Allegato 1

Il presente allegato riporta un caso di studio nel contesto dei servizi alle imprese di un servizio evoluto che coinvolge diversi attori della Pubblica Amministrazione sia centrale che locale.

Attraverso questo esempio si mette in evidenza come gli obiettivi individuati nel documento e i macro-ambiti di intervento elencati possono essere effettivamente soddisfatti e utilizzati rispettivamente per risolvere il caso di studio.

Sportello Unico Attività Produttive

In linea con quanto viene sancito dal D.P.R. 160 del 7 settembre 2010 e dal CAD all'art. 10, lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) costituisce l'unico soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti amministrativi aventi come oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi e, afferenti alle suddette attività, i procedimenti amministrativi relativi ad azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, cessazione o riattivazione.

L'impresa quindi si rivolge al SUAP, il quale a sua volta si interfaccia con quei settori dell'ente e delle altre PA, competenti degli endoprocedimenti connessi all'istanza. Il SUAP quindi si qualifica come punto di snodo in cui sono concentrate tutte le pratiche per il rilascio di autorizzazioni e nullaosta da parte di amministrazioni diverse.
La norma prevede due tipologie di procedimenti attivabili mediante la presentazione di un'istanza al SUAP:

- Procedimento automatizzato: nel caso l'istanza faccia riferimento ad un'attività che richiede una SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività).
- Procedimento unico: per le restanti tipologie di istanza.

Il caso di studio è quello della realizzazione di uno Sportello Unico per le Attività Produttive che realizza lo scenario tecnologico di quanto disposto dal D.P.R. 160/2010 in materia di SCIA.

L'idea progettuale è la creazione di una piattaforma tecnologica integrata per realizzare il punto unico di accesso con l'obiettivo di offrire servizi informativi, collaborativi e dispositivi al mondo delle imprese. Il disegno di SUAPRoma è pensato per integrare tutte le componenti informative e tecnologiche, interne (Attività Economiche e Produttive, Polizia Municipale, Urbanistica, Entrate, Territorio) ed esterne all'Amministrazione (Catasto, Camera di Commercio, Vigili del Fuoco, ASL, ecc…), riguardanti le attività produttive, tributarie e di pagamento interagendo con i meccanismi di firma e timbro digitale, permettendo l'eliminazione di materiale cartaceo e consentendo al cittadino/impresa di avviare pratiche, monitorare la propria posizione, effettuare pagamenti online mediante più canali, comunicare via web con l'Amministrazione.

Un cittadino/impresa (da qui nominato C/I) ha necessità di aprire un'attività economica nell'ambito del territorio di Roma Capitale, dopo essersi identificato presso il portale e aver acquisito le informazioni relative al procedimento di interesse, avvia la pratica tramite il portale istituzionale: compila il modulo on line; lo integra caricando in formato digitale tutti gli allegati che gli vengono richiesti dal workflow; effettua eventuali pagamenti di bollo o diritti di istruttoria. A tal riguardo C/I effettua il pagamento online. Il pagamento avviene attraverso l'utilizzo di una piattaforma per la gestione dei pagamenti del Comune in grado di interfacciarsi con sistemi di intermediari finanziari esterni (per esempio banche e poste).

A fine processo C/I riceve una ricevuta con il riassunto di quanto richiesto completato dall'elenco degli allegati con firma e timbro digitali del SUAP. Successivamente può entrare nuovamente sul portale per monitorare lo stato di avanzamento della pratica e acquisire eventuali comunicazioni degli uffici competenti, le stesse verranno inviate anche via mail.

Lo sportello SUAP telematicamente: assegna la pratica al back-office competente per materia e zona (Roma ha Sportelli tematici centrali ed uno sportello SUAP per ogni Municipio); consente al responsabile del procedimento SCIA interessato di affidare l'istruttoria ad un funzionario; scatena l'esecuzione del workflow dell'istruttoria e tutte le comunicazioni previste con gli altri attori interni ed esterni all'amministrazione; il sistema di back-office controlla anche i tempi di lavorazione e prevede allarmi automatici per segnalare eventuali scadenze.

Il back-office procede anche a inviare agli Enti esterni le richieste di parere e gli allegati acquisiti scatenando l'avvio dei procedimenti di loro competenza, tali invii sono realizzati in base ai rispettivi accordi di servizio e prevedono l'uso di tecnologie diverse e flessibili in base alle realtà con cui lo sportello si interfaccia. I canali previsti sono fondamentalmente rappresentati dalla cooperazione evoluta tramite Porta di Dominio, dalla realizzazione di servizi opportunamente profilati ed esposti su Portale e dove non è possibile altrimenti dalla PEC.

La cooperazione fra i componenti interni ed esterni è basata su una architettura di integrazione di servizi, eventi e processi, tramite l'implementazione di un bus logico distribuito ESB (Enterprise Service Bus). I servizi interagiscono unicamente tramite ESB, il quale dà luogo alla possibilità di riusare in modo non invasivo componenti software (servizi) preesistenti in un nuovo contesto operativo e/o tecnologico.

La logica applicativa è partizionata in Servizi attraverso un'interfaccia pubblica (Portale del Comune di Roma), integrata con gli altri servizi sulla intranet e pubblicati su internet (Protocollo Informatico, Fascicolo documentale, anagrafica, pagamenti online, timbro digitale, toponomastica).

La soluzione realizzata è in grado di interoperare anche con gli Enti esterni all'amministrazione in modo aperto con processi semplici legati a singoli servizi esposti sul Portale Istituzionale fino alla cooperazione con Porta di Dominio su SPCoop: per questa componente è possibile abilitare la cooperazione con i Vigili del Fuoco, con Camera di Commercio e integrazione più stretta con il portale "impresainungiorno.gov.it" per realizzare servizi di controllo sul registro imprese e Single Sign On con il portale.

Dall'esempio riportato emerge come obiettivi di sicurezza e riservatezza delle informazioni, interoperabilità, coordinamento PAC-PAL, servizi evoluti che mettano l'utente finale in grado di poter agevolmente accedere a una serie di servizi senza la necessità di spostamenti, qualità e certificazione dei dati e modalità di accesso unificato siano obiettivi identificabili nel caso di studio. In tal senso, i macro ambiti di riferimento individuati, e in particolare sicurezza, banche dati unificate, gestione federata delle identità, servizi di front-end (eventualmente anche proattivi) sono cruciali per realizzare l'esempio riportato e soddisfare così gli obiettivi suddetti.

La Figura 1 illustra l'esempio con l'ausilio di un diagramma UML.

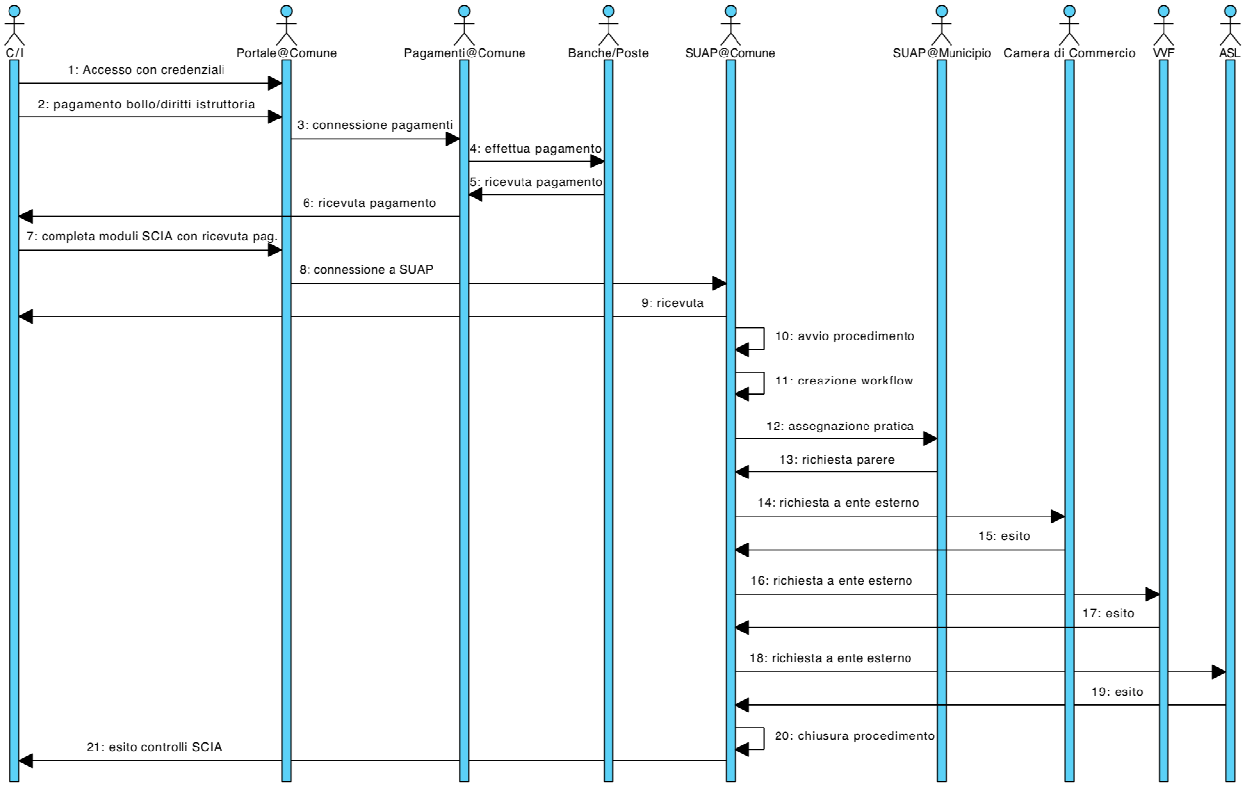

Figura 1: Diagramma UML per il caso di studio dello presentazione SCIA telematica

I macro ambiti di riferimento individuati, e in particolare sicurezza, banche dati in rete, gestione federata delle identità, gestione documentale e del fascicolo elettronico, pagamenti elettronici e servizi di front-end (eventualmente anche proattivi), sono cruciali per realizzare l'esempio riportato e soddisfare così gli obiettivi suddetti.

La Figura 2 illustra i principali building block riferiti agli ambiti di riferimento identificati che si rendono necessari al fine di realizzare il caso d'uso prima descritto.

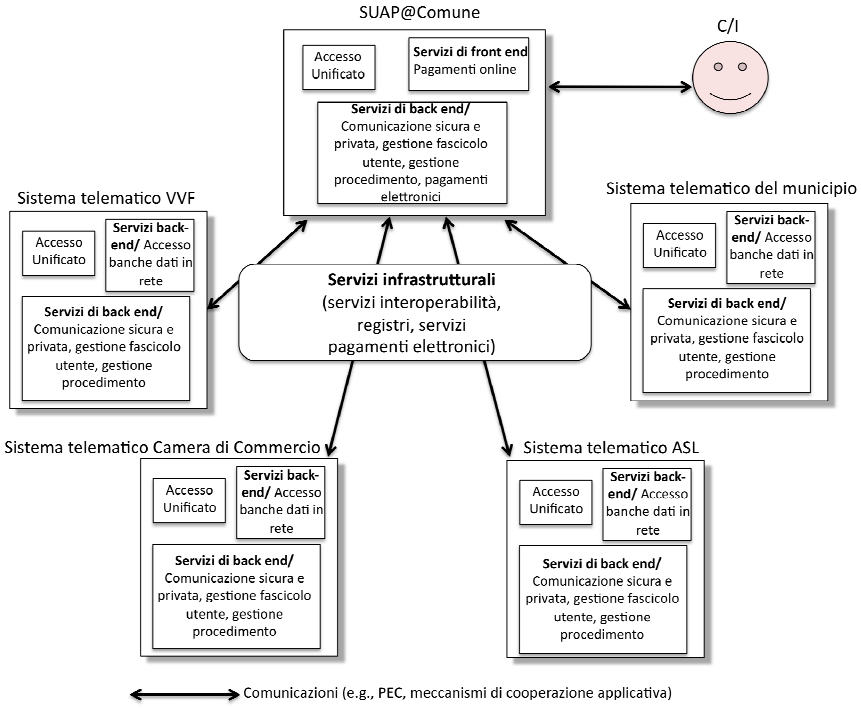

Figura 2: Building block del caso di studio della presentazione SCIA telematica