

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

## Convegno

### *Una Regione digitale a misura di cittadino*

**Tavola rotonda: progettiamo insieme i componenti  
dell'architettura  
a cura di (Luca Gargiulo)**

Udine, 22 ottobre 2018, Auditorium Comelli, via Sabbadini 31



# SUS: scenario complesso

- Pluralità di attori e di ruoli
- Pluralità di Enti:
  - ambiti amministrativi diversi: policy, sicurezza, tecnologie
- Pluralità di procedimenti
- Tanti dati richiesti all'utente:
  - strutturati e non (documenti, anche firmati)
- Numerose Interazioni e collaborazioni
  - Utente-Ente (integrazioni, notifiche, esiti)
  - Fra Enti
  - Fra i dati
- Pagamenti (bolli, diritti)



# Obiettivi

- Uniformare le modalità di interazione nei confronti di un qualsiasi Ente che eroga un qualsiasi servizio
- Consentire la gestione delle istanze utente nel modo più opportuno (in funzione delle necessità di gestione dei singoli erogatori)
- Consentire l'evoluzione autonoma dei diversi componenti
- Ottimizzare l'investimento di risorse, economiche e professionali



# Obiettivo: semplificazione

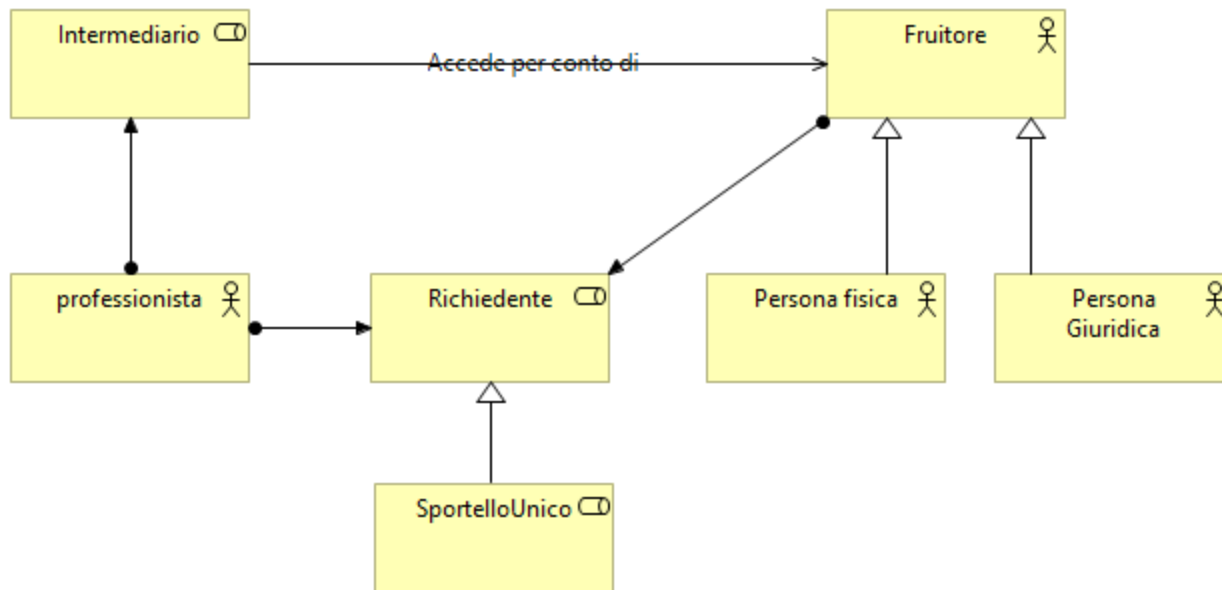
- Facile per l'utente
  - UI intuitiva e UX naturale
  - Tutte le strade portano a Roma (?!?)
  - Gestione unificata e auto-consistente
  - Completezza delle informazioni
- Facile per gli operatori
  - I dati «girano da soli»
  - Il sistema conosce contesto e processi
- Facile da gestire
  - Operations
  - Evoluzione possibile (API)



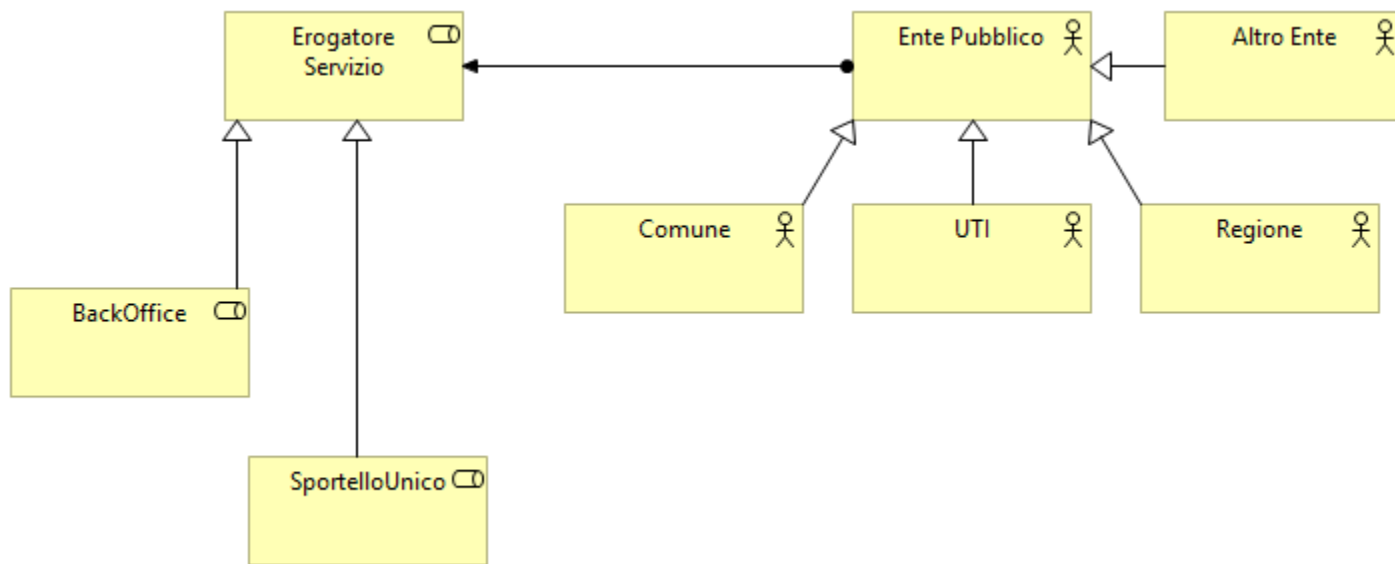
# Come fare?

- 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

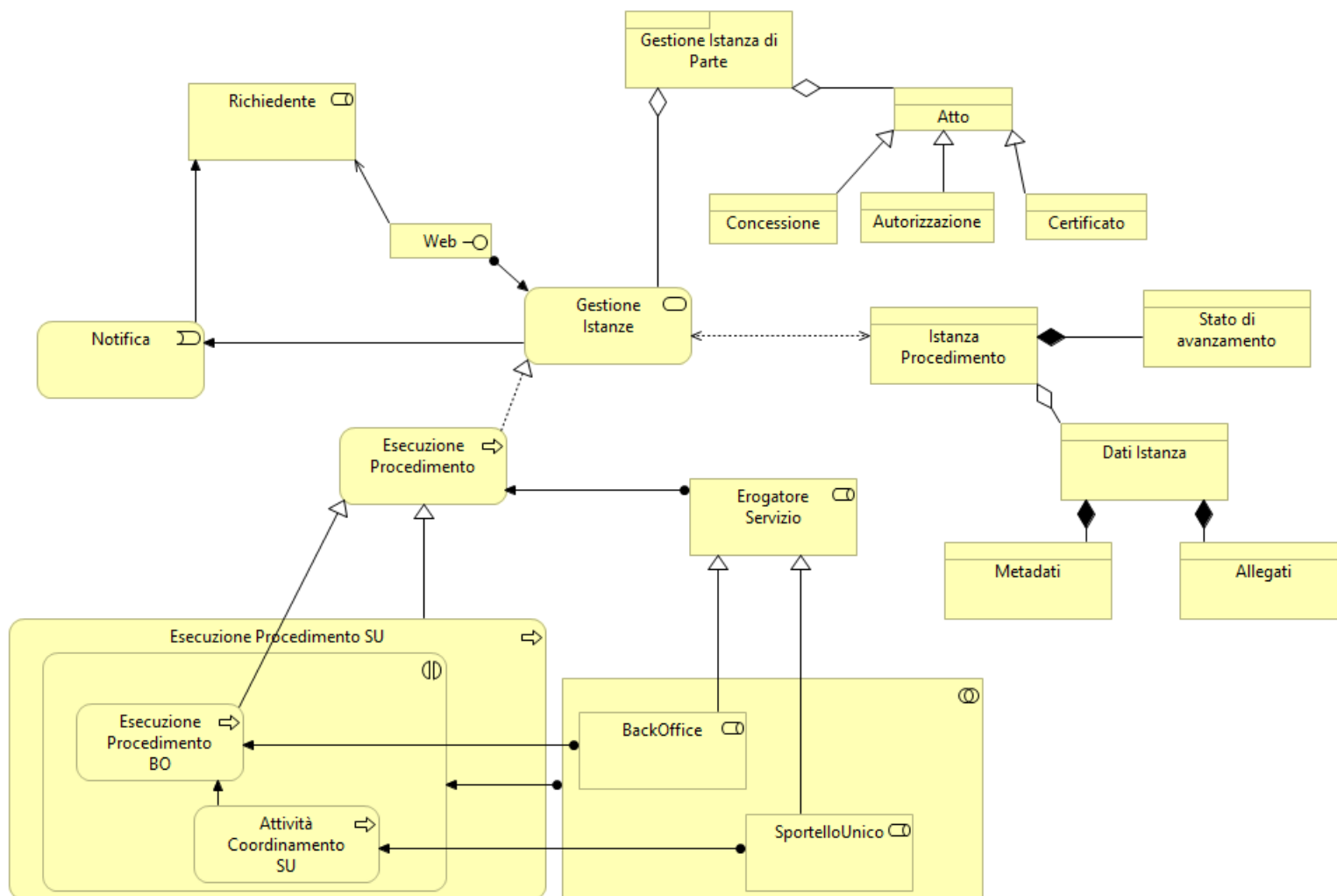
# Richiedente



# Erogatore



# The big picture

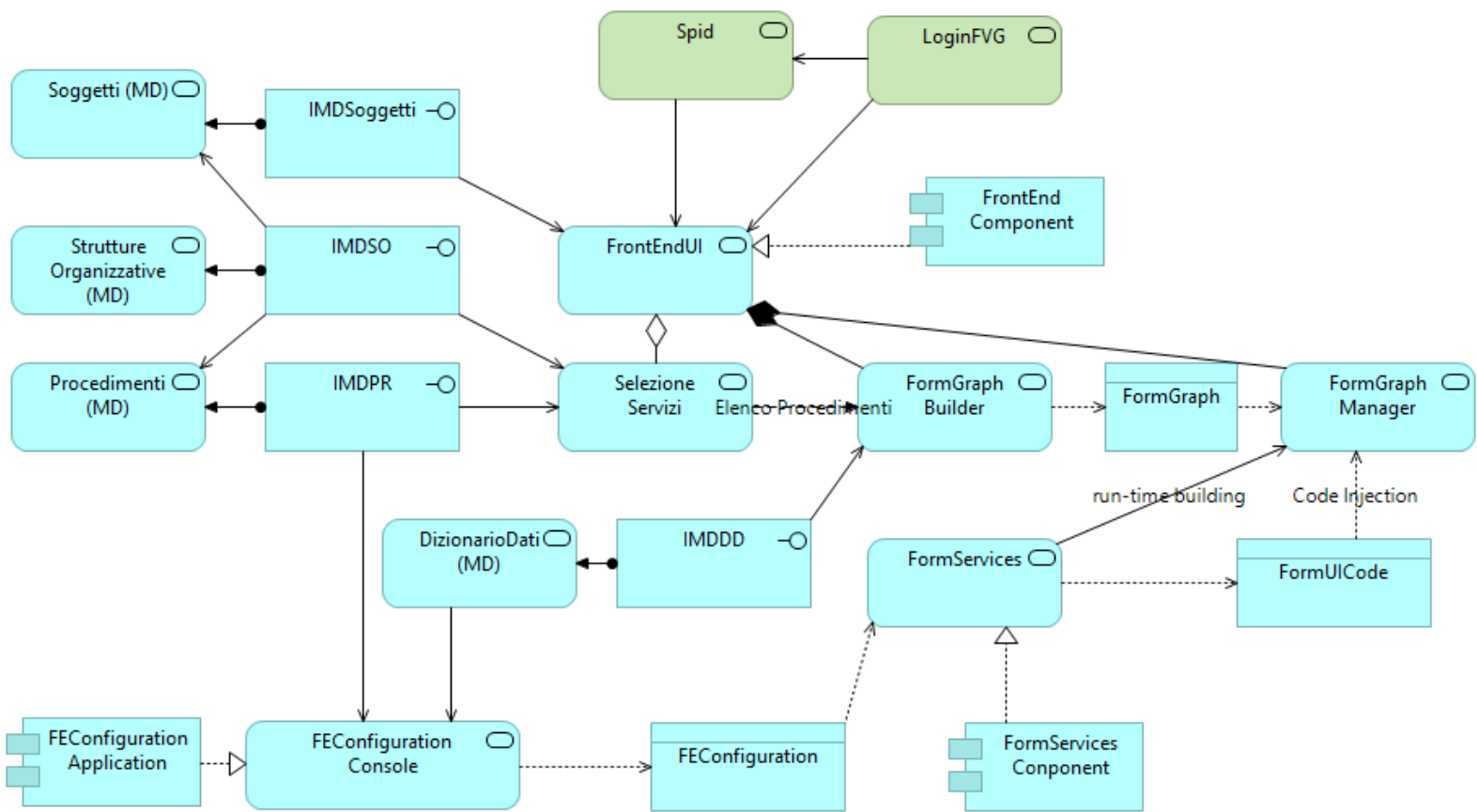




# Front-end – responsabilità

- Deve autenticare l'utente (SPID): fruitore/delegato
- Deve consentire la creazione di una nuova istanza
  - scelta del procedimento/i e dell'Ente a cui inoltrarlo (MDPR, MDSO)
  - Raccolta di dati conformi a schemi noti/classificati (SUAP: ci pensa AGID)
    - Deve farlo dinamicamente e ragionando sulle informazioni raccolte: ci sono tanti procedimenti/schemi
      - Catalogo procedimenti (MDPR)
      - Dizionario dati (MDDD)
      - Repository di pezzi di interfaccia utente: layout, tipi di item visuali, controlli (vincoli, regole di validazione su singolo item e su insiemi di items), sequenza e ordine di presentazione (MDUI)
- Deve inoltrare ai Back-Office i dati/documenti raccolti

# Front-end – nuova istanza





# Front-end –responsabilità

- Deve consentire l'interazione con il profilo civico del cittadino (con dei limiti se sono un delegato)
- E' una finestra su quello che le PA fanno di me
- Deve consentire l'interazione online (nuova istanza, pagamenti bolli e diritti, visualizzazione risposte (comunicazioni/richieste/ricevute, ...), integrazioni, recupero di documenti, ...)



# Profilo civico

- I miei dati
- Le mie preferenze
- I miei documenti (anche frutto di precedenti interazioni: certificati/autorizzazioni/concessioni, ....)
- Le mie abilitazioni/attestazioni
- La storia e lo stato delle mie interazioni con la PA fra cui:
  - i miei pagamenti (PagoPA)
  - le mie istanze che comprendono:
    - lo stato di avanzamento
    - il fascicolo documentale
- Necessità di un meccanismo di notifica
- Necessità di filtri (per data, per PA, per tipo di informazioni, ...)



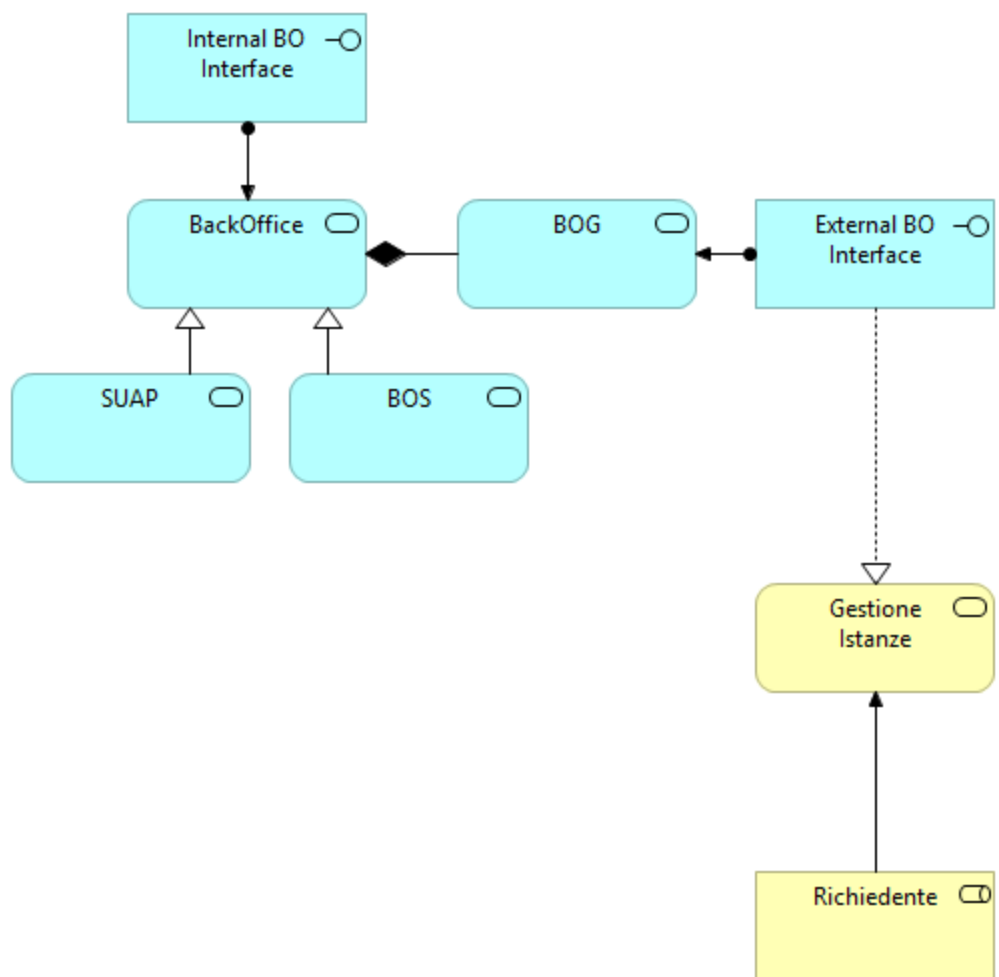
# Registri istanze

- Parte del profilo civico
- Solo visualizzato dal richiedente
  - Può fornire integrazioni ma vengono inserite dai BO
- Alimentato dai back-office
  - BOG
  - BOS
  - SU

# Back-office

- Responsabilità: gestire le istanze del richiedente
- Vive nel dominio amministrativo di uno specifico Ente
- Due tipi principali: SU (fra cui SUAP) e BO semplice
- SU: richiede servizi a BO dello stesso Ente o di altri Enti
- Parte del processo è comune:
  - interazione con il front-end
    - deve ricevere le istanze e fornire risposte (tramite registro istanze e notificatore)
  - deve interagire con alcuni sistemi:
    - interni
    - esterni o condivisi
- Posso separare la parte di processo comune (BOG) da quella specifica

# Back-office





# 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)