



**Versione 1.1.**

# **PROVINCIA BARLETTA ANDRIA TRANI**

**PIANO DI INFORMATIZZAZIONE  
ART.24 DL 90/2014**

## Sommario

<b>1 ) PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2 ) LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE .....</b>	<b>3</b>
2.1 ) PRINCIPALI NORME DI RIFERIMENTO .....	5
<b>3 ) SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>4 ) AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE .....</b>	<b>9</b>
4.1 ) ANALISI DEL CONTESTO.....	9
<b>5 ) SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE IN ATTO .....</b>	<b>9</b>
5.1 ) GOVERNANCE DEL PIANO E SOGGETTI COINVOLTI.....	9
5.2 ) GLI INTERVENTI EVOLUTIVI .....	10
5.3 ) ATTIVITÀ PREVISTE .....	10
<b>6 ) PIANIFICAZIONE GENERALE DEI SERVIZI INFORMATIZZATI .....</b>	<b>11</b>
<b>7 ) MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO.....</b>	<b>12</b>

---

	<i>Unità Organizzativa/Servizio/Ufficio Responsabile del Piano</i>	<i>Nominativo</i>	<i>Data</i>
<i>Redatto</i>	Servizio e-Government	Alessandro Binetti	13/02/2015

Approvato con deliberazione n.   dell'organo di indirizzo politico in data

## Revisioni del documento

Rev.	Data	Modifiche apportate	Redatto	Approvato

## 1) PREMESSA

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 24 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90, convertito con Legge 11 agosto 2014, n.114, tutte le pubbliche amministrazioni sono tenute ad adottare, entro sei mesi dalla data di conversione, un Piano di informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni online.

Tali procedure devono consentire il completamento dell'iter, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta ("servizi di rete", art. 63 del Codice dell'Amministrazione Digitale).

La disposizione imprime una notevole accelerazione al processo di semplificazione amministrativa e di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sia riconsiderando profondamente le relazioni con cittadini e imprese in ragione dell'introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), unanimemente riconosciute quali elemento di spinta strategica per il recupero di competitività e di crescita economica del Paese, sia in una logica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei processi interni dell'Ente.

Alla luce di quanto sopra esposto il documento costituisce pertanto il Piano di informatizzazione secondo l'art. 24 del DL 90/2014.

## 2) LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI AI CITTADINI E ALLE IMPRESE

Il **Codice dell'Amministrazione Digitale** (DLGS. n. 82/2005) ha tracciato il quadro normativo entro cui deve attuarsi la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

Le successive modifiche introdotte dal DL 235/2010, hanno poi avviato un ulteriore processo verso una PA moderna, digitale e sburocratizzata.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale, adottato con il **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82** (comunemente indicato con l'acronimo CAD), è un atto normativo avente forza di legge, adottato dal Governo italiano sulla base della delega contenuta nell'art. 10 della [Legge 29 luglio 2003, n. 229](#) che raccoglie, in maniera organica e sistematica le

disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella pubblica amministrazione. In particolare, il CAD mette l'accento sulla capacità delle nuove tecnologie di porsi come strumento privilegiato di dialogo con i cittadini. Il CAD, inoltre, contiene importanti norme che si rivolgono anche ai privati soprattutto per quanto riguarda l'utilizzo della PEC, i documenti informatici e le firme elettroniche.

Nel corso del tempo il CAD è stato oggetto di numerosi interventi normativi che ne hanno modificato il contenuto adeguandolo al progresso tecnologico ed alle esigenze emerse in sede applicativa. Gli interventi più significativi sono stati:

- Il [Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159](#) (decreto correttivo basato sulla stessa delega contenuta nella Legge 229/2003) che ha previsto forme di integrazione al processo di digitalizzazione di diffusione delle tecnologie informatiche e telematiche nei rapporti con la PA. Inoltre, questo decreto ha avviato la realizzazione del [Sistema Pubblico di Connettività](#) (SPC) e la [Rete Internazionale delle Pubbliche Amministrazioni](#).
- Il **Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235**, che ha dato vita ad una completa riformulazione del Codice, introducendo 9 nuovi articoli e riformulandone 53. Con questo decreto si è perseguito l'adeguamento degli strumenti di dialogo tra amministrazioni pubbliche ed i soggetti privati (cittadini ed imprese) mediante il ricorso alle tecnologie della comunicazione dell'informazione, anche nell'ottica di un recupero di produttività. Il decreto, inoltre, richiama esplicitamente i principi relativi a valutazione della performance organizzativa e individuale nelle Amministrazioni pubbliche e alla responsabilità dirigenziale.
- Il [Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179](#) (c.d. Decreto Crescita 2.0) convertito, con modificazioni dalla [Legge 17 dicembre 2012, n. 221](#) che ha introdotto diverse novità tra cui: un nuovo regime per i dati della pubblica amministrazione, la possibilità di dialogo telematico con i gestori di pubblico servizio, il domicilio digitale, nuove forme di responsabilità per i funzionari pubblici, ecc.

Negli ultimi anni sono state realizzate ulteriori riforme riguardanti la materia in esame.

In particolare, con il **DL 83/2012**, recante "*Misure urgenti per la crescita del Paese*", convertito nella **legge 134/2013** il DigitPa (denominazione assunta dal CNIPA con il d.lgs. 1 dicembre 2009, n. 77) viene sostituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale predisposta dal Decreto "Semplifica Italia" n.5/2012, con funzioni di diffusione delle tecnologie informatiche per favorire la crescita economica e la promozione del sistema di Reti di nuova generazione (NGN), mediante il coordinamento degli interventi pubblici di Regioni, Province ed enti locali (art. 47), sotto la vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri, per migliorare i rapporti tra PA e cittadini e imprese predisponendo azioni coordinate dirette a favorire la diffusione di servizi digitali innovativi. A tal fine, il **DL 179/2012** c.d. "*Decreto crescita bis*", convertito nella legge 221/2012 ha previsto il monitoraggio dell'agenda digitale italiana mediante una relazione illustrativa annuale dell'esecutivo.

Il **DLGS del 14 marzo 2013, n. 33** cd. "*Testo Unico trasparenza*", altresì, contiene la disciplina diretta alla concreta individuazione e regolamentazione dei documenti, delle informazioni e dei dati in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici che devono essere pubblicati nei siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni, per

consentire ai cittadini di avere accesso diretto all'intero patrimonio informativo delle PA, e predisporre concrete forme di controllo sullo svolgimento delle funzioni istituzionali dirette al perseguimento di interessi generali.

Il "*Decreto del Fare*" (**DL 69/2013** convertito con [legge 9 agosto 2013, n. 98](#)), ha riorganizzato la governance dell'Agenda digitale, mediante l'istituzione di un tavolo permanente composto da esperti e rappresentanti delle imprese e delle università per l'attuazione dell'Agenda digitale italiana (cd. "*Mister Agenda Digitale*"), introducendo ulteriori innovazioni che riguardano il riconoscimento del domicilio digitale, la razionalizzazione dei Centri Elaborazione dati, la predisposizione del fascicolo sanitario elettronico e la liberalizzazione dell'accesso ad Internet e del Wi-Fi.

L'art. 24, infine, del **DL n. 90/2014**, convertito dalla legge n. **114/2014** (cd. **Decreto PA**) contiene diverse misure di semplificazione di interesse per le imprese. Il riferimento è, in particolare, all'**Agenda per la semplificazione amministrativa**, ai **moduli standard** ed al **piano di informatizzazione delle procedure**.

Inoltre, il 1 dicembre 2014, il Consiglio dei Ministri ha approvato l'**Agenda per la semplificazione per il triennio 2015-2017**, a norma dell'articolo 24 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90.

## 2.1) Principali norme di riferimento

LEGGE \ NORMA	TITOLO
L. 241/1990	<b>Legge 7 agosto 1990 n. 241</b> Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi. (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n.192 del 18-8-1990)
DPR 445/2000	<b>Decreto Presidente Repubblica 28 dicembre 2000, n.445</b> "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 42 del 20-02-2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
DPR 68/2005	<b>Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68</b> Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.97 del 28-04-2005 )
DLGS 82/2005	<b>Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82</b> "Codice dell'amministrazione digitale" (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16-05-2005 - Supplemento Ordinario n. 93)
DLGS 159/2006	<a href="#">Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159</a> "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale"

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 99 del 29-04-2006 - Supplemento Ordinario n. 105)
<b>L. 244/2007</b>	<p><b>Legge 24 dicembre 2007, n. 244</b></p> <p>Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.300 del 28 dicembre 2007- Suppl. Ordinario n. 285) come modificata dal Decreto Legislativo 201 del 2011. (Istituisce (articolo 1, commi 209-214) l'obbligo di fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione).</p>
<b>L. 69/2009</b>	<p><b>Legge 18 giugno 2009, n. 69</b></p> <p>Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.</p> <p>(GU n.140 del 19-6-2009 - Suppl. Ordinario n. 95 )</p> <p>(L'art. 32, comma 1 sancisce che "a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati")</p>
<b>DL 185/2008</b>	<p><b>Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185</b></p> <p>Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.280 del 29-11-2008 - Suppl. Ordinario n. 263 )</p> <p>(obbligo uso della Posta Elettronica Certificata)</p>
<b>DPR 160/2010</b>	<p><b>Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160</b></p> <p>Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività' produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.229 del 30-9-2010 - Suppl. Ordinario n. 227 )</p>
<b>DLGS 235/2010</b>	<p><b>Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235</b></p> <p>Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.6 del 10-1-2011 Suppl. Ordinario n. 8 )</p>
<b>DPCM 22/07/2011</b>	<p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 luglio 2011</b></p> <p>Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e amministrazioni pubbliche, ai sensi dell'articolo 5-bis del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.267 del 16-11-2011)</p>
<b>DPCM 27/09/2012</b>	<p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 settembre 2012</b></p> <p>Regole tecniche per l'identificazione, anche in via telematica, del titolare</p>

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	<p>della casella di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 65, comma 1, lettera c-bis), del Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modificazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.294 del 18-12-2012)</p>
<b>DL 179/2012</b>	<p><a href="#"><u>Decreto Legge 18 Ottobre 2012, n. 179</u></a></p> <p>Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.245 del 19-10-2012 - Suppl. Ordinario n. 194 )</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 (in S.O. n. 208, relativo alla G.U. 18/12/2012, n. 294).</p>
<b>DL 83/2012</b>	<p><b>Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83</b></p> <p>Misure urgenti per la crescita del Paese.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.147 del 26-6-2012 - Suppl. Ordinario n. 129 )</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134 (in SO n. 171, relativo alla G.U. 11/08/2012, n. 187).</p>
<b>DPCM 22/02/2013</b>	<p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013</b></p> <p>Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.117 del 21-5-2013)</p>
<b>DLGS 33/2013</b>	<p><b>Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33</b></p> <p>Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 80 del 5-4-2013 )</p>
<b>DM 55/2013</b>	<p><b>Decreto Ministero (economia e finanze) 3 aprile 2013 n. 55</b></p> <p>Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 118 del 22-5-2013 )</p>
<b>DL 69/2013</b>	<p><b>Decreto Legge 21 giugno 2013, n. 69</b></p> <p>Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 21-6-2013 - Suppl. Ordinario n. 50 )</p>
<b>DPCM 03/12/2013</b>	<p><b>Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013</b></p> <p>Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale N. 12.03.2014, n. 59 - S.O.)</p>
<b>DL 90/2014</b>	<p><b>Decreto legge 24 giugno 2014, n. 90</b></p>

LEGGE \ NORMA	TITOLO
	<p>Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari (Art.24 - Agenda della semplificazione amministrativa e moduli standard)</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24-6-2014 )</p> <p>Decreto-Legge convertito con modificazioni dalla L. 11 agosto 2014, n. 114 (in S.O. n. 70, relativo alla G.U. 18/8/2014, n. 190).</p>
<b>DL 66/2014</b>	<p><b>Decreto Legge 24 aprile 2014, n. 66</b></p> <p>Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale.</p> <p>(pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 95 del 24-4-2014 )</p> <p>(c.d. decreto IRPEF, contenente all'art. 25 alcune novità importanti sulla Fatturazione Elettronica verso la PA - anticipato al 31/03/2015 l'obbligo della fatturazione elettronica verso le PA Locali e le PA Centrali residue, ad eccezione di Ministeri, Agenzie e Enti previdenziali per cui permane l'obbligo al 6/06/2014).</p>
<b>DIRETTIVA 8/09</b>	<p><b>Direttiva n. 8 del 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.</b></p> <p>Direttiva per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino.</p> <p>Disposizioni in materia di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità, accessibilità e registrazione al dominio ".gov.it" dei siti web delle P.A.</p> <p>26 novembre 2009</p>

### 3) SEMPLIFICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE: GLI OBIETTIVI DELL'AMMINISTRAZIONE

Negli ultimi anni, l'Amministrazione ha portato avanti un piano di ampio respiro, volto alla semplificazione della comunicazione tra cittadino/impresa e Pubblica Amministrazione, nonché al potenziamento dei servizi a disposizione di cittadini e imprese. Questo è necessariamente passato per un potenziamento della struttura informatica dell'Ente, anche alla luce della recente normativa in materia a partire dal CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, D.lgs. 82/2005) fino alla più recente normativa su Trasparenza e Anticorruzione.

In questo ambito si inserisce il nuovo obbligo di semplificazione e informatizzazione delle richieste di cittadini e imprese, nonché il monitoraggio delle stesse da parte di tutti gli attori coinvolti. Azioni che, partendo da un'analisi della situazione attuale dell'Ente, porteranno all'individuazione dei processi coinvolti e successivamente all'implementazione di una piattaforma informatica per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni. Tale piattaforma, interfacciata al SPID (di prossima realizzazione) consentirà non solo tale presentazione ma anche il monitoraggio dello stato di avanzamento delle varie richieste.

In sintesi gli obiettivi da perseguire sono:

- Evolvere le procedure amministrative verso la semplificazione con l'ausilio dell'innovazione tecnologica;



- Sviluppare processi di informatizzazione che non siano la speculare trasposizione delle procedure a supporto cartaceo ma che aumentino l'efficienza della azione amministrativa;
- Incrementare la diffusione delle competenze digitali fra il personale dell'Ente indispensabile per attuare il processo di modernizzazione del Paese ed attuare gli obiettivi dell'Agenda Digitale.

## **4) AMMINISTRAZIONE DIGITALE: STATO DELL'ARTE**

### **4.1) *Analisi del contesto***

Attualmente, la provincia BAT dispone di un sistema informatico che copre la quasi totalità dei servizi dell'Ente e la completa informatizzazione in rete. Per informatizzazione in rete si intende l'utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database con la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati, mentre per l'informatizzazione in locale si intende l'utilizzo nei processi di lavoro di applicazioni specifiche e di database, o dei pacchetti comuni di Office Automation (quali word, excel, access o altri strumenti equivalenti) e la condivisione in rete telematica fra postazioni di lavoro di procedure, strumenti tecnologici e basi di dati.

Nello specifico, la Provincia di Barletta Andria Trani dispone di un Sistema Informativo (portale multicanale provinciale + Sistema Amministrativo ) costituito mediante applicazioni e piattaforme software orientate alla fruibilità delle funzionalità, riutilizzabili in diversi processi operativi nella prospettiva del "servizio" sempre disponibile all'utilizzatore, secondo protocolli e tecnologie standard, così da poter interoperare in maniera sicura con altri sistemi esterni anche se eterogenei.

Di seguito nel capitolo 8 sono illustrate nel dettaglio tutte le sezioni informatizzate sviluppate dall'Ente Bat.

## **5) SERVIZI DIGITALI: PIANIFICAZIONE IN ATTO**

### **5.1) *Governance del Piano e soggetti coinvolti***

La governance ha le seguenti figure (autoesplicative):

- Responsabile del Servizio e-Government e dei Sistemi Informativi (Binetti Alessandro) (RSI)
- Responsabile del Protocollo (Raffaele Angione) (RP)
- Responsabile della Gestione Documentale (Raffaele Angione) (RGD)
- Responsabile dell'Archivio Informatico (Francesco Sciannamea) (RA)
- Responsabile della Conservazione Sostitutiva (Raffaele Angione) (RCD)

Oltre ai responsabili sopra citati, saranno coinvolti i seguenti attori:

- Responsabili di Settore (RS): i responsabili dei vari settori dell'Ente, coinvolti sia nell'individuazione dei procedimenti che nella formazione degli UI
- tecnici informatici (TI): le persone materialmente incaricate dell'implementazione del sistema e della sua configurazione
- utenti interni (UI): i dipendenti dell'Ente

- utenti esterni (UE): cittadini e ditte che inoltreranno istanze, dichiarazioni e segnalazioni

I responsabili dovranno garantire sia la stesura del piano, sia (soprattutto) la sua implementazione, con speciale riguardo alla revisione dei procedimenti coinvolti. Di fatto, senza la compartecipazione da parte degli UI (i quali dovranno modificare radicalmente i loro metodi lavorativi) sarà impossibile avviare il sistema una volta realizzato, oltreché completare l'individuazione di tutti i procedimenti amministrativi "ad istanza di parte" da informatizzare.

Nodo centrale del piano sarà il RSI: vista la natura del piano spetterà a lui coordinare gli altri attori, nonché prendere le maggiori decisioni in merito al piano stesso (software di gestione dei workflow e sua integrazione con i sistemi esistenti; implementazione dei procedimenti).

Sarà poi cura del Responsabile della Comunicazione occuparsi di pubblicizzare il nuovo sistema e del Responsabile di Settore provvedere a strutturare un piano di formazione adeguato per l'utilizzo dei sistemi agli UI e UE.

Da notare che la formazione degli UE dovrà avvenire soprattutto attraverso le procedure stesse (come previsto dalla norma).

## **5.2) Gli interventi evolutivi**

Attualmente sono previsti interventi evolutivi del sistema informativo: questi verranno introdotti una volta completati i vari interventi propedeutici e serviranno ad implementare i prossimi servizi attivi fino ad arrivare all'automatizzazione totale del sistema.

## **5.3) Attività previste**

La norma individua come oggetto del "Piano", l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni che permetta la compilazione *on-line* con procedure guidate accessibili tramite autenticazione SPID di cittadini e imprese. Le procedure devono permettere il completamento dell'istanza, il tracciamento con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta.

Al fine di rendere coerente la regolamentazione interna dei processi amministrativi sarà necessario procedere alla revisione/aggiornamento del Regolamento provinciale dei procedimenti amministrativi.

Successivamente dovrà essere eseguita un'attenta analisi dei procedimenti amministrativi selezionando quelli ad "istanza di parte" e definendo una scala di priorità temporale per la loro informatizzazione.

A questa prima analisi dovrà seguire la verifica e l'identificazione delle strutture responsabili delle diverse fasi del processo, immediatamente seguita dall'individuazione e dall'analisi della modulistica necessaria e dei procedimenti di "workflow" che attualmente regolano gli iter procedurali.

In quest'ultima fase potrebbero essere necessarie eventuali modifiche alla modulistica esistente e/o interventi correttivi degli specifici regolamenti provinciali o dei processi produttivi (workflow).

La necessità di provvedere alla rettifica di disposizioni regolamentari o organizzative potrebbe comportare uno slittamento temporale delle attività successive.

Parallelamente occorrerà individuare ed analizzare le soluzioni software attualmente in uso allo scopo di verificarne l'adattabilità al sistema SPID e più in generale a quanto richiesto dalla norma.

Sarà altresì necessario provvedere ad un'attenta Analisi del sistema di front-office (per cittadini e imprese) attualmente utilizzato e prevederne, nel caso, le opportune modifiche. Questo costituisce un elemento chiave con il quale cittadini e imprese si rapportano con l'ente sia in fase di presentazione delle istanze che durante il relativo iter, per avere informazioni sui procedimenti e sullo stato di avanzamento degli stessi.

Il passo successivo sarà costituito dall'analisi e dall'individuazione delle soluzioni tecnologiche percorribili. Tra queste andranno considerate in via prioritaria soluzioni di riuso o di collaborazione applicativa con altre PA, secondo quanto fissato dal novellato art. 68 del D. Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione digitale).

Le soluzioni individuate dovranno essere integrate con il sistema SPID ed interfacciate con l'applicativo per la gestione del protocollo informatico dell'Ente; esse dovranno anche essere dotate di meccanismi che consentano l'invio in archiviazione e in conservazione sostitutiva dei documenti possibilmente in modalità di "filiera documentale" ed integrate con i sistemi di "workflow" per permettere la tracciabilità dello stato di avanzamento delle pratiche.

Tenuto conto che lo scenario operativo della P.A. è in grande mutamento e che pertanto sono frequenti innovazioni e nuovi adempimenti da realizzare attraverso gli strumenti ICT, è necessario che le piattaforme in argomento siano sufficientemente elastiche per supportare future necessità in termini di interoperabilità con sistemi esterni e di capacità di poter modellare al loro interno nuovi schemi e iter procedurali.

La fase di realizzazione delle soluzioni sarà effettuata in base alla disponibilità delle risorse necessarie.

## **6) PIANIFICAZIONE GENERALE DEI SERVIZI INFORMATIZZATI**

Il protocollo informatico (previsto dal DPR 445/2000), l'insieme delle risorse di calcolo, degli apparati, delle reti di comunicazione e delle procedure informatiche utilizzati dalle amministrazioni per la gestione dei documenti", ovvero, tutte le risorse tecnologiche necessarie alla realizzazione di un sistema automatico per la gestione elettronica dei flussi documentali. Ogni sistema di protocollo informatico, che si intende adottare o realizzare, deve ottemperare a specifiche indicazioni, riportate nel Testo Unico (DPR 445/2000).

Nel nucleo minimo di protocollo informatico DPR 445/2000 (obbligatorio secondo il DPR 445/2000), prevede la registrazione in un archivio informatico delle informazioni riguardanti un documento (numero, data, mittente/destinatario, oggetto, ecc.), la segnatura sul documento delle informazioni riguardanti il documento stesso (numero, data, Area Organizzativa Omogenea) e la classificazione d'archivio per una corretta organizzazione dei documenti. La gestione documentale di protocollo informatico DPR 445/2000 prevede la registrazione con trattamento del documento informatico, l'assegnazione per via telematica all'ufficio di competenza, la gestione avanzata della classificazione dei documenti (gestione pratiche) e il collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti. Infine il workflow documentale del protocollo informatico DPR 445/2000, prevede l'informatizzazione dei processi relativi ai flussi documentali in entrata, in uscita ed interni e l'integrazione con gli eventuali workflow relativi ai processi prima

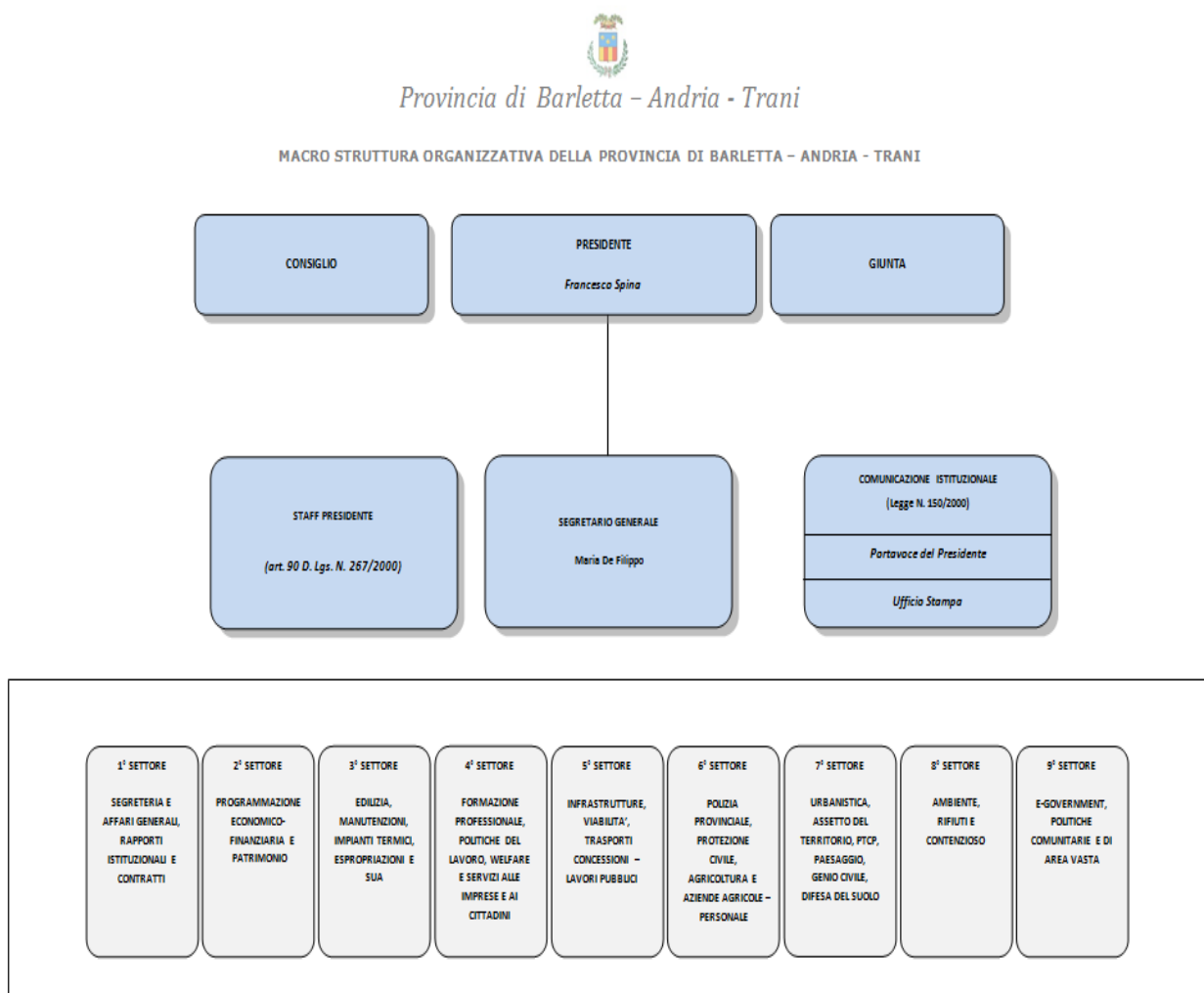
La Provincia Barletta Andria Trani ha completato la rilevazione dei procedimenti eseguendo l'identificazione di:

- istanze;

- dichiarazioni;
- segnalazioni;
- che riceve da cittadini o da imprese classificando:
  - procedimento o processo collegato;
  - eventuali riferimenti normativi;
  - le modalità di ricezione delle stesse;
  - Ufficio di riferimento;
  - Modulistica;
  - Altre eventuali informazioni;

## 7) MONITORAGGIO STATO DI REALIZZAZIONE DEL PIANO

Organigramma della provincia :



La Provincia di Barletta Andria Trani ha progettato, realizzato e messo in esercizio i seguenti servizi erogati in modalità informatica e suddivisi per tipo:

<b>Servizi per l'efficienza interna</b>	<b>Applicazione/Sistema informativo dedicato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•RUPAR-SPC</li> <li>•Protocollo Informatico</li> <li>•Posta Elettronica Certificata</li> <li>•Gestione informatizzata degli Atti Amministrativi</li> <li>•Firma Digitale</li> <li>•Conservazione Sostitutiva</li> <li>•Finanziario e Tributi</li> <li>•Gestione dei Contratti</li> <li>•Sicurezza Informatica</li> <li>•Gestione dei Rischi</li> <li>•Portale del Dipendente</li> <li>•Trasparenza</li> <li>•Auditing degli Atti Amministrativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•i-BAT</li> </ul>
<b>Servizi per l'interazione con cittadini, imprese ed altri utenti</b>	<b>Applicazione/Sistema informativo dedicato</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valutazione e analisi dei progetti (ELISTAT)</li> <li>2. Piano di Protezione Civile (Gestione rischi esterni)</li> <li>3. Gestione delle Autorizzazioni Edilizia Sismica</li> <li>4. Acquisti Verdi</li> <li>5. Monitoraggio del traffico e dei principali indicatori ambientali, meteorologici, fisici ed antropici finalizzato alla gestione dell'accessibilità ad aree sensibili e/o protette di elevato valore storico, culturale o natural (CONCERTO)</li> <li>6. Gestione della Pubblica Istruzione e ITA (La Scuola che faRete)</li> </ol>	Portale Multicanale i-BAT
Politiche del Lavoro	Portale SINTESI
Gestione informatizzata delle Biblioteche	Polo Bibliotecario BAT
Gestione infrazioni del Codice della Strada	Polizia Provinciale
Gestione del PTCP	SIT i-BAT

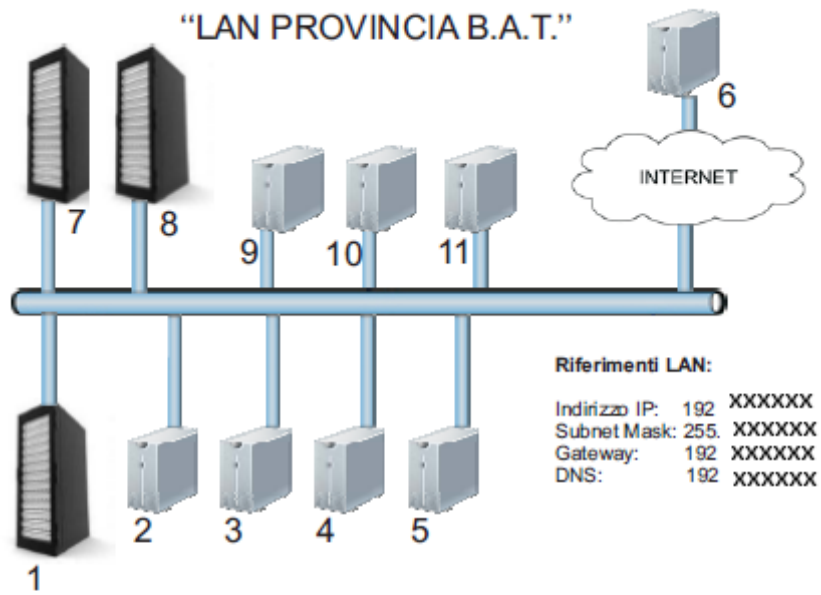
Mentre i seguenti Servizi verranno informatizzati nel corso del 2015:

<b>Servizi per l'efficienza interna</b>	<b>Applicazione/Sistema informativo dedicato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione del perimetro di Sicurezza Informatica interna agli Istituti scolastici</li> <li>• Fatturazione Elettronica</li> <li>• Creazione e gestione del PEG/DPE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•i-BAT</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piattaforma di e-Procurement per la gestione delle gare d'appalto</li> </ul>	
<b>Servizi per l'interazione con cittadini, imprese ed altri utenti</b>	<b>Applicazione/Sistema informativo dedicato</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione delle Autorizzazioni Edilizia Idrica</li> <li>2. Autorizzazioni Ambientali</li> <li>3. Gestione dei permessi di transito di trasporti eccezionali</li> <li>4. Gestione degli Impianti termici</li> </ol>	Portale Multicanale i-BAT

**Di seguito gli schemi grafici dei vari sistemi sviluppati dell'Ente.**

## Rappresentazione Grafica

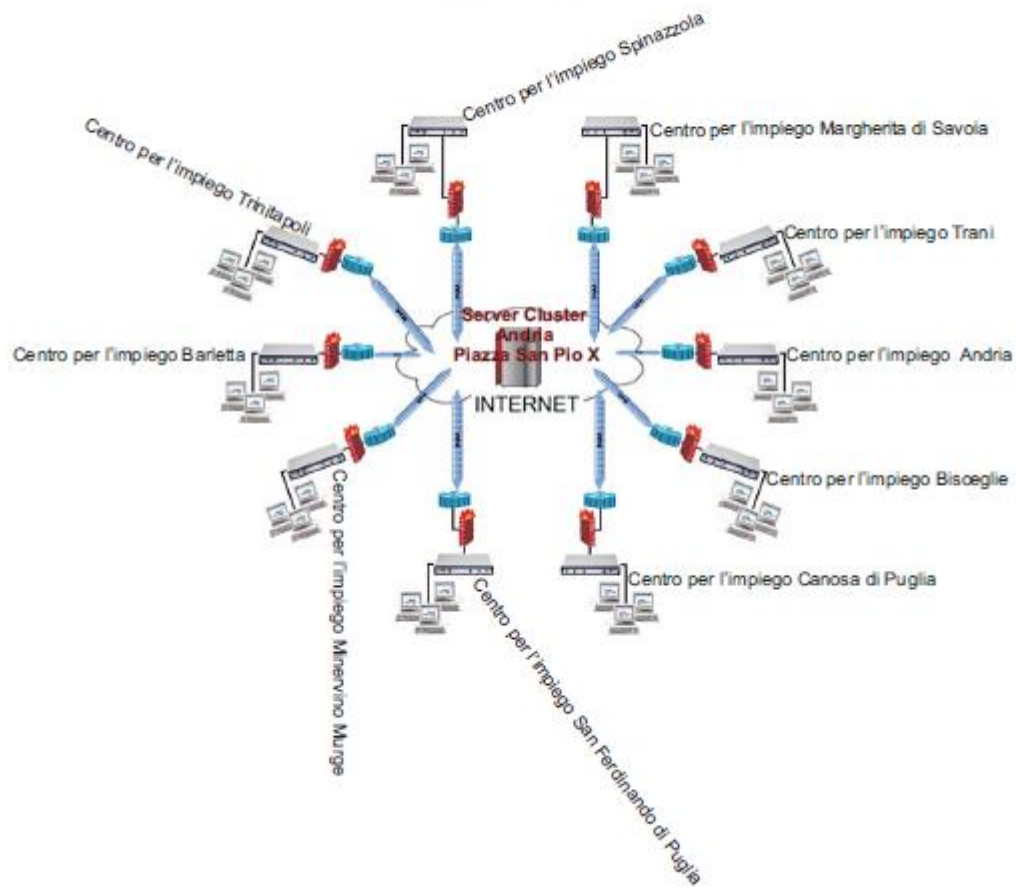


### Legenda:

- 1) Server Cluster progetto "SINTESI"
- 2) Server Servizi Tributi
- 3) Server Servizi Ragioneria
- 4) Server Atti Amministrativi
- 5) Server Servizi Terminal Atti Amministrativi
- 6) Server Web Servizi Atti Amministrativi
- 7) Server Cluster IBAT
- 8) Server Cluster POLO BIBLIOTECARIO
- 9) Server Concerto
- 10) Server Concerto
- 11) Server Concerto

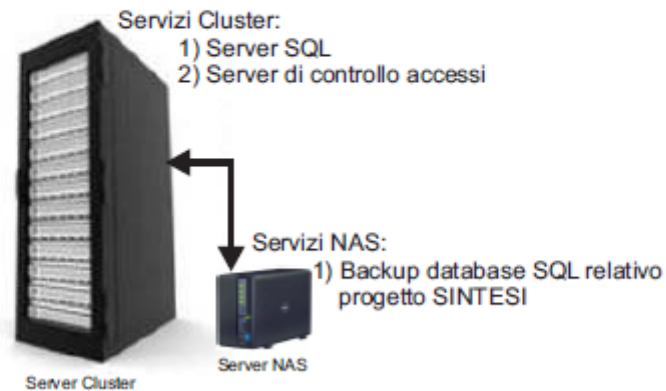
## Rappresentazione Grafica del progetto

### “SINTESI”





## Dettagli e configurazione LAN progetto "SINTESI"



### Riferimenti LAN Cluster:

#### LAN INTERNA

Indirizzo IP1: 192. XXXXX  
Indirizzo IP2: 192. XXXXX  
Indirizzo IP3: 192. XXXXX  
Indirizzo IP4: 192. XXXXX

Subnet Mask: 255. XXXXX  
Gateway: 192. XXXXX  
DNS: 192. XXXXX

#### IP PUBBLICO

Indirizzo IP: 78. XXXXX

#### SISTEMA OPERATIVO

Windows 2003 Server

#### DATABASE

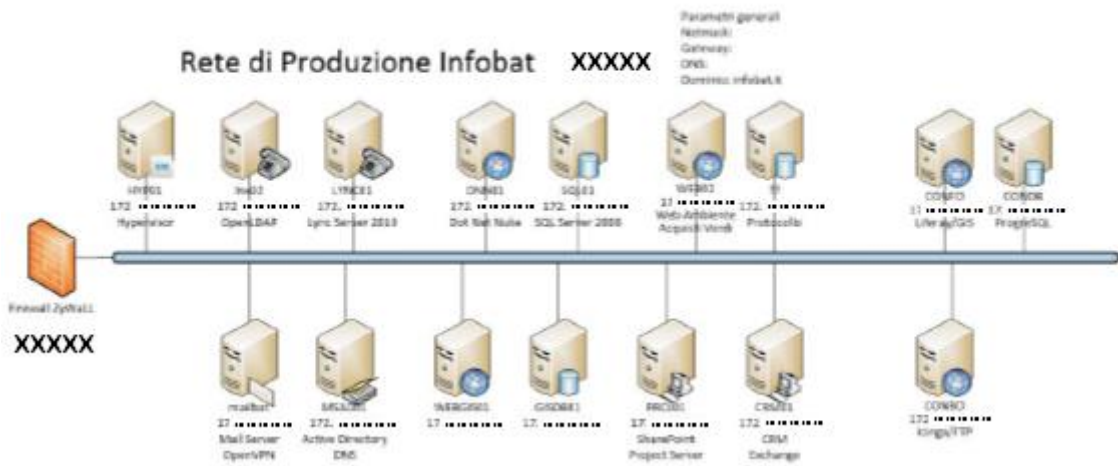
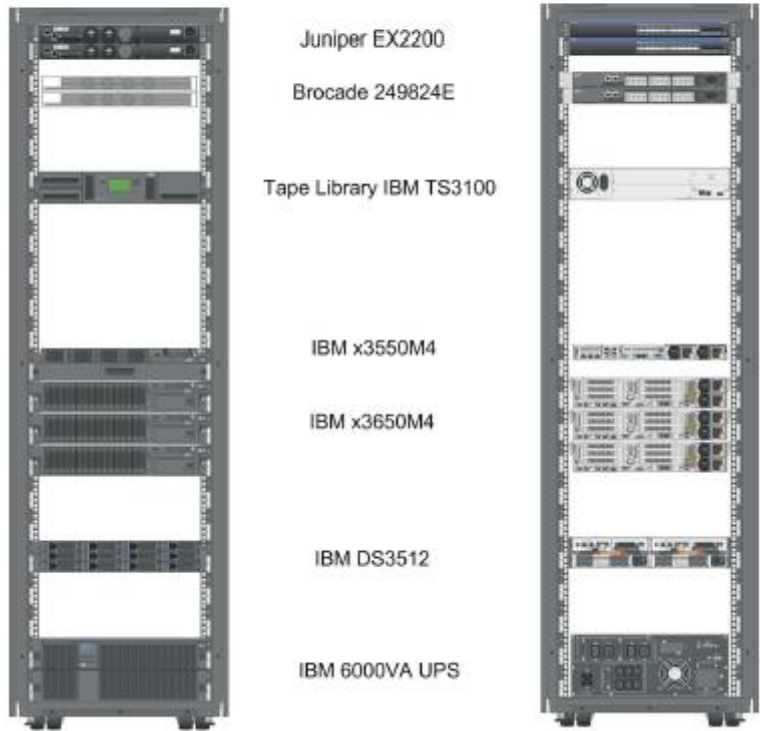
#### CARATTERISTICHE SERVER

Marca Server	Nome Server	CPU	RAM	Disco
Fujitsu	AP1SINTE	2 x XEON E5630 (2,53 Ghz)	4Gb	136 Gb
Fujitsu	BE1SINTE	2 x XEON E5630 (2,53 Ghz)	4Gb	136 Gb
Fujitsu	IDO	2 x XEON E5630 (2,53 Ghz)	4Gb	136 Gb
Fujitsu	FE1SINTE	2 x XEON E5630 (2,53 Ghz)	4Gb	136 Gb

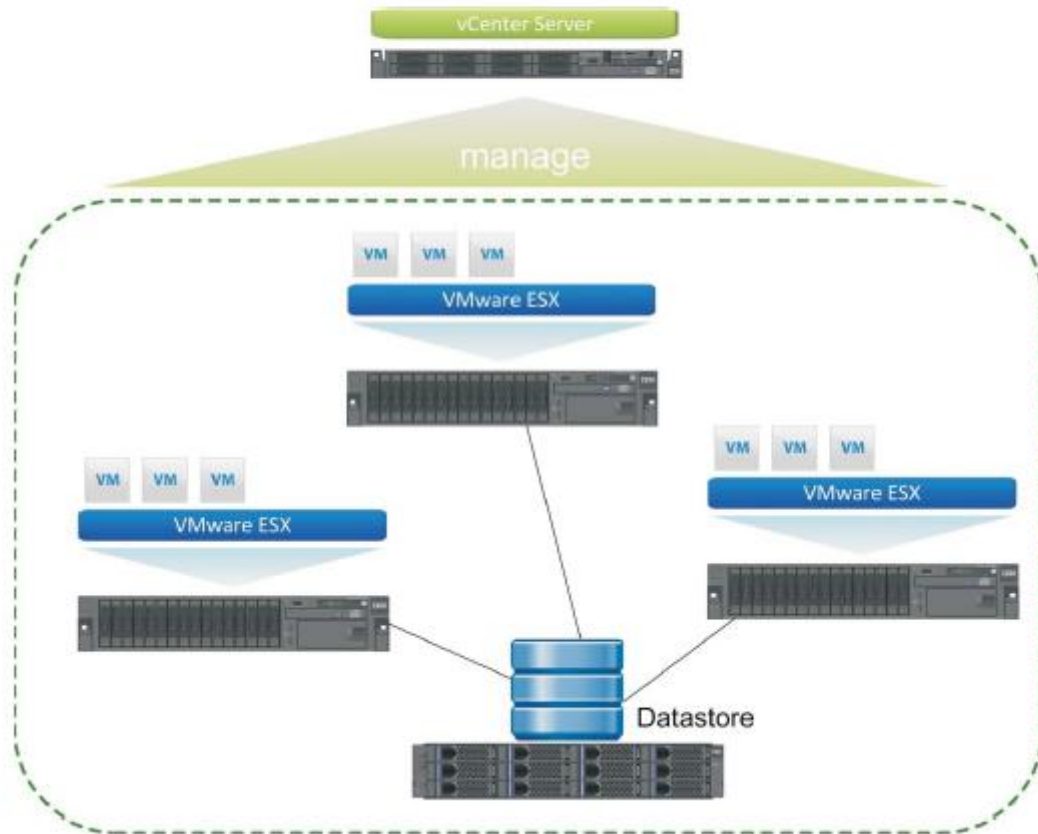
### Riferimenti NAS:

Host Name: NasSintesi  
Indirizzo IP: 192. XXXXX  
Subnet Mask: 255. XXXXX  
Gateway: 192. XXXXX  
DNS: 192. XXXXX

### Dettagli e configurazione LAN progetto "IBAT"



## Dettagli e configurazione LAN progetto “IBAT”



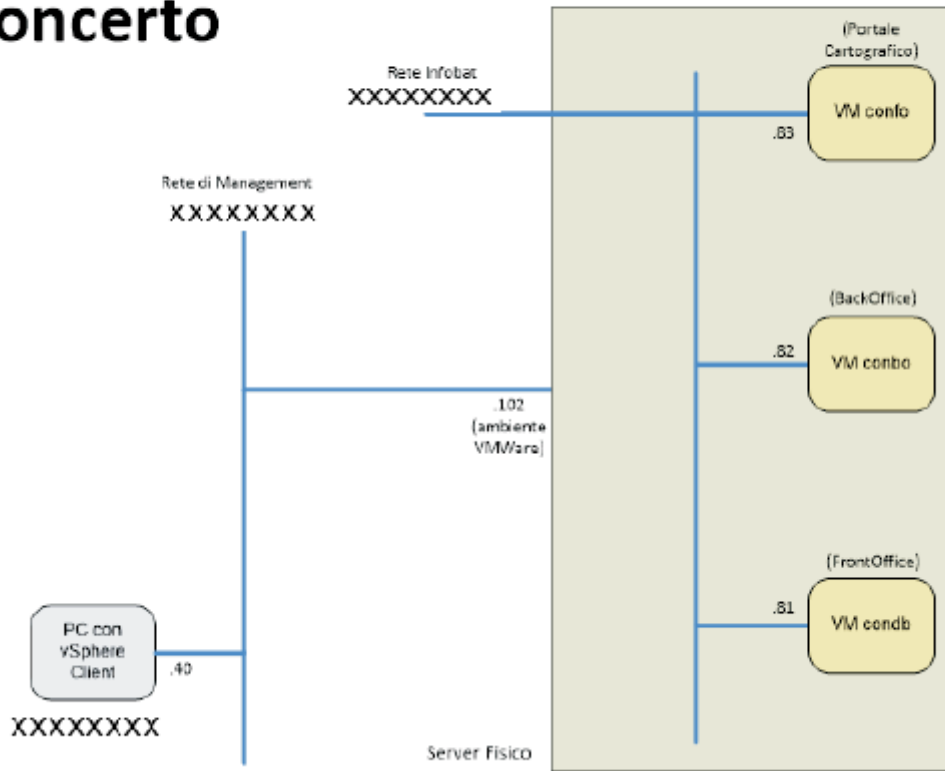
## Dettagli e configurazione LAN progetto “POLO BIBLIOTECARIO”

Descrizione	Hostname	Sistema Operativo	Funzioni installate
server dominio	ldap.polobibliotecariobat.it	windows server 2008 R2 std 64bit	Active Directory Domain Services DHCP server DNS server
server OPAC	opac.polobibliotecariobat.it	Red Hat Enterprise Linux 5.3 Enterprise Edition	applicativo opac compilatore GCC motore di ricerca zebra server http apache RDBMS PostgreSQL ambiente operativo java JDK linguaggio PHP, Pgpool, Awstat
server sbnweb	redhat.polobibliotecariobat.it	Red Hat Enterprise Linux 6.2 Enterprise Edition	applicativo SBNWeb compilatore GCC applicativo Jboss server http apache RDBMS PostgreSQL ambiente operativo java JDK
client / monitor	pc01-16.polobiblioteca.fobat.it	windows 7 professional 64 bit sp 1	office 2010 antivirus defenx join dominio polobibliotecariobat.it
Firewall Cisco 520			
stampante lexmark w850			

## DETTAGLI Lan CONCERTO

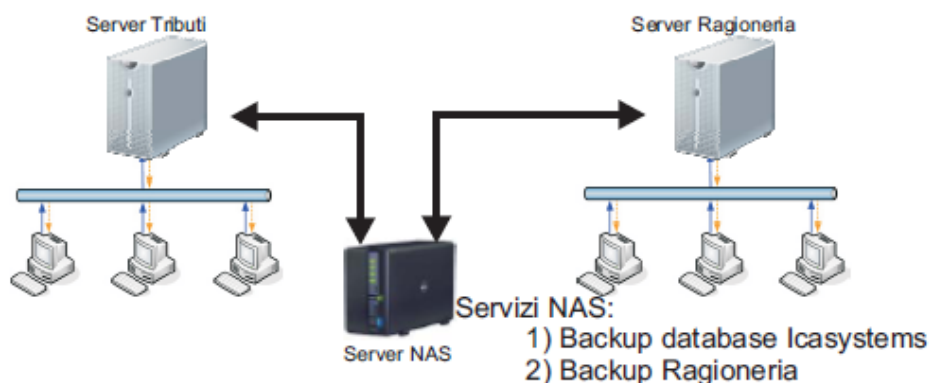
### Server 1

# Concerto



## Rappresentazione Grafica dei servizi

### “TRIBUTI E RAGIONERIA”



#### Riferimenti Server TRIBUTI:

##### LAN INTERNA

Indirizzo IP: 192. XXXXXXXX  
Subnet Mask: 255. XXXXXXXX  
Gateway: 192. XXXXXXXX  
DNS: 192. XXXXXXXX

##### SISTEMA OPERATIVO

Windows 2003 Server

##### SERVIZI

Software IBAT (Tinn)

#### Riferimenti Server RAGIONERIA:

##### LAN INTERNA

Indirizzo IP: 192. XXXXXXXX  
Subnet Mask: 255. XXXXXXXX  
Gateway: 192. XXXXXXXX  
DNS: 192. XXXXXXXX

##### SISTEMA OPERATIVO

Windows 2003 Server

##### SERVIZI

Documenti Ragioneria

Il piano nella sua interezza dovrà essere oggetto di verifica e nuova approvazione almeno semestrale, o allorquando intervenga una modifica sostanziale dello stesso (ad esempio, al completamento di un particolare intervento). In questo modo è possibile garantire la rispondenza del piano alla realtà effettiva dell'Ente, pur senza appesantire troppo la componente burocratica.

### Revisione del piano

Il presente PIANO è soggetto a revisione in caso di:

- completamento delle rilevazioni indicate nel PIANO stesso;
- modifica dell'ordinamento strutturale dell'Ente (adesione ad Unioni di Comuni, riassetto territoriale, fusione con altri Comuni, trasferimento di funzioni da e per altri Enti, ecc.);
- nuove norme legislative in materia;
- sostanziali modifiche nelle procedure informatizzate oggetto del PIANO tali da modificarne l'impianto.

## APPENDICE: Termini, definizioni ed acronimi

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
PEC - Posta Elettronica Certificata	Sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi ai sensi del d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68; La PEC consente di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.
CEC-PAC	La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra la Pubblica Amministrazione e il Cittadino) è una modalità di posta elettronica che permette al cittadino di comunicare esclusivamente con gli enti della Pubblica Amministrazione
Timbro Digitale (detto anche Contrassegno Elettronico)	È un contrassegno generato elettronicamente che deve essere stampato sulla copia analogica di un documento amministrativo informatico per consentire la verifica della provenienza e della conformità all'originale. Nel timbro digitale, infatti, sono inseriti i dati identificativi del documento informatico considerato.
Sistema di protocollo informatico	Strumento a supporto delle attività tipiche del protocollo (registrazione, segnatura, classificazione dei documenti) che risponde a quanto previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 56.
Sistema di conservazione digitale	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla conservazione dei documenti informatici in modo da assicurarne l'integrità, l'affidabilità e la consultabilità nel tempo (anche a lungo termine), anche attraverso idonei strumenti di ricerca, così come previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 44.
Sistema di gestione dei flussi documentali	Sistema per la gestione informatica dei procedimenti e dei fascicoli, previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articoli 64-65. Include il sistema di gestione informatica dei documenti
Sistema di gestione informatica dei documenti	Strumento a supporto delle attività finalizzate alla organizzazione, archiviazione e reperimento dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato così come previsto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 52. Include il sistema di protocollo informatico.
Sistema pubblico di connettività (SPC)	Insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna pubblica amministrazione [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 73];
Interoperabilità	Servizi per la realizzazione e gestione di strumenti per lo scambio di documenti informatici nelle pubbliche amministrazioni e tra queste e i cittadini. Ad esempio: VPN, VOIP, ecc [d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, articolo 72 e d.P.C.M. 1 aprile 2008];
Attività amministrativa	Ogni attività svolta dall'amministrazione ai sensi della l. n.241/1990

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
Documento amministrativo	Ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle pubbliche amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'attività amministrativa [d.P.R. 28 dicembre 2000 , n. 445, articolo 1];
Quadro informativo	Insieme di elementi informativi da compilare unitariamente in un documento informatico strutturato;
Documento informatico	La rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti [d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 1];
Documento informatico strutturato	Particolare documento informatico che garantisce per i dati in esso contenuti l'elaborazione automatica da parte di sistemi informatici, nonché il rispetto di una schema dati predefinito;
Istanza	Richiesta presentata ad un'amministrazione, attraverso la compilazione dei necessari quadri informativi previsti ai fini di un certo servizio;
Tipologia procedimenti	Classificazione di famiglie di procedimenti analoghi;
Procedimento amministrativo	L'insieme unitario dei fatti, degli atti e dei negozi amministrativi, collegati dalla legge per far sorgere una determinata situazione giuridica
Endo-procedimento	Per <i>endoprocedimento</i> si intende parte di un procedimento che ha come scopo la predisposizione di un provvedimento interno all'Ente Locale (endo) e parziale necessario per il completamento dell'intero procedimento stesso.
Adempimenti necessari	Insieme di procedimenti da attivare, ed altre operazioni da compiere, a carico dell'utente per lo svolgimento di una attività, di un intervento o in occasione di un evento, per il rispetto delle norme previste [derivata da d.P.R. 160/2010, articolo 4, comma 3];
Provvedimento / provvedimento amministrativo	"l'atto con cui l'autorità amministrativa dispone in un caso concreto in ordine all'interesse pubblico affidato alla sua tutela, esercitando una potestà amministrativa ed incidendo sulle situazioni giuridiche soggettive di privati" [M.S. Giannini];
Oneri amministrativi	Tutti quei costi (imposti) sostenuti dalle imprese per conformarsi agli obblighi di informazione previsti da norme di legge cioè per produrre, elaborare e trasmettere informazioni sulla propria attività ad autorità pubbliche o private;
Responsabile procedimento del	Figura prevista dalla l. n.241/1990 art.5;
Processo (anche: macro-processo)	Nell'accezione organizzativa, deve intendersi la successione coordinata ed organica di operazioni che, attraverso l'utilizzo di un determinato volume di risorse (umane, strumentali, ecc.) è rivolta alla produzione di uno specifico risultato (prodotto, servizio) significativo per l'organizzazione o per il mercato. Il processo, quindi, consiste in attività concrete, organizzate in una sequenza mirata all'output e nei modi stabiliti dalla procedura. La descrizione delle operazioni costituenti un processo deve essere sufficientemente analitica per permettere valutazioni di efficienza; Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e prevedere diverse varianti;
Responsabile di processo (anche: process owner)	Chi gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento;



<b>TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI</b>	
<b>TERMINE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
Procedura	Ciò che prescrive e descrive l'azione, ciò che deve essere fatto;
Dematerializzazione	Insieme di iniziative e strumenti, di natura sia organizzativa che tecnologica, finalizzati alla revisione/semplificazione dei processi dell'ente e centrate sull'eliminazione della carta;
Identità digitale	Rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra una persona fisica ed i suoi dati di identità;
Utente	Cittadino, impresa o pubblica amministrazione che fruisce di un servizio;
Servizio pubblico	(es. "SUAP") – l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [CIVIT n.88/2010];
Servizio telematico	Insieme di funzionalità, realizzate mediante componenti software, erogate attraverso un sistema di comunicazione accessibile anche in internet [d.P.C.M. 1 aprile 2008, allegato A, articolo 1];
Sito istituzionale	Sito web che si pone come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza [Linee guida per i siti web delle PA 2011 e d.lgs. 7 marzo 2005 , n. 82, articolo 54];
Trasparenza	Accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 11 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione [d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, articolo 11];
Anagrafe nazionale della popolazione residente	Il DL 179/2012 ha introdotto nel nostro ordinamento l'ANPR, che sta per Anagrafe della Popolazione Residente. Di fatto si tratta dell'accorpamento di altri indici in uno solo, l'istituzione di un'unica struttura per la gestione dei dati anagrafici che subentra all'Indice Nazionale delle Anagrafi (INA), all'Anagrafe della Popolazione Italiana Residente all'Estero (AIRE) e alle Anagrafi della popolazione residente curate dai comuni che necessitano ora di una revisione.  "L'istituzione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente si inquadra all'interno del programma di accelerazione del processo di informatizzazione della pubblica amministrazione e di razionalizzazione e di semplificazione dell'azione amministrativa"
Sistemi di concessione e gestione delle identità digitali (SPID),	Sistema di credenziali informatiche uniche ed interoperabili che consentono al loro utente di accedere a tutti i siti e servizi offerti dalla PA italiana e, in prospettiva, dalle PA comunitarie.

TABELLA TERMINI E DEFINIZIONI	
TERMINE	DEFINIZIONE
Domicilio digitale	<p>Il cittadino può dichiarare alla pubblica amministrazione una casella di posta elettronica certificata quale proprio domicilio digitale. Tutte le amministrazioni dovranno comunicare con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio indicato. In questo modo si potranno eliminare, ad esempio, i viaggi all'ufficio postale per il ritiro di una raccomandata inviata da un pubblica amministrazione.</p> <p><a href="#">Articolo 4, D.L. 18 ottobre 2012, n. 179</a></p>

## Analisi SWOT

<p><b>Punti di forza</b></p> <p>Possibilità di implementare il progetto per passi successivi;</p> <p>Maggior presidio e miglioramento della qualità dei servizi online;</p>	<p><b>Punti di debolezza</b></p> <p>Disomogeneità tra i vari servizi a causa dell'utilizzo di diverse piattaforme per la gestione dei procedimenti;</p> <p>Effettiva fattibilità in termini tecnologici e di costi di tutte le integrazioni dei sistemi di frontoffice con gli applicativi di backoffice e trasversali;</p> <p>Impatto organizzativo e processo di cambiamento complessi e di difficile gestione.</p>
<p><b>Opportunità</b></p> <p>Miglioramento dei servizi offerti all'utenza;</p>	<p><b>Rischi</b></p> <p>Difficoltà di realizzazione a causa dell'incertezza e/o carenza normativa con particolare riferimento a SPID, domicilio digitale, ecc...</p> <p>Scarso utilizzo dei servizi da parte dell'utenza.</p>