

Next: una panoramica del progetto

Questo giornale periodico è uno strumento di comunicazione per tenere aggiornati i partner del progetto NEXT sulle attività in corso, comunicare i nuovi sviluppi ed i servizi disponibili, fornire informazioni sugli eventi e gli appuntamenti, etc.. Le varie edizioni previste tratteranno i temi relativi all'impatto che il progetto avrà sul pubblico in termini di efficienza e sviluppo e conterranno utili note integrate per accrescere le competenze e favorire la conoscenza delle potenzialità offerte dal sistema. In questo primo numero si riepilogano gli obiettivi del progetto e viene fornita una panoramica sui principali servizi realizzati.

Gli obiettivi del progetto

NEXT è un sistema informatico telematico per la digitalizzazione dei processi amministrativi. In questo articolo



lo si richiamano i principali obiettivi del progetto.

NEXT (Network EXTensions for Territories), è promosso dalle quattro province storiche di Cagliari, Oristano, Nuoro e Sassari, è coordinato dalla provincia di Nuoro ed è cofinanziato dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie e dalla Regione Autonoma della Sardegna sulla misura 6.3 del POR. L'opera svolta dalle quattro province, orientata alla promozione capillare delle adesioni al progetto, ha fatto sì che il numero degli enti locali aderenti risulti ragguardevole ed altamente rappresentativo delle molteplici realtà della Pubblica Amministrazione sarda. Il numero delle Amministrazioni Comunali aderenti raggiunge infatti circa **un quarto del totale** e la prospettiva del riuso dei risultati del progetto da parte delle rimanenti amministrazioni colloca il Progetto NEXT di fatto su una **scala regionale**.

L'area territoriale nella quale l'aggregazione dei partner del progetto ha preso corpo, è caratterizzata da un marcato isolamento rispetto al mercato globale. Tra le principali criticità vi sono: l'inadeguatezza dei collegamenti rispetto ai territori ed ai mercati nazionali, sia in riferimento alle merci che alle persone; la debole concorrenzialità del sistema di trasporto pubblico, nei contesti urbani, rispetto all'auto privata; anche il settore turistico vede una netta separazione tra le zone costiere e le zone interne, in quanto il turista percepisce la vacanza in Sardegna come vacanza di mare e concentra le presenze quasi esclusivamente nei mesi estivi. Queste criticità sono accentuate dalla bassa densità demografica che si accompagna alla presenza di centri abitati distribuiti in maniera frammentata nel territorio e perciò isolati gli uni dagli altri. Il Progetto si propone come obiettivo generale la **riduzione** degli aspetti negativi collegati all'**insularità** della Sardegna nell'ambito del rapporto fra il cittadino e la Pubblica Amministrazione. Tale insularità non è solo da intendersi come distanza o separazione del territorio sardo dall'Europa continentale, ma anche come divario tecnologico e culturale fra i centri maggiori della regione ed i centri minori o periferici.

Il raggiungimento di un obiettivo di tale portata ha comportato efficaci azioni di sostegno allo **sviluppo telematico** anche infrastrutturale del

territorio e la attivazione di una rete su cui veicolare i servizi ai cittadini ed alle imprese.

I principali obiettivi dei sistemi realizzati sono:

- Pari opportunità di accesso ai servizi della PA da parte di cittadini e imprese
- Eliminazione del divario fra le zone più evolute e quelle più distanti dai centri erogatori dei servizi; superamento del "digital divide"
- Efficienza della PA locale nell'erogazione dei servizi
- Diffusione delle tecnologie per la Società dell'Informazione
- Aggregazione della domanda di servizi a valore aggiunto
- Supporto alla capacità di gestione e di governo dei poteri locali

Il raggiungimento di questi obiettivi passato attraverso la razionalizzazione dei processi interni degli enti locali e la messa a punto di modelli operativi e strumenti tecnologici di supporto finalizzati a migliorare ed a rendere più efficiente ed efficace il trattamento delle informazioni e la loro esposizione agli utenti finali.

Tra gli utenti finali, oltre ai cittadini, alle imprese e agli operatori economici della Sardegna, sono da annoverarsi i potenziali investitori sul territorio sardo e le stesse amministrazioni locali e il loro personale.

Il Multiportale Integrato

Il Multiportale Integrato offre una visione globale del progetto e rappresenta un punto di ingresso standardizzato alle informazioni ed ai servizi erogati.

Il Multiportale <http://www.progettonext.it/> offre una visione globale del progetto NEXT e rappresenta un punto di ingresso facilitato, multicanale, standardizzato, uniforme, controllato (SSO) e profilato alle informazioni ed ai servizi di interesse per enti pubblici, cittadini, aziende, associazioni e altre organizzazioni territoriali che necessitano di informazioni legate alle proprie attività. Il Multiportale NEXT svolge un ruolo di un Front-Office unico e collettore degli accessi nella rete per tutti servizi correlati e legati alle attività dei soggetti coinvolti a vario titolo nel progetto, e risulta così strutturato:

- 1) Una parte informativa, che fornisce l'accesso ai servizi di base e di community: Registrazione, Motore di ricerca, Notizie, Newsletter, Calendario Eventi, Forum di discussione.
- 2) Un'area dedicata ai servizi di eGov, con sezioni specifiche per i diversi target di utenza (Pubblica Amministrazione, Cittadini, Professionisti e Imprese) all'interno delle quali si trovano i servizi ed i contenuti informativi.
- 3) Un'area dedicata a tutti gli enti aderenti, dove è possibile consultare le informazioni relative agli uffici ed ai servizi, effettuare il download di documenti e, se registrati, inviare domande o richieste agli sportelli on-line attivati.
- 4) Un'area dedicata al marketing territoriale, dedicata alla presentazione e promozione delle risorse naturali, culturali, strutturali, sociali, economiche ed imprenditoriali del territorio, che avviene per mezzo di una serie di articoli e schede tematiche.
- 5) Un'area ad accesso controllato personalizzata in base al profilo dell'utente (anche in questo caso cittadini, imprese, e pubblica amministrazione).



zione). Nel caso degli utenti della PA, l'area riservata si sviluppa nel cosiddetto "Corporate Portal Federato" della community degli enti aderenti, un ambiente personalizzato e profilato in cui ogni dipendente trova i contenuti di interesse, i compiti assegnati e pendenti, i punti di accesso ai servizi di back-office per i quali risulta abilitato.

Il Multiportale NEXT svolge un ruolo di un Front-Office unico e collettore degli accessi nella rete per tutti servizi correlati e legati alle attività dei soggetti coinvolti a vario titolo nel progetto, e risulta così strutturato:

- 1) Una parte informativa, che fornisce l'accesso ai servizi di base e di community: Registrazione, Motore di ricerca, Notizie, Newsletter, Calendario Eventi, Forum di discussione.
- 2) Un'area dedicata ai servizi di eGov, con sezioni specifiche per i diversi target di utenza (Pubblica Amministrazione, Cittadini, Professionisti e Imprese) all'interno delle quali si trovano i servizi ed i contenuti informativi.

3) Un'area dedicata a tutti gli enti aderenti, dove è possibile consultare le informazioni relative agli uffici ed ai servizi, effettuare il download di documenti e, se registrati, inviare domande o richieste agli sportelli on-line attivati.

4) Un'area dedicata al marketing territoriale, dedicata alla presentazione e promozione delle risorse naturali, culturali, strutturali, sociali, economiche ed imprenditoriali del territorio, che avviene per mezzo di una serie di articoli e schede tematiche.

5) Un'area ad accesso controllato personalizzata in base al profilo dell'utente (anche in questo caso cittadini, imprese, e pubblica amministrazione). Nel caso degli utenti della PA, l'area riservata si sviluppa nel cosiddetto "Corporate Portal Federato" della community degli enti aderenti, un ambiente personalizzato e profilato in cui ogni dipendente trova i contenuti

Il Corporate Portal Federato

Il Corporate Portal Federato è una sezione specifica del multiportale dedicata ai dipendenti degli enti partner che offre un unico punto di accesso ai servizi ed ai contenuti di interesse.

I dipendenti degli enti aderenti accedono al Corporate Portal Federato (CPF) effettuando il login sull'area pubblica del multiportale. La home page del Corporate Portal è già un punto di accesso controllato, personalizzato e profilato nella quale ogni dipendente della PA trova i contenuti di interesse ed i quotidiani strumenti di lavoro, i compiti assegnati e pendenti e la lista di tutti i servizi a disposizione. Quando l'utente effettua il login, infatti, il sistema di autenticazione e profilazione imposta in modo automatico le credenziali di accesso per le applicazioni in base ai diritti definiti dall'amministratore del sistema.



Il Portale per lo sviluppo del Territorio

La sezione del Multiportale dedicata alla “promozione e lo sviluppo del territorio” è una componente di informazione e comunicazione sulle risorse disponibili sul territorio, sui finanziamenti, sulle leggi, sulle iniziative a favore dell'imprenditorialità, etc., il tutto fruibile in maniera semplice, guidata, organizzata e centralizzata. L'area, promossa da un banner sulla home page del Multiportale è caratterizzata da diverse tipologie di contenuto:

- Itinerari
- Prodotti
- Beni Storici Artistici e Culturali
- Eventi e Manifestazioni
- Infrastrutture e Trasporti

Infrastrutture e Trasporti



Strade, autostrade, porti e aeroporti

Le principali vie di comunicazione, terrestri, marittime e aeree, nazionali ed internazionali: le infrastrutture di collegamento per il turismo e le attività produttive.



Marketing d'Impresa



Marketing d'Impresa

Finanziamenti Agevolati, Localizzazione, Formazione



Strutture Ricettive



Guida all'ospitalità

Gli alberghi, i residence, i villaggi turistici, i campeggi, gli agriturismi, le case e gli appartamenti per vacanze, i B&B, gli affittacamere della Sardegna: una banca dati per cercare le strutture ricettive dove soggiornare e trovare i servizi che possono soddisfare le tue esigenze.



Itinerari



Tanti itinerari per scoprire al meglio il territorio

Itinerari turistici da fare in auto oppure in moto, un mix di natura, arte, archeologica, storia. Luoghi tutti da scoprire, tesori archeologici, scorci inusuali. Gli itinerari proposti offrono lo spunto di conoscere le località da visitare, i posti più belli e "da non perdere", consigli utili su come e quando organizzare il viaggio.



Prodotti



Enogastronomia, artigianato e prodotti tipici

Il buon mangiare ed il buon bere, i gioielli di oreficeria, il ricamo e le ceramiche artistiche: tesori da conoscere in profondità, per apprezzarne le peculiarità, visitando la bottega di un artigiano o sedendosi al ristorante. Attraverso i vari canali tematici potrete conoscere i protagonisti della tavola e le produzioni dei maestri d'arte.



Beni Culturali



Le chiese, monumenti ed i musei

Alla scoperta di un territorio che custodisce con cura le testimonianze di una cultura millenaria in cui si intrecciano la storia, l'arte e le tradizioni dei popoli e delle civiltà che l'hanno attraversata. Le radici di una terra antica che avvolgono morbidamente il visitatore sollecitandone la curiosità, l'intelletto ed il cuore.



Eventi e Manifestazioni



Gli eventi, le tradizioni, le feste religiose e civili

Le tradizioni sono un mezzo importantissimo per capire la storia di un popolo. Le principali tradizioni, le feste religiose e civili, le mostre, le rievocazioni storiche e tutto quanto sia evento o manifestazione: gli appuntamenti da non perdere per conoscere ed apprezzare la gente, la natura, l'arte e lo spirito della nostra terra.



- Marketing d'Impresa
- Strutture ricettive

Seguendo i link alle tipologie da questo contesto si andrà alla pagina "indice di tipologia" dove sono presentate le schede. Selezionando la provincia di interesse sulla mappa della Sardegna il portale limita la vista ai soli contenuti ad essa pertinenti.

Servizi per i cittadini

NEXT prevede una molteplicità di servizi che permettono di semplificare e migliorare il rapporto del cittadino con la Pubblica Amministrazione. In questo articolo vengono presentati i servizi al cittadino più significativi, rimandando al sito NEXT per la presa visione globale dell'offerta.

Sportello unico al cittadino (SUAC)

Le informazioni, la loro produzione, pubblicazione e reperibilità sono la principale preoccupazione degli organismi pubblici ai quali il sistema che

si analizza in questa sezione vuole fornire supporto.

Le informazioni sono la parte fondamentale della vita pubblica di un cittadino; i problemi con cui spesso il cittadino o l'impresa devono scontrarsi sono in alcuni casi la mancanza di informazioni e l'eccessiva presenza di informazioni o la loro parcellizzazione in altri casi. Informazioni non organizzate, parziali, obsolete, difficili da reperire sono il principale motivo della nascita del "caos informativo" o dell'"information overload" nel mondo moderno.

Questo è particolarmente vero nel

caso delle PA, istituzioni che si nutrono di informazioni e a loro volta ne producono. Per essere effettivamente fruibili dai cittadini e dalle imprese queste dovrebbero essere:

- facili da reperire;
- adeguate alla richiesta;
- aggiornate, verificate, correlate;
- integrate con sistemi di assistenza.

Nell'ambito dei servizi al cittadino vengono distinte due tipologie di servizi:

Servizi interattivi, inerenti i procedimenti autorizzativi, le concessioni contributive e le comunicazioni al singolo ente.

Servizi informativi, che vanno a riferirsi all'URP federato e pertanto vengono conglobati in un unico punto di accesso.

Per quanto concerne i servizi interattivi è stata realizzata una serie di funzionalità di carattere verticale inerenti la gestione dei procedimenti amministrativi da parte dell'ente, che si relazionano con le autorizzazioni e con le concessioni contributive:

Richiesta di concessioni contributive:

- Richiesta assistenza convivituale a ragazze madri e minori in difficoltà: Invio di richiesta per assistenza

convittuale;

- Richiesta per l'assegnazione di contributi o per il patrocinio nell'ambito di realizzazione di attività di pubblica utilità
- Richiesta per l'assegnazione di contributi legati ad attività sportive locali
- Richiesta per l'assegnazione di contributi per l'acquisto di attrezzature sportive
- Richiesta per l'assegnazione di contributi per la gestione di attrezzature sportive
- Richiesta assistenza economica audiolesi e non vedenti

Richiesta di autorizzazioni:

- Richiesta per la apertura o la regolarizzazione di un

passo carraio esistente provinciale e comunale. Accesso alla posizione contributiva per il richiedente; possibilità di pagamento oneri tramite carta di credito

- Invio denuncia di pozzi
- Richiesta di autorizzazione scarico acque reflue domestiche ed industriali
- Richiesta di rilascio e rinnovo tesserino di caccia
- Autorizzazione alle gare cinofile per ottenere l'autorizzazione alla istituzione e alla gestione delle zone destinate all'allenamento ed addestramento dei cani ed alle gare cinofile
- Richiesta licenze di pesca - iscrizione albo pescatori

L'Urp Federato

In questi anni nelle pubbliche amministrazioni si è assistita a una generale iniziativa per rendere le informazioni più facilmente disponibili attraverso la creazione di uffici appositamente predisposti, gli uffici per le relazioni con il pubblico (URP). Volendo fare un paragone in ambito di tecnologia web, si potrebbe dire che le URP sono dei "portali" dove è possibile trovare informazioni relative a diversi argomenti e successivamente approfondire le informazioni direttamente dai responsabili delle informazioni stesse.

L'enfasi in questo approccio è la centralizzazione e la raccolta delle informazioni di alto livello in un solo posto, l'URP appunto, e negli strumenti di assistenza per il reperimento delle informazioni.

Home | Servizi al Cittadino | Eventi della Vita

Guida | Accesso I

Eventi della Vita - URP

L'area degli "eventi della vita" è uno spazio modellato sulla vita delle persone per facilitare l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione, superare l'impostazione burocratica e parlare un linguaggio più chiaro e diretto. Le informazioni sono state suddivise per interessi e puoi selezionare una delle voci del menù di destra per visualizzare tutte le risorse disponibili.

Se non riesci a trovare ciò che cerchi utilizza il motore di ricerca sottostante.

Ricerca

Parola chiave:

Eventi della vita

- » Aiutare gli altri
- » Andare all'estero
- » Andare in pensione
- » Avere un figlio
- » Avere una casa
- » Avere una famiglia
- » Essere cittadini
- » Fare il volontario
- » Fare o subire una denuncia
- » Fare sport
- » Lavorare
- » Pagare le tasse
- » Studiare
- » Usare un mezzo di trasporto
- » Vivere in salute
- » Vivere l'ambiente
- » Vivere tempo libero e cultura

Allo stesso modo il sistema di URP Federati realizzato applica in ambito

metodologico e di approccio le buone pratiche già adottate nel mondo:

- centralizzazione delle informazioni generali, ma estesa su tutti gli aspetti delle PA, ovvero informazioni di tipo "orizzontale";
- strumenti per reperire facilmente le informazioni in modo autonomo;
- assistenza per utenti inesperti o per informazioni non ancora disponibili.

Allo stesso modo del mondo reale, da cui è mediata anche la terminologia, una funzione che risponde ad una esigenza di un utente è un servizio.

Il servizio di URP online federato è uno strumento per instaurare un rapporto nuovo, più semplice e diretto, fra i cittadini e le Amministrazioni aderenti. Oltre ad una serie di informazioni di carattere generale, relative

ai procedimenti, e specifiche, relative ai servizi erogati dai singoli enti, il servizio si propone anche di accogliere i suggerimenti, le lamentele, i bisogni dei cittadini per consigliarli ed indirizzarli. Tutto questo si traduce in collaborazione, trasparenza, semplificazione allo scopo di migliorare la qualità della vita.

I canali attraverso cui vengono erogati i servizi sono il Web (per la consultazione online dei contenuti) ed il telefono (attraverso la predisposizione di un helpdesk con operatore a cui rivolgersi per avere supporto).

Call center

Il Call Center supporta l'erogazione dei servizi a quella fascia di utenza (cittadini, imprese, altre organizzazioni territoriali, ecc...) che non dispone o non intende utilizzare il veicolo internet.

Il sistema di Call Center si avvale del supporto di operatori di sistema che risponderanno agli utenti e interagiranno contemporaneamente con aree dedicate del Multiportale Integrato.

Lo strumento di accesso al Call Center è il telefono, attraverso il quale saranno veicolati i servizi, ma è anche possibile comunicare tramite posta elettronica, fax e posta ordinaria, per ottenere servizi informativi. Per i servizi interattivi è necessaria l'identificazione dell'utente.

Il servizio è disponibile dalle 9.00 alle 13.30 ; 15.00 –19.30 dei giorni lavorativi e dalle 9.00 alle 14.00 del sabato, con esclusione delle festività.

Il servizio è attivo sul numero:



Servizi per i professionisti e le imprese

NEXT annovera tre servizi specifici per i professionisti e le imprese della Sardegna: lo Sportello Unico alle Attività Produttive (SUAP), il servizio informativo SOS Imprese e il Marketplace, una sezione del multiportale dedicata alla promozione e commercializzazione on-line dei prodotti e dei servizi dell'imprenditoria locale integrata con una piattaforma di e-commerce.

L'integrazione nel multiportale dei servizi per le imprese consente di favorire l'aggregazione della domanda di soluzioni a valore aggiunto per le imprese in particolare e per tutti gli altri soggetti coinvolti e interessati, valorizzare e promuovere il territorio sui mercati di riferimento, creando strumenti e servizi aggregati per il raggiungimento degli obiettivi appena descritti.

Sportello unico

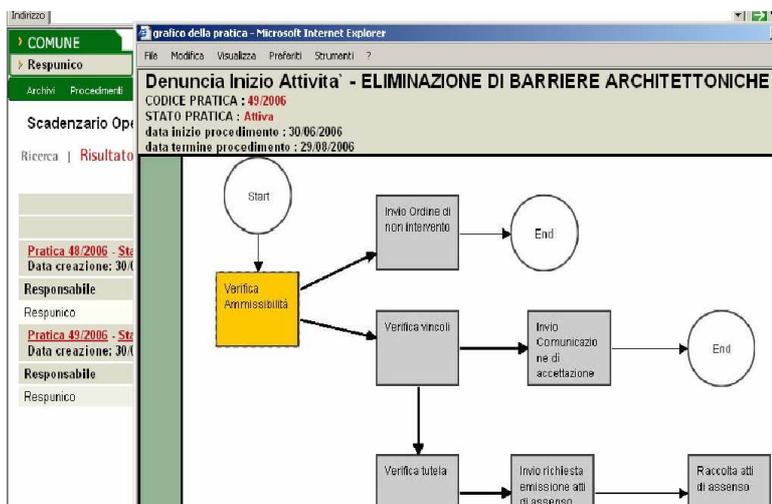
Il sistema realizza la macroarea virtuale che consente l'erogazione dei servizi dello Sportello Unico al professionista ed alle imprese, l'accesso ai

contenuti informativi messi a disposizione da ogni singolo Sportello e lo scambio informativo con le Amministrazioni che lo gestiscono per la fruizione dei servizi.

Il Sistema, che consente livelli differenti di accesso e di autorizzazione e procedure automatiche di gestione, di controllo, di raccolta ed elaborazione di dati con finalità informative e di marketing, permette all'utenza finale che fruitrice del servizio, vari livelli di utilizzo. Essi partono dal semplice

reperimento di informazioni, fino all'invio di istanze direttamente dalla propria postazione client ed alla chiusura di una transazione completa online.

Il Sistema consente la gestione dei seguenti ambiti procedurale e l'esposizione dei relativi servizi all'utenza finale: Sportello Unico per le Attività Produttive; Sportello Unico per il Commercio e i Pubblici Esercizi; Fiere; Insegne pubblicitarie



Il professionista o l'impresa, se non registrato, ha accesso in lettura e download solo ai servizi del front office che non richiedono autenticazione quali l'uso di modulistica, partecipazione a forum, uso della ricerca, lettura di faq e news, richiesta di informazioni, navigazione nell'area dei procedimenti amministrativi e degli endoprocedimenti, della modulistica e della normativa con possibilità di stamparla, navigazione nell'area dati territoriali (tipo zonizzazione, aree vincolate, mappe, PRG, Piani territoriale, etc).

Una volta registrato, il **professionista o l'impresa** accedono anche alle sezioni protette da autenticazione ed usufruisce dei relativi servizi, presentando istanze allo sportello online, compilando form per la richiesta di specifiche informazioni, consultando lo stato della pratica nonché ottenere tutte le certificazioni ed i provvedimenti relativi al suo intervento, ad es. la determinazione della compatibilità urbanistica ed edilizia, le certificazioni connesse e conseguenti all'attività edilizia (agibilità, certificati sanitari, etc) e non edilizia (certificato di collaudo impianti, etc), l'elenco degli oneri da corrispondere in relazione all'intervento fino al loro relativo pagamento.

SOS imprese

All'interno dei servizi SUAP viene proposto il servizio SOS Imprese dedicato principalmente a chi vuole aprire una nuova attività.

In un contesto in rapida evoluzione, occorrono strumenti di informazione

Home | Servizi all'Impresa | SOS Imprese | Settori di Produzione | Agricoltura

Guida |

Agricoltura

Schede Informative

AGRICOLTURA BIOLOGICA

OPERATORE DI AGRICOLTURA BIOLOGICA

AGRICOLTURA

Aiuti nel settore dei prodotti trasformati: prugne secche

AGRICOLTURA

Aiuti all'avviamento alle associazioni di produttori, loro unioni e dei consorzi di tutela

AGRICOLTURA

Aiuti per il miglioramento della produzione e commercializzazione del miele

AGRICOLTURA

Aiuti per le spese di certificazione e controllo sulle produzioni dop/igp

AGRICOLTURA

Agevolazioni per l'acquisto o il leasing di nuove macchine utensili o di produzione nel settore agricolo

Settori di Produzione

- » Affari Generali
- » Agricoltura
- » Ambiente
- » Artigianato
- » Commercio
- » Industria
- » Lavoro
- » Turismo

che siano di agevole utilizzo per le imprese e le organizzazioni e offrano uno sguardo d'insieme sulle principali caratteristiche del territorio. "SOS Imprese" ha come obiettivo di soddisfare i bisogni conoscitivi dei soggetti economici attivi, comprendendo tutti gli aspetti potenzialmente rilevanti per la definizione di un processo di inserimento e sviluppo di nuove aziende e di aziende già consolidate nel territorio, ma che in qualche maniera vogliono ulteriormente crescere.

Il servizio non vuole essere uno schema d'impresa, né una fonte completa di informazioni di tipo amministrativo-legale per l'apertura di singole attività, quanto piuttosto di uno strumento di primo accompagnamento rivolto a quanti hanno un'idea imprenditoriale, ma non sanno "da dove cominciare". Il servizio mette a disposizione degli imprenditori tutti gli strumenti utili sia per aprire nuove attività che per consolidare e accrescere attività già av-

viate. I canali attraverso cui vengono erogate queste informazioni sono di due tipologie:

web per la consultazione online dei contenuti

telefonico attraverso la predisposizione di un helpdesk con operatore.

Il servizio di SOS Imprese può essere considerato come un corollario dello Sportello Unico alle Attività Produttive (SUAP). Come descritto in precedenza, l'intero sistema mette a disposizione di tutte le imprese un insieme di strumenti per agevolare le quotidiane attività di gestione dell'impresa stessa.

Oltre al SUAP, al servizio SOS Imprese descritto nel presente capitolo, vengono messi a disposizione strumenti quali Marketing Territoriale, per promuovere la propria attività nel territorio, e il servizio di Marketplace sempre rivolto alle imprese.

Servizi per la Pubblica Amministrazione

Oltre ai già citati servizi di URP Federato e Sportello Unico al Cittadino ed alle Attività Produttive, che prevedono una gestione del back-office da parte delle Pubbliche Amministrazioni locali, riportiamo di seguito le principali caratteristiche di due dei più significativi servizi che NEXT offrirà agli enti aderenti: la Posta Elettronica Certificata ed il Protocollo informatico.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

Presso il centro servizi di Nuoro è installato e gestito un sistema informatico in grado di erogare il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) a tutti gli enti aderenti che ne faranno richiesta.

L'istituzione della PEC risponde all'esigenza di gestire la trasmissione di un documento informatico in una forma che assicuri e certifichi dal punto di vista legale l'avvenuta consegna. Il decreto del Presidente della Repubblica (DPR) 28 dicembre 2000 n. 445 ha stabilito che a partire dal 2004 tutte le Pubbliche Amministrazioni, compresi gli enti locali, debbano adeguare i propri sistemi informativi per gestire lo scambio di documenti informatici tramite questo strumento.

La PEC ha un funzionamento analogo alla posta elettronica convenzionale con l'aggiunta di alcuni accorgimenti che la rendono, nei casi consentiti dalla legge, assimilabile ad una raccomandata con avviso di ricevimento, in modo da acquisire valore legale e mantenere la consueta facilità di utilizzo. Con questo approccio viene fornito al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

"Certificare" l'invio e la ricezione, i due momenti fondamentali nella trasmissione dei documenti informatici, significa fornire al mittente, dal pro-

prio gestore di posta, una ricevuta che costituisce prova legale dell'avvenuta spedizione del messaggio e dell'eventuale documentazione allegata. Allo stesso modo, quando il messaggio perviene al destinatario, il gestore invia al mittente la ricevuta di avvenuta (o mancata) consegna con precisa indicazione temporale.

Nel caso in cui il mittente smarrisca le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte viene conservata per un periodo di tempo definito a cura dei gestori, con lo stesso valore giuridico delle ricevute risposta. I messaggi possono includere testo, immagini, audio, video o qualsiasi tipo di file.

La PEC, per quanto in apparenza simile al servizio di posta elettronica "tradizionale", offre un servizio più completo e sicuro, prevedendo livelli minimi di qualità del servizio e di sicurezza stabiliti dalla legge; la certificazione dell'invio e della e consegna del messaggio; l'opponibilità a terzi rispetto alle operazioni di invio e ricezione di un messaggio.

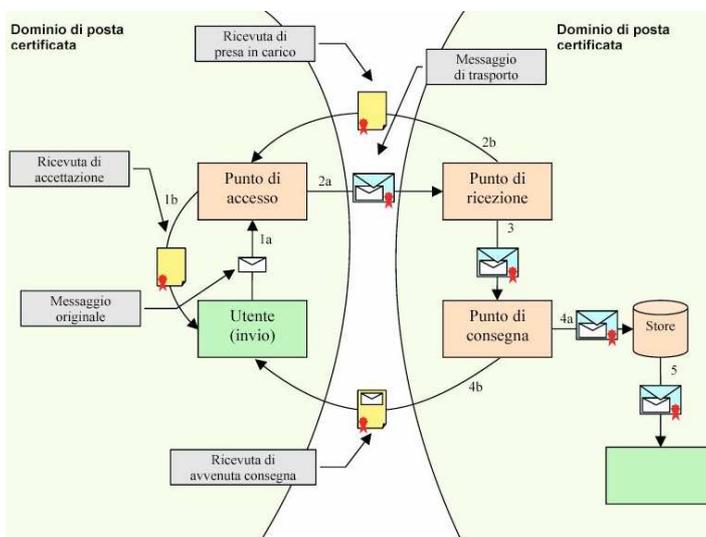
Il servizio ha, pertanto, tutti i requisiti della raccomandata con A/R, cui si aggiungono notevoli vantaggi sia in termini di tempo che di costi.

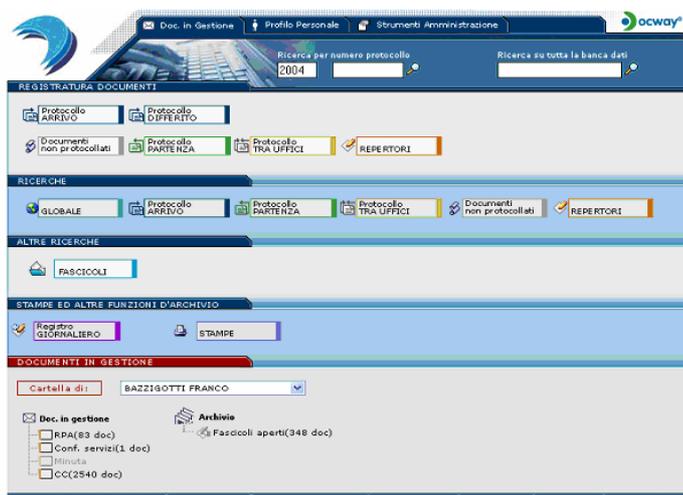
Protocollo informatico e gestione documentale

Il sistema di protocollo informatico è un'applicazione basata sul sistema di gestione documentale e workflow e supporta tutte le funzionalità previste dalla normativa per i sistemi informatici di protocollo sia per quanto riguarda il nucleo minimo, il workflow e l'interoperabilità.

Il sistema è contraddistinto da un forte connotato archivistico e da un rigoroso approccio mediante logiche di controllo di accesso. La regola base è che ogni oggetto è un documento archivistico, cioè sono per esso ben determinati ed evidenti, oltre ai dati di base (mittente/destinatario, oggetto, numero e tipo di allegati, segnatura):

- l'ufficio e la persona che lo ha inserito,
- l'ufficio e la persona responsabile ed eventuali persone delegate,
- l'ufficio e le persone in copia conoscenza o in conferenza di servizi,
- la classificazione del procedimento amministrativo per il quale il documento viene trattato,
- il fascicolo cui è inserito e relativo indice di repertorio.





Solo le persone citate sul documento o quelle che hanno diritti sulle strutture cui sono associate possono vedere e/o perfezionare un documento.

Tutti i metadati sono gestiti dal sistema in un formato XML indipendente dalla piattaforma, mentre i contenuti sono in formati standard di mercato (PDF, Microsoft Office, OpenOffice, TIFF, ecc.).

Il sistema garantisce la piena interoperabilità mediante l'integrazione con i sistemi di posta elettronica certificata:

- impacchettamento della registrazione in partenza e dei dati relativi ai file di segnatura e di contenuto in una busta SMTP/MIME;
- recupero della casella istituzionale del destinatario da anagrafica o da servizio esterno (indice PA);
- gestione del colloquio con il server di PEC mediante sessione securizzata;
- scaricamento dei messaggi dalla propria casella istituzionale, estrazione, inserimento del documento come bozza di arrivo (o invio di messaggio di rifiuto in caso di errore);
- invio di messaggio di conferma registrazione o rifiuto da parte del destinatario;

archiviazione delle ricevute sul corrispondente documento del mittente

Il sistema consente infine di effettuare l'archiviazione ottica sostitutiva per documenti analogici nonché il pro-

Riferimenti

- <http://www.progettonext.it/>
- <http://www.provincia.cagliari.it/>
- <http://www.provincia.nuoro.it/>
- <http://www.provincia.or.it/>
- <http://www.provincia.sassari.it/>
- <http://www.regione.sardegna.it/>
- <http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/>

Comunicazione e Formazione

Il progetto prevede un estensivo piano di comunicazione verso i cittadini e le imprese del territorio. La comunicazione è ideata e concepita in modo da informare circa i nuovi servizi disponibili, educare al loro uso corretto ed efficiente, anche attraverso il programma di presidio dei chioschi telematici, stimolare l'utenza a offrire il proprio contributo critico per il miglioramento continuo dei servizi stessi.

Nei confronti della PA il progetto prevede tre diverse tipologie di interventi formativi e di supporto per la gestione del cambiamento e l'attivazione dei servizi:

- La **formazione-intervento** per la gestione dell'innovazione, il cui obiettivo è di formare alla gestione del cambiamento le tre schiere di risorse (gli amministratori, la dirigenza, i funzionari progettisti) che entrano in gioco e trasformarli in progettisti del cambiamento.
- La **formazione-organizzativa**, il cui scopo è coinvolgere nel processo di cambiamento indotto dall'innovazione tecnologica un numero adeguato di persone (dirigenti, funzionari ed operatori) che operano nella PA e che devono assorbire e gestire il conseguente cambiamento organizzativo e professionale.
- La **formazione-specialistica**, focalizzata sugli aspetti operativi relativi all'utilizzo delle nuove tecnologie.
- A tali interventi il progetto affianca la possibilità di implementare un programma di formazione continua erogato tramite una piattaforma di e-learning ed un portale di community, destinato a tutti gli appartenenti della comunità NEXT. Il servizio si configura come attivazione di uno o più Web Learning Group (WLG) del sistema TRIO (www.progettotrio.it).

