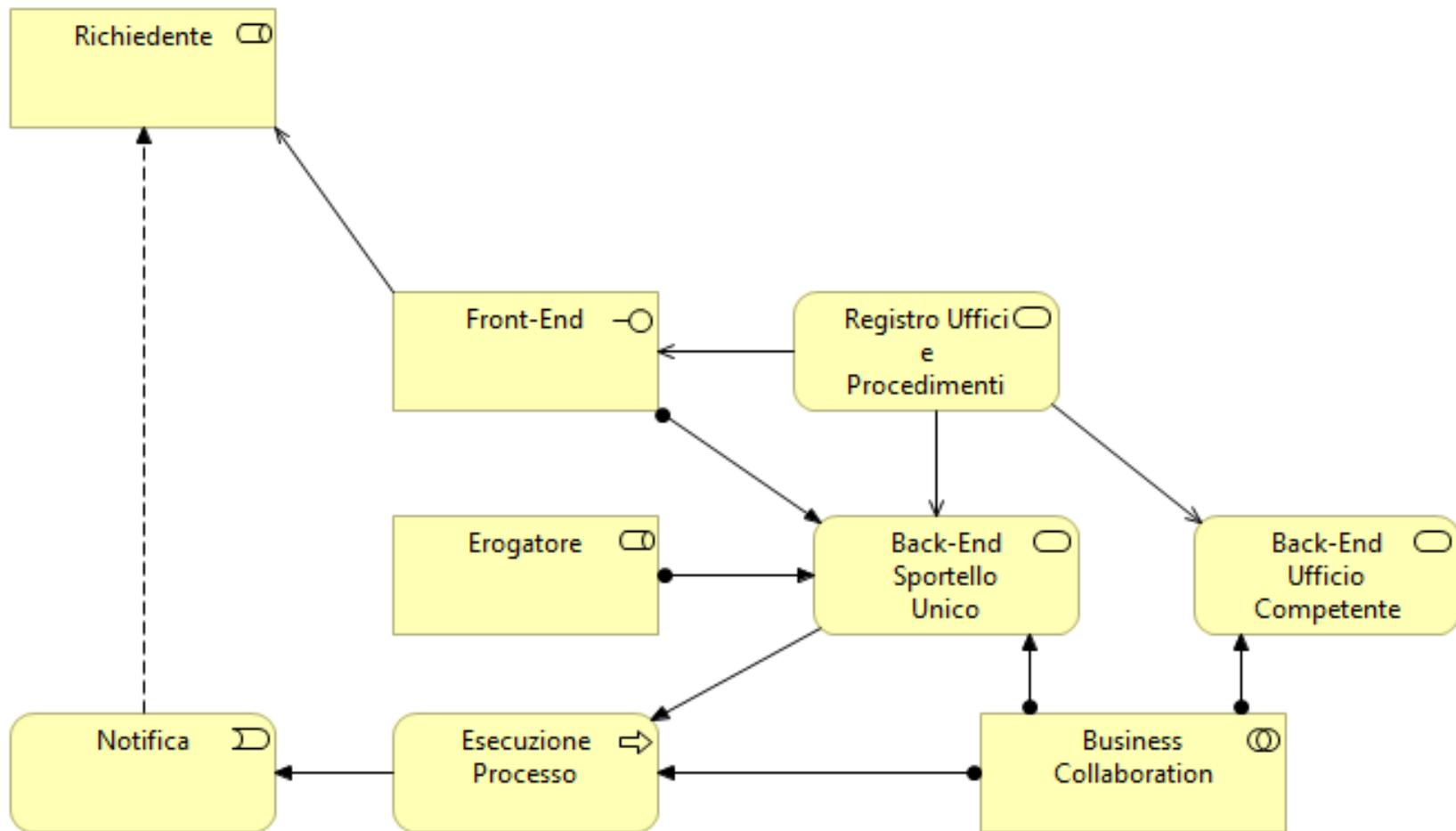
L'architettura di riferimento prevede l'uso obbligatorio delle infrastrutture abilitanti AGID:

- SPID
- PagoPA
- Sistemi Documentali

# Architettura AGID

- Tre componenti fondamentali:
  - Front-end
  - Back-end
    - Sportello Unico
    - Ufficio di competenza
  - Registro degli uffici e dei procedimenti
- Devono esporre le interfacce di cooperazione applicativa previste nell'architettura
- Un Ente **potrà scegliere** diversi fornitori di front-end e di back-end **conformi alle specifiche**

# Architettura AGID





# Vincolo: gestire l'esistente

- Non partiamo da zero
  - SUAP
  - Servizi di back-office specializzati
  - Livelli di informatizzazione differenziati
- Prima non c'erano le specifiche AGID
- Non tutto è sportello unico
- Bisogna prevedere più livelli di integrazione

# Oltre AGID

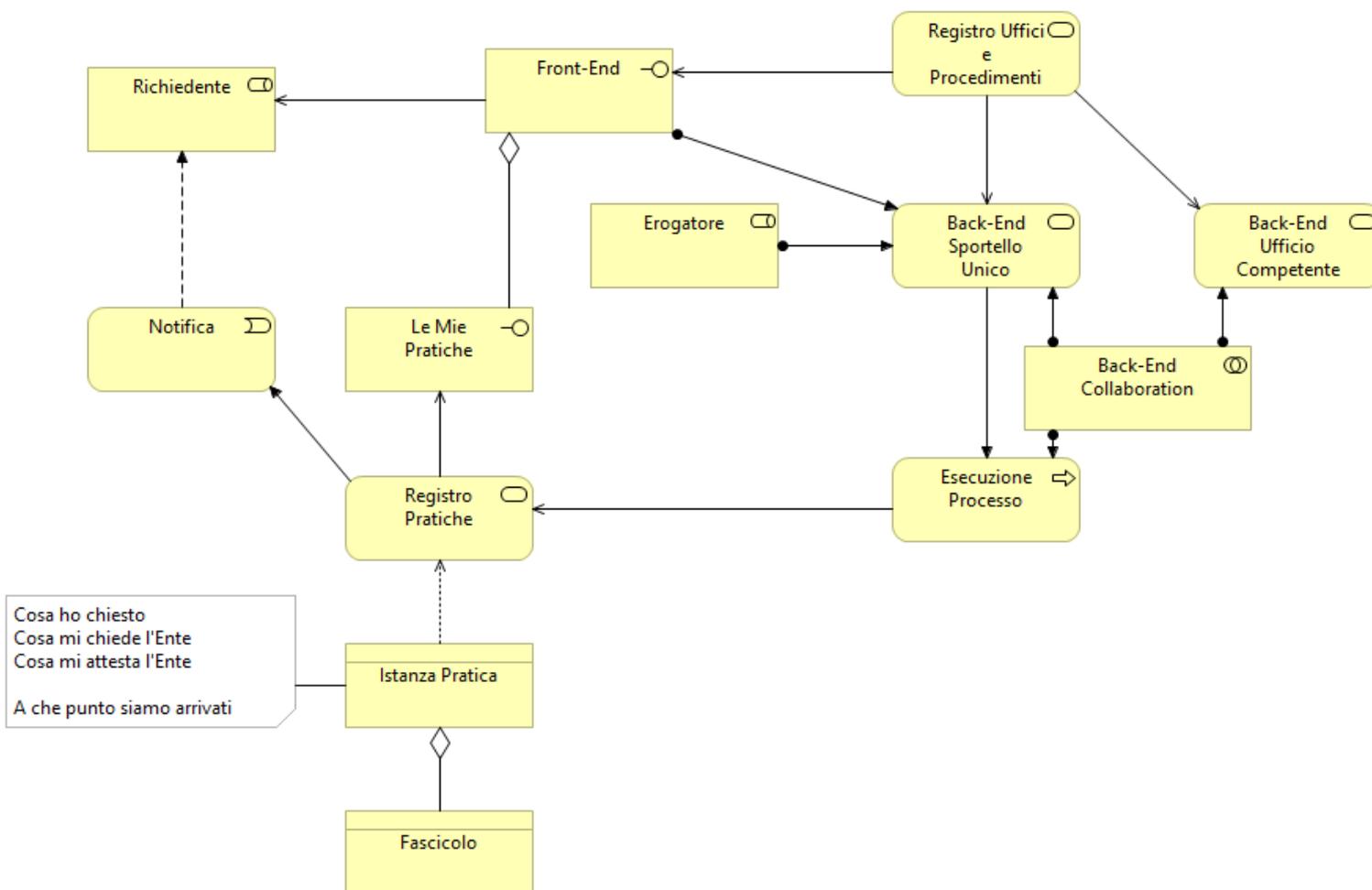
- AGID si focalizza su servizi di Sportello Unico
- Si focalizza su quando i dati attraversano i confini amministrativi di un ente/AOO
- Noi vogliamo gestire tutte le tipologie di servizio
- Diversi servizi si svolgono all'interno di un solo ente
- Spesso richiedono collaborazione di diversi uffici interni allo stesso ente/AOO
- Vogliamo gestire anche le collaborazioni interne
- Tanti processi esibiscono un comportamento comune
  - Interazioni con altre componenti del sistema informativo
  - Fasi di processo e sotto-processi riusabili



# Architettura estesa

- Front-End
  - Supporto alle deleghe
  - Comunicazione Erogatore->Richiedente
    - Visualizzazione Registro Pratiche
- Back-End
  - Cooperazione fra Sportello Unico e BackOffice Ufficio Competente
  - Alimentazione Registro Pratiche
  - Integrazione con altri componenti del Sistema Informativo
- Supporto a diversi livelli di informatizzazione

# Estensione: registro pratiche



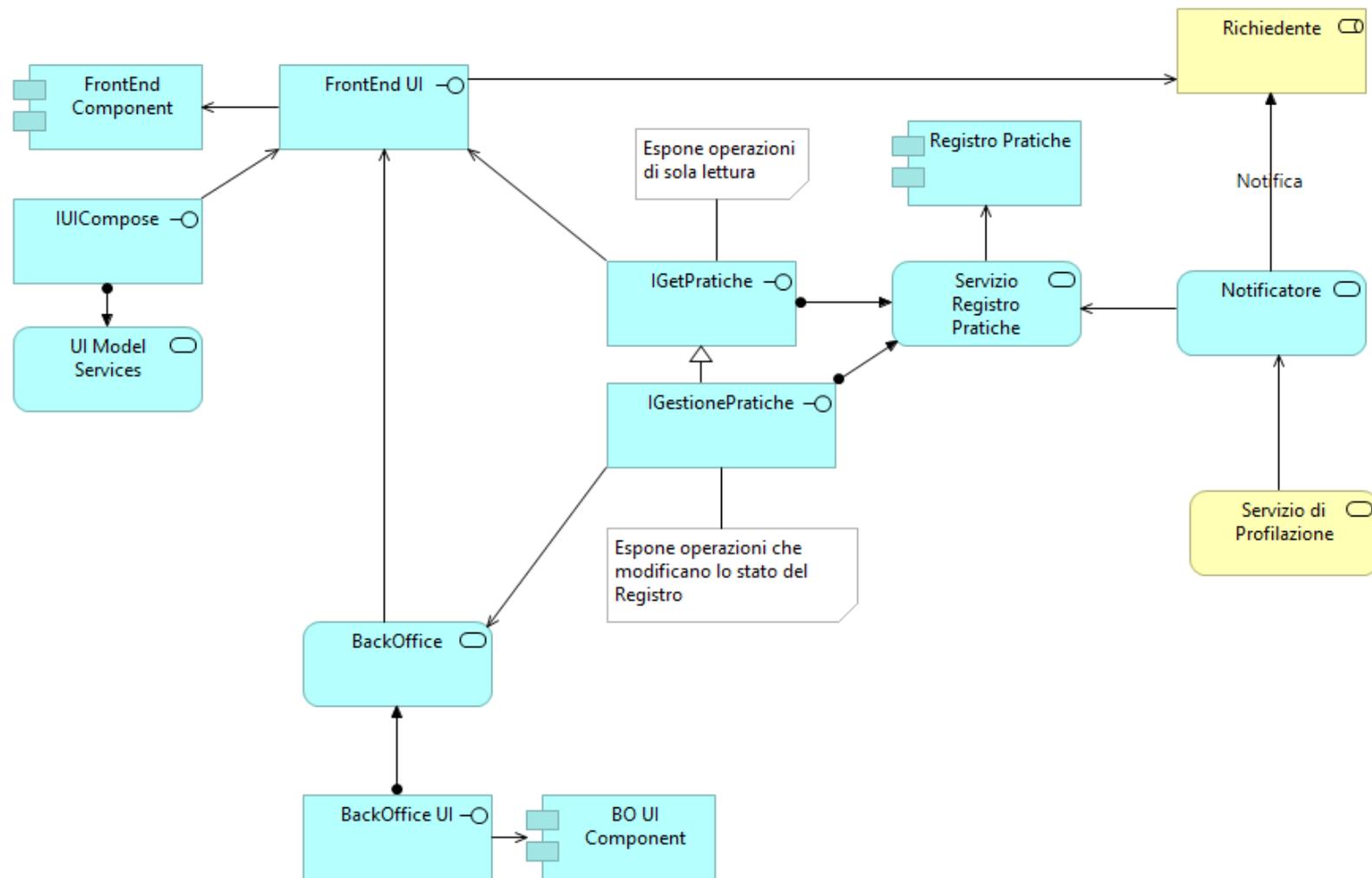
# Registro pratiche => Profilo civico

- Le mie interazioni con la PA alimentano il mio profilo civico:
  - I miei dati
  - Le mie preferenze
  - I miei documenti: certificati/autorizzazioni/concessioni, ....
  - Le mie abilitazioni/attestazioni
- I dati del mio profilo civico agevolano le successive interazioni
  - Recupero di dati noti, controlli automatici, ...
- Necessità di un meccanismo di notifica per sapere che è successo qualcosa che mi riguarda
  - Una richiesta da parte di un Ente, una scadenza, il rilascio di un certificato o di un'autorizzazione, ..
- Necessità di filtri (per data, per PA, per tipo di informazioni, ...)

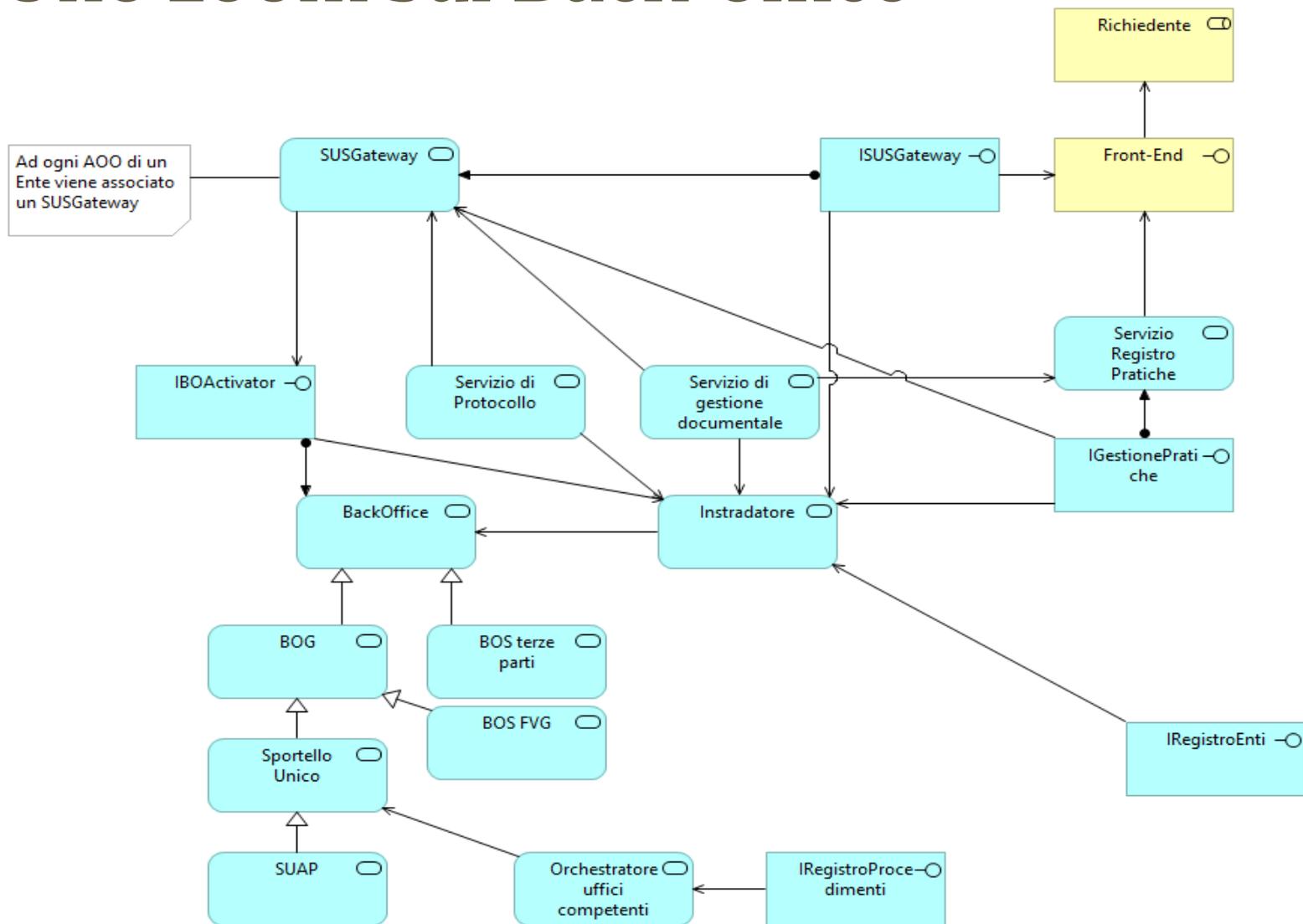
# Scomposizione in micro-servizi

- Individuo gli attori e i ruoli
- Descrivo le interazioni
- Separo le responsabilità
- Identifico gli attraversamenti dei confini
- Descrivo cosa passa attraverso i confini
- Identifico macro-componenti (scomposizione) e i servizi minimi di comunicazione (collaborazione)
- Riconosco strutture e comportamenti comuni
- Reitero il processo o parte di esso per scomporre ulteriormente il sistema
- Identifico componenti tecnologici riusabili in più ambiti/contesti

# Interazione con Registro pratiche



# Uno zoom sul Back-office



# La cassetta degli attrezzi

- Contiene diversi tipi di strumenti
  - Comunicazione
  - Formazione
  - Consulenza
  - Specifiche software
    - Architettura di riferimento
    - Interfacce di cooperazione applicativa
      - AGID (conformità con SU nazionale)
      - Regione FVG (conformità SUS Regionale)
  - Componenti software
  - Servizi di hosting e di gestione dei componenti regionali



# Componenti software

- Componenti conformi alle specifiche AGID
  - Front-End generalizzato del richiedente
  - Back-office SUAP
  - Back-Office «tematici»
    - Back-office generalizzato contributi
    - Back-office generalizzato autorizzazioni
    - Back-Office generalizzato albi regionali
    - Back-Office gestione concorsi
  - ....

# Componenti software

- Componenti riusabili: i mattoncini del Lego usati per costruire i componenti finali
  - Servizi di Master Data:
    - Enti
    - Strutture Organizzative degli enti
    - Procedimenti
    - Schemi dei dati
    - (Sotto)Processi ed attività
  - Back-end Gateway di ente/AOO
  - Registro Pratiche
  - Sistema documentale e Protocollo
  - Instradatore: userà le interfacce di comunicazione AGID
  - Orchestratore (cooperazione SU)
  - Notificatore
  - Profilatore



# Ecosistema di (micro-)servizi

- Vogliamo fare rete, definendo un'architettura aperta in cui i punti di cooperazione, integrazione ed estensione sono ben definiti e creano un contesto di riferimento che offre opportunità di business per chi lo adotta, che in cambio si impegna a rispettare le «regole di gioco» stabilite
- Le regole del gioco
  - Linee guida
  - Documentazione
  - Interfacce
  - Ambienti di test e integrazione
  - Processo di certificazione



# Grazie per l'attenzione

- **REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA**
- Direzione centrale funzione pubblica e semplificazione
- ***Servizio sistemi informativi ed e-government***
- [luca.gargiulo@regione.fvg.it](mailto:luca.gargiulo@regione.fvg.it)