







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





Il progetto di Sportello unico digitale dei servizi (SUS)



I benefici dell'Open Government e dell'approccio Agile

a cura di Alessandra Benvenuti – Alessandra Nassivera

Udine 13 marzo 2019 Sala Pasolini, via Sabbadini 31



Agenda digitale regionale

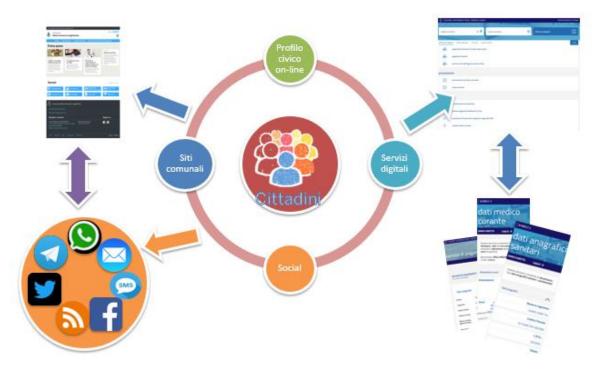
In coerenza con gli indirizzi Europei e Nazionali, l'Agenda Digitale regionale identifica le linee di intervento strategiche per lo sviluppo digitale del territorio:

- Banda Larga e Ultralarga
- Pubblica Amministrazione Digitale
- Servizi per i cittadini e le imprese
- Sanità Digitale
- Scuola e Competenze Digitali
- Città e Territorio Smart

Un insieme coordinato di iniziative e progetti a valere sul Programma Triennale per l'ICT e eGovernment che si pongono, fra gli altri, l'obiettivo di **snellire** i processi della PA, **semplificare** l'interazione e la comunicazione con i cittadini e **migliorare** l'accesso ai servizi pubblici.

L'utente al centro

Cambia in modo radicale il modello di approccio ai servizi erogati dalla PA, che pone l'**utente finale** al **centro** dell'intero processo, dalla fase di raccolta dei requisiti alla validazione delle soluzioni, in ottica di **co-progettazione**...



Il paradigma di riferimento è la «Casa del cittadino» di AGID

Progetti «Open Government»

Molti i progetti promossi dalla Regione FVG, in collaborazione con Insiel, volti a rendere l'Amministrazione pubblica sempre più aperta e **«trasparente»**, fra i quali:

- SUAP Sportello Unico Attività Produttive
- Portale dei servizi al cittadino
- Open Data
- Eagle FVG e strumenti di consultazione geografica



Verso lo Sportello Unico Servizi

Il SUS è un obiettivo **strategico** dell'Amministrazione regionale, individuato fra i **Progetti prioritari** del Programma Triennale per l'ICT e l'eGovernment.

Contesto: Regione e EELL

Ambito: procedimenti PA attivati da istanze di cittadini/imprese:

- Contributi
- Concorsi
- Pratiche autorizzative e permessi (Ambiente, Edilizie, attività Produttive...)

Un progetto pienamente integrato con le piattaforme abilitanti nazionali PagoPA, ANPR e SPID, che prevede il ridisegno di **software**, **modulistica e processi PA** in chiave **digitale**

La transizione digitale



Benefici generali

- Omogeneizzazione e semplificazione dei processi di attività amministrative
- Omogeneizzazione dei dati trattati (OntoPiA)
- Autonomia della PA nella definizione di Processi di Attività amministrative supportati da servizi IT
- Conoscenza dei dati trattati dalle Attività dei diversi Processi dell'Amministrazione (fondamentale per GDPR)
- Omogeneizzazione e semplificazione dell'interazione telematica con la PA: «user journey»
- Comunicazione Soggetti istanti-PA e inter-PA più agile e più controllata con tempi di risposta più veloci

Benefici per gli utenti finali

Completa, efficiente ed efficace interazione telematica tra Cittadini, Professionisti, Organizzazioni e loro Intermediari e la PA attraverso:

- unico Sportello telematico di facile utilizzo cui presentare istanze e comunicazioni agli Enti della PA regionale, dove visualizzare gli esiti dell'attività amministrativa e intraprendere i successivi passi della "pratica», con evidenza delle proprie scadenze
- utilizzo dei dati già in possesso della PA
- servizi per definire il proprio **Profilo** personale, il Profilo della propria Organizzazione, con ruoli e deleghe, per dichiarare le intermediazioni e come essere notificati e visualizzare i propri dati «master» a disposizione della PA

Autorizzazioni, accreditamenti, concessioni

Istruttoria sui soli elementi di qualità, più veloce, più trasparente



Beneficio ottenuto prima e con minor sforzo da entrambe le parti!!!



Presentazione istanza online di richiesta beneficio con necessaria compilazione di tutti i dati o quasi

Presentazione istanza online per mantenimento beneficio con necessaria compilazione di molti dati e recupero faticoso di informazioni già trasmesse

Nessuna possibilità di visualizzare le variazioni introdotte

Presentazione istanza online di richiesta beneficio con **precompilazione** dei dati «master»
Verifica di «**congruità**» dell'istanza
Visualizzazione **stato pratica e suggeritore** per intraprendere le azioni adeguate

Presentazione istanza online per mantenimento beneficio **precompilata** con i **dati già trasmessi** e i dati master di pertinenza aggiornati

Visualizzazione delle variazioni introdotte

Profilo personale



Qualità dei dati
Circolarità
informazioni
certificate



Possibile visualizzazione e gestione di pochi dati personali, anagrafica o poco più

Necessaria comunicazione di variazione all'Amministrazione extra-sistema

Visualizzazione dei propri dati master gestiti da sistemi informativi che costituiscono **fonte autoritativa** (ANPR, SIL, SUS-BO, ...) e gestione autonoma degli altri dati

Comunicazione automatica di variazioni ai sistemi che sottoscrivono il servizio e **notifica** al Cittadino

Profilo di Organizzazione



Sicurezza Velocità



Retelavoro per le sole Comunicazioni Obbligatorie dei datori di lavoro (ADELINE)

Sul frontend per le domande di contributo è disponibile una delega a domanda Sul frontend del SUAP il delegato deve dimostrare la delega ricevuta allegando il documento relativo per ciascuna domanda

Definizione della **struttura** della propria **Organizzazione** funzionale all'abilitazione ai servizi online resi disponibili dalla PA, con indicazione dei **ruoli** ossia delle **deleghe** per diversi livelli di operatività e loro scadenza (ove nota)

Dichiarazione di **intermediazione** indicando «una tantum» il Soggetto intermediato, la validità temporale e rispetto quali servizi online resi disponibili dalla PA 11

Come lavoriamo

