

# L'amministrazione digitale e i siti web

## Il caso del SUAP

Ing. Elena Tabet  
DigitPA

---

---

La riforma operata dal D.lgs 235/2010

**IL CODICE  
DELL'AMMINISTRAZIONE  
DIGITALE**

---

# Principi ispiratori

---

- Modifica, integrazione e **precisazione del quadro normativo** per realizzare il pieno valore giuridico delle transazioni digitali (per esempio il valore della stampa su carta di un documento originato in forma digitale e la semplificazione dei meccanismi di riconoscimento in linea del soggetto che attiva una transazione digitale)
- Ampliamento della platea dei **destinatari**
- **Standard e regole tecniche** per assicurare l'interoperabilità delle transazioni e la piena operatività della riforma (i vari strumenti diventano un sistema integrato che consente varietà dei punti di accesso, molteplicità di dispositivi e risposte coordinate)
- **Effettività** della riforma e **incentivazione** dell'innovazione: misure premiali, quantificazione dei risparmi dovuti all'introduzione dell'innovazione, sanzioni (art. 12); possibilità di riutilizzare i risparmi per finanziare nuovi progetti di innovazione e per premiare il personale (art. 15)
- **Scadenze** cogenti per la messa a disposizione dei servizi con meccanismi di incentivi e disincentivi per i responsabili dell'eventuale mancato rispetto delle scadenze

# Temi chiave

---

<b>Conservazione digitale dei documenti (art. 43-44 bis)</b>	<b>La validità dei documenti (art. 20-23 quater)</b>	<b>Moduli e formulari sempre disponibili (art.57)</b>	<b>I pagamenti elettronici (art.5)</b>	<b>Le comunicazioni tra imprese e amministrazioni (art.5 bis)</b>
<b>Protocollo informatico; Procedimento e Fascicolo informatico (art.40-bis e 41)</b>	<b>Far viaggiare le informazioni e non le persone (art. 58)</b>	<b>Continuità operativa e disaster recovery (art.51)</b>	<b>I servizi online (art. 54 e 63-65)</b>	<b>Istanze e dichiarazioni dei cittadini alla PA per via telematica (art.65)</b>
	<b>Le firme elettroniche (art. 24-29)</b>		<b>La PEC: canale di comunicazione e semplice strumento di identificazione (artt. 6 e 65)</b>	
	<b>Siti pubblici e trasparenza (art. 54)</b>	<b>La sfida degli open data (art. 52 e 68)</b>	<b>Dare voce ai cittadini anche su Internet (art.54)</b>	

Le priorità del nuovo CAD sono incentrate sulla qualità del back-office e sulle regole per fare i servizi di front-office.

Le regole tecniche in emanazione diventano uno strumento fondamentale per il salto di qualità della dematerializzazione.

# Temi chiave

---

- Identità digitale
- Validità del documento informatico, firme, conservazione
- Comunicazioni fra PA e cittadini, fra PA e imprese
- Pagamenti elettronici (nodo interscambio dei pagamenti della PA)
- Continuità operativa
- Siti web pubblici
- Dati pubblici

# Elementi chiave nei rapporti fra privati

---

- Il Codice stabilisce dei criteri regolatori di carattere generale validi nei rapporti fra privati, con il mondo delle imprese, dei professionisti, delle banche, delle assicurazioni...
- Alcune innovazioni hanno un raggio di azione che si estende oltre la pubblica amministrazione:
  - Validità dei documenti informatici artt. 20-23
    - Duplicati e copie informatiche di documenti informatici
    - Copie informatiche di documenti analogici
    - Copie analogiche di documenti informatici
  - Conservazione artt. 43-44
    - Responsabile della conservazione
    - Soggetti pubblici o privati
    - Conservatori accreditati
  - Posta elettronica certificata artt. 6, 40 bis, 48 e 65

## Elementi chiave nei rapporti con la PA 1/3

---

- I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti destinatari, e con i gestori di pubblici servizi (art. 3)
- La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono esercitabili mediante l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
- Ogni atto e documento può essere trasmesso alle pubbliche amministrazioni con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione se formato ed inviato nel rispetto della normativa.

## Elementi chiave nei rapporti con la PA 2/3

---

- Si allargano e si rafforzano gli ambiti in cui gli scambi fra amministrazione e cittadini sono basati esclusivamente sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione:
  - Pagamenti verso le PA (centrali e locali) art. 5
    - Deve essere consentito il pagamento per via telematica, anche attraverso intermediari privati di servizi
    - Possibili strumenti di pagamento: carte di debito/credito, prepagate, altri strumenti elettronici di pagamento
  - Comunicazioni fra imprese e PA art. 5 bis
    - Avvengono solo per via telematica
    - Lo sportello unico delle attività produttive eroga servizi solo in via telematica
  - Pubblicità legale art. 54 4-bis, conferma quando previsto dall'art. 32 L. 69/2009

## Elementi chiave nei rapporti con la PA 3/3

---

- Costante verifica del percorso di riforma
- I cittadini possono valutare l'operato dell'amministrazione, la qualità e l'efficacia dei servizi erogati in rete:
  - migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti
  - completezza del procedimento
  - certificazione dell'esito
  - accertamento del grado di soddisfazione dell'utente
- Le amministrazioni devono rendere disponibili strumenti per la valutazione dei dirigenti e delle organizzazioni, consentendo di fatto al cittadino di essere concretamente partecipe al miglioramento della qualità dei servizi
- Strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti quando usufruiscono di un servizio online.

# Gestione associata dei servizi

---

- Obbligo di gestione associata di funzioni e servizi ICT da parte dei comuni con popolazione inferiore a 5000 abitanti
- La gestione dell'ICT comprende: la realizzazione e la gestione di infrastrutture tecnologiche, rete dati, fonia, apparati, di banche dati, di applicativi software, l'approvvigionamento di licenze per il software, la formazione informatica e la consulenza nel settore dell'informatica
- L'aggregazione dovrà avere un bacino demografico di 30.000 abitanti
- I Comuni associati non possono assumere singolarmente obbligazioni verso terzi (trascorsi 12 mesi dall'entrata in vigore del DL semplificazione, convertito con Legge 35/2012)
- Individuazione di una stazione appaltante unica

# Il 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 (art. 73)
- Rete federata, policentrica, non gerarchica della pubblica amministrazione
- Garantisce:
  - interazione della pubblica amministrazione centrale e locale con tutti gli altri soggetti connessi a Internet
  - servizi di connettività condivisi dalle pubbliche amministrazioni interconnesse
  - interoperabilità tra tutte le reti delle pubbliche amministrazioni esistenti
  - cooperazione applicativa per l'interazione automatica fra i sistemi informativi delle amministrazioni
- Partecipano ad SPC tutte le amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165
- Possono partecipare ad SPC anche soggetti privati gestori di servizi pubblici o chi persegue finalità di pubblico interesse

# Firme elettroniche

---

## CQ: Certificato Qualificato

- Documento informatico che lega i dati personali del titolare alla chiave pubblica utilizzata nella verifica della firma.
- Oggetto di norme comunitarie e nazionali
- Può contenere titoli o ruoli ricoperti in una organizzazione
- Può contenere limiti d'uso o di valore
- Fornito da un soggetto sottoposto a vigilanza ex art. 31 del CAD

## SSCD: Secure Signature Creation Device

- Dispositivo sicuro per la generazione della firma
- Smartcard – token usb – HSM
- valutato e certificato sulla base di una valutazione (conforma alla Direttiva 1999/93/EC) approvata dall'OCSI (o organismo omologo europeo).

# Firme elettroniche

**Liberamente valutabile**

**FIRMA  
ELETTRONICA**

Insieme di dati usati  
per l'identificazione

**Inversione dell'onere della prova – valida fino a querela di falso**

**FIRMA ELETTRONICA  
AVANZATA (1)**

**FE + connessione  
univoca con il  
soggetto, mezzo a  
controllo esclusivo**

(1) Vi troveranno collocazione, con appositi DPCM, sistemi alternativi alla firma elettronica qualificata e digitale che, per il contesto di utilizzo, necessitano di un diverso valore probatorio.

**Soddisfa il requisito della forma scritta ex art. 1350 p.ti 1-12.**

**FIRMA ELETTRONICA  
QUALIFICATA**

**FEA + SSCD +  
certificato qualificato**

**FIRMA DIGITALE (2)**

**FEA + certificato  
qualificato +  
crittografia  
asimmetrica**

(2) E' utile per il sistema di firma remota di interesse per il mondo bancario, assicurativo e sanitario

# Tipologie di firme

---



**NUOVE REGOLE  
TECNICHE**

# Documento informatico

---

documento informatico: la rappresentazione informatica di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti (contrapposto al documento analogico)

## 20 – Documento informatico

**3. Le regole tecniche per la formazione, per la trasmissione, la conservazione, la copia, la duplicazione, la riproduzione e la validazione temporale dei documenti informatici, nonché quelle in materia di generazione, apposizione e verifica di qualsiasi tipo di firma elettronica avanzata, sono stabilite ai sensi dell'articolo 71. La data e l'ora di formazione del documento informatico sono opponibili ai terzi se apposte in conformità alle regole tecniche sulla validazione temporale.**

**5-bis. Gli obblighi di conservazione e di esibizione di documenti previsti dalla legislazione vigente si intendono soddisfatti a tutti gli effetti di legge a mezzo di documenti informatici, se le procedure utilizzate sono conformi alle regole tecniche dettate ai sensi dell'articolo 71.**

## VALIDITA'

- Liberamente valutabile in giudizio se sprovvisto di firma o con firma elettronica**
- Piena prova fino a querela di falso se sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale**
- Se contenente le scritture private di cui all'art. 1350 c.c. è richiesta la firma elettronica qualificata o digitale a pena di nullità**

# Documento informatico

---

copia informatica di documento analogico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento analogico da cui è tratto

## 22 – Copie informatiche di documento analogico

1. I documenti informatici contenenti copia di atti pubblici, scritture private e documenti in genere, compresi gli atti e documenti amministrativi di ogni tipo formati in origine su supporto analogico, spediti o rilasciati dai depositari pubblici autorizzati e dai pubblici ufficiali, hanno piena efficacia, ai sensi degli articoli 2714 e 2715 del codice civile, se ad essi è apposta o associata, da parte di colui che li spedisce o rilascia, una firma digitale o altra firma elettronica qualificata. La loro esibizione e produzione sostituisce quella dell'originale.

## 23-ter Documenti amministrativi informatici

3. Le copie su supporto informatico di documenti formati dalla pubblica amministrazione in origine su supporto analogico ovvero da essa detenuti, hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, degli originali da cui sono tratte, se la loro conformità all'originale è assicurata dal funzionario a ciò delegato nell'ambito dell'ordinamento proprio dell'amministrazione di appartenenza, mediante l'utilizzo della firma digitale o di altra firma elettronica qualificata e nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 ...

**È un documento informatico formato dal testo di un documento su carta (OCR di una scansione)**

### VALIDITA'

- Con attestazione di conformità da parte di notaio o altro pubblico ufficiale, stessa efficacia probatoria degli originali**
- Senza attestazione di conformità, stessa efficacia probatoria degli originali se non espressamente disconosciuta**
- Nel caso di documenti della PA è sempre richiesta l'attestazione di conformità da parte del pubblico ufficiale**

# Documento informatico

---

copia per immagine su supporto informatico di documento analogico: il documento informatico avente contenuto e forma identici a quelli del documento analogico da cui è tratto

## **22 – Copie informatiche di documento analogico**

- 2. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono estratte, se la loro conformità è attestata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato, con dichiarazione allegata al documento informatico e asseverata secondo le regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71..**
- 3. Le copie per immagine su supporto informatico di documenti originali formati in origine su supporto analogico nel rispetto delle regole tecniche di cui all'articolo 71 hanno la stessa efficacia probatoria degli originali da cui sono tratte se la loro conformità all'originale non è espressamente disconosciuta.**

**È un documento informatico formato dalla immagine di un documento su carta (scansione)**

### **VALIDITA'**

- ❑ Con attestazione di conformità da parte di notaio o altro pubblico ufficiale, stessa efficacia probatoria degli originali**
- ❑ Senza attestazione di conformità, stessa efficacia probatoria degli originali se non espressamente disconosciuta**

# Documento informatico

---

copia informatica di documento informatico: il documento informatico avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto su supporto informatico con diversa sequenza di valori binari

## **23-bis – Duplicati e Copie informatiche di documenti informatici**

**2. Le copie e gli estratti informatici del documento informatico, se prodotti in conformità alle vigenti regole tecniche di cui all'articolo 71, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale, in tutti le sue componenti, è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato o se la conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto, l'obbligo di conservazione dell'originale informatico**

**È un documento informatico con formato diverso dall'originale (conversione da "doc" a "pdf")**

## **VALIDITA'**

- Con attestazione di conformità da parte di notaio o altro pubblico ufficiale, stessa efficacia probatoria degli originali**
- Senza attestazione di conformità, stessa efficacia probatoria degli originali se non espressamente disconosciuta**

# Documento informatico

---

duplicato informatico: il documento informatico ottenuto mediante la memorizzazione, sullo stesso dispositivo o su dispositivi diversi, della medesima sequenza di valori binari del documento originario

## 23-bis – Duplicati e Copie informatiche di documenti informatici

1. I duplicati informatici hanno il medesimo valore giuridico, ad ogni effetto di legge, del documento informatico da cui sono tratti, se prodotti in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71.

**È un documento informatico identico all'originale (ottenuto mediante funzione di *copia di file* o di *download/upload*, trasmissione via e-mail)**

## **VALIDITA'**

- ❑ **Stessa validità del documento informatico originale**

# Documento informatico

---

copia analogica di documento informatico: il documento su carta avente contenuto identico a quello del documento informatico da cui è tratto

## 23 – Copie analogiche di documenti informatici

1. Le copie su supporto analogico di documento informatico, anche sottoscritto con firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale da cui sono tratte se la loro conformità all'originale in tutte le sue componenti è attestata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.
2. Le copie e gli estratti su supporto analogico del documento informatico, conformi alle vigenti regole tecniche, hanno la stessa efficacia probatoria dell'originale se la loro conformità non è espressamente disconosciuta. Resta fermo, ove previsto l'obbligo di conservazione dell'originale informatico.

## 23-ter Documenti amministrativi informatici

5. Al fine di assicurare la provenienza e la conformità all'originale, sulle copie analogiche di documenti informatici, è apposto a stampa, sulla base dei criteri definiti con linee guida emanate da DigitPA, un contrassegno generato elettronicamente, formato nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71 e tale da consentire la verifica automatica della conformità del documento analogico a quello informatico.

## È la stampa di un documento informatico

### VALIDITA'

- ❑ Con attestazione di conformità da parte di notaio o altro pubblico ufficiale, stessa efficacia probatoria degli originali
- ❑ Senza attestazione di conformità, stessa efficacia probatoria degli originali se non espressamente disconosciuta
- ❑ La stampa di documenti della PA deve contenere un contrassegno che garantisce la conformità all'originale

# Documento informatico

---

La copia informatica di documento analogico e la copia per immagine su supporto informatico di documento analogico sono idonee ad assolvere gli obblighi di conservazione

## 22 – Copie informatiche di documento analogico

5. **Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri possono essere individuate particolari tipologie di documenti analogici originali unici per le quali, in ragione di esigenze di natura pubblicistica, permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico.**
6. **Fino alla data di emanazione del decreto di cui al comma 5 per tutti i documenti analogici originali unici permane l'obbligo della conservazione dell'originale analogico oppure, in caso di conservazione sostitutiva, la loro conformità all'originale deve essere autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale a ciò autorizzato con dichiarazione da questi firmata digitalmente ed allegata al documento informatico.**

- ❑ **Con DPCM saranno individuate le tipologie di documenti originali “unici” che devono essere conservate in originale cartaceo**
- ❑ **Fintantoché non viene emanato il suddetto DPCM è necessario conservare l'originale cartaceo o la copia con l'attestazione di conformità da parte di notaio o altro pubblico ufficiale**

# Protocollo informatico

---

Il protocollo informatico “entra” esplicitamente nel CAD

Devono essere protocollate in via informatica tutte le comunicazioni inviate tramite posta elettronica certificata tra le pubbliche amministrazioni e tra le pubbliche amministrazioni e i cittadini o le imprese

L'amministrazione titolare del procedimento è tenuta a raccogliere gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo in un fascicolo informatico, dotato di un apposito identificativo

# Trasmissione dei documenti informatici

---

Le istanze e le dichiarazioni presentate **dai cittadini** alle pubbliche amministrazioni per via telematica (art. 65) sono valide se:

- sottoscritte mediante firma digitale con certificato qualificato
- quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi
- quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'art. 38, c. 3 del DPR 445/2000 (copia fotostatica del documento allegata)
- trasmesse dall'autore mediante la propria casella di PEC purché le credenziali di accesso siano state rilasciate previa identificazione del titolare

# Trasmissione dei documenti informatici

---

Le comunicazioni di documenti **tra le pubbliche amministrazioni** avvengono mediante l'utilizzo della **posta elettronica o in cooperazione applicativa**.

Sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza:

- a) sono sottoscritte con firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata;
- b) ovvero sono dotate di ***segnatura di protocollo***;
- c) ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- d) ovvero trasmesse attraverso sistemi di posta elettronica certificata.

Le pubbliche amministrazioni devono istituire e pubblicare nell'Indice PA almeno una casella di posta elettronica certificata per ciascun registro di protocollo.

## Posta elettronica certificata

---

- Evidente il rilievo che il Codice dà alla posta elettronica certificata
- 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
- Principale mezzo di comunicazione per il cittadino nella presentazione di istanze verso le pubbliche amministrazioni
- Lo strumento che le pubbliche amministrazioni sono tenute ad utilizzare quando a fare richiesta in tale senso è il cittadino stesso
- Strumento fondamentale per le comunicazioni effettuate da e verso le pubbliche amministrazioni da parte delle imprese

## Posta elettronica certificata

---

- Le comunicazioni tra PA avvengono tramite posta elettronica e sono valide se è verificata la provenienza
- Le comunicazioni inviate via PEC devono essere protocollate (art. 40 bis)
- Obbligo per le amministrazioni a pubblicare nell'Indice delle Pubbliche amministrazioni –IPA –almeno una PEC per ogni registro di protocollo
- Vengono limitati i casi in cui è richiesta la sottoscrizione con firma digitale, casi da individuare con Decreto
- Le istanze possono essere inviate da tutte le caselle di posta elettronica certificata rilasciate previa identificazione del titolare
- Le amministrazioni possono accedere agli elenchi di titolari di casella di posta elettronica certificata

## Posta elettronica certificata

---

- **Le amministrazioni:**
  - utilizzano la posta certificata per tutte le comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una di consegna – ciò che finora veniva fatto con la raccomandata A/R – verso cittadini, professionisti, imprese che hanno preventivamente comunicato il proprio indirizzo di PEC;
  - pubblicano i propri indirizzi di posta elettronica certificata nell'Indice delle Pubbliche amministrazioni, che costituisce la rubrica degli indirizzi delle amministrazioni, accessibile e consultabile da tutti all'indirizzo [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it);
  - Pubblicano sui propri siti istituzionali un indirizzo di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta
  
- **I cittadini:**
  - accettano automaticamente l'invio di atti e provvedimenti che li riguardano da parte delle pubbliche amministrazioni una volta dichiarato il proprio indirizzo PEC
  - possono trovare gli indirizzi di PEC dei diversi enti all'indirizzo: [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it).

# Accesso ai servizi in rete della PA

---

- Quando è necessaria l'**identificazione informatica** ai servizi erogati in rete dell'amministrazione, sono validi (art. 64):
- accesso mediante CIE/CNS, che deve essere reso disponibile in ogni caso
- strumenti che consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio

# CAD - La conservazione dei documenti

processo di memorizzazione, su idoneo supporto, dei documenti digitali nell'ambito di un sistema di conservazione allo scopo di mantenerne l'integrità, l'autenticità, leggibilità, accessibilità e riservatezza nel tempo

## 43 - Conservazione dei documenti

1. I documenti degli archivi, le scritture contabili, la corrispondenza, ed ogni atto, dato o documento di cui è prescritta la conservazione per legge o regolamento, ove riprodotti su supporti informatici sono validi e rilevanti a tutti gli effetti di legge, se la riproduzione e la conservazione nel tempo siano effettuate in modo da garantire la conformità dei documenti agli originali, nel rispetto delle regole tecniche stabilite ai sensi dell'articolo 71.

viene attuata con le modalità previste dalle regole tecniche di cui all'articolo 71: fino a che non vengono definite restano in vigore le regole tecniche stabilite dalla deliberazione CNIPA n. 11/2004

## 44 - Requisiti per la conservazione dei documenti informatici

1. Il sistema di conservazione dei documenti informatici assicura:
  - a. l'identificazione certa del soggetto che ha formato il documento ...;
  - b. l'integrità del documento;
  - c. la leggibilità e l'agevole reperibilità dei documenti e delle informazioni identificative, inclusi i dati di registrazione e di classificazione originari;
  - d. il rispetto delle misure di sicurezza ....

ogni documento è riconducibile al soggetto che lo ha formato e mantiene le sue caratteristiche di integrità, leggibilità, accessibilità e riservatezza

# Regole

---

- Il sistema di conservazione, tramite l'adozione di regole, procedure e tecnologie, assicura la conservazione dei documenti informatici / fascicoli informatici garantendone le caratteristiche di autenticità, integrità, leggibilità
- Il processo di conservazione, dalla presa in carico dal produttore, prevede la gestione dei documenti informatici / fascicoli informatici in strutture definite che garantiscono l'interoperabilità tra sistemi di conservazione
- I documenti informatici conservati utilizzano i formati definiti ovvero scelti e motivati dal Responsabile della conservazione
- Il sistema di conservazione, logicamente distinto dal sistema di gestione documentale, opera secondo modelli organizzativi esplicitamente definiti
- Il Responsabile della conservazione definisce e attua le politiche complessive del sistema di conservazione e ne governa la gestione con piena responsabilità ed autonomia
- Il manuale della conservazione illustra dettagliatamente l'organizzazione, l'architettura, le infrastrutture, il processo, le misure di sicurezza e ogni altra informazione utile alla gestione e alla verifica del sistema di conservazione nel tempo

# Il sistema di conservazione

---

- Le funzionalità del sistema di conservazione assicurano il trattamento dell'intero ciclo di gestione dei documenti informatici conservati nell'ambito del processo di conservazione
- I documenti informatici conservati sono trattati in pacchetti informativi (pacchetti di versamento, di archiviazione, di distribuzione)
- Per garantire l'interoperabilità dei sistemi di conservazione, i pacchetti di archiviazione hanno una struttura dati definita
- Il sistema di conservazione deve adeguarsi all'evolversi del contesto tecnologico al fine di assicurare l'accesso ai documenti informatici conservati nel tempo

# Il processo di conservazione

---

- Il processo di conservazione prevede:
  - la presa in carico da parte del sistema di conservazione del pacchetto di versamento
  - la verifica che pacchetto di versamento e oggetti contenuti siano coerenti con le modalità previste dal manuale di conservazione
  - il rifiuto del pacchetto di versamento, nel caso di anomalie
  - la generazione del rapporto di versamento relativo ad uno o più pacchetti di versamento, univocamente identificato e contenente
    - un riferimento temporale
    - una o più impronte calcolate sul contenuto del pacchetto di versamento
    - l'eventuale sottoscrizione con firma digitale o firma elettronica qualificata apposta dal Responsabile della conservazione

# Il processo di conservazione

---

- la preparazione e la gestione del pacchetto di archiviazione sulla base della struttura dati definita e sottoscritto con firma digitale o firma elettronica qualificata del Responsabile della conservazione
- la preparazione e l'eventuale sottoscrizione del pacchetto di distribuzione ai fini dell'esibizione richiesta dall'utente
- la produzione di duplicati informatici o di copie informatiche effettuati su richiesta degli utenti
- la produzione delle copie informatiche ai fini di adeguare il formato del documento informatico
- lo scarto del pacchetto di archiviazione dal sistema di conservazione alla scadenza dei termini di conservazione previsti dalla norma, dandone informativa al produttore

# Il Responsabile della conservazione

---

Opera d'intesa con:

- responsabile del trattamento dei dati personali
- responsabile della sicurezza
- responsabile dei sistemi informativi
- responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico (nel caso delle PA)
- definisce le caratteristiche e i requisiti del sistema di conservazione al fine di assicurare il mantenimento delle caratteristiche di autenticità, integrità, accessibilità e intelligibilità dei documenti
- cura l'aggiornamento periodico e in presenza di cambiamenti normativi, organizzativi, procedurali o tecnologici rilevanti
- gestisce il processo di conservazione secondo le modalità previste dal manuale di conservazione;
- garantisce il corretto svolgimento del processo di conservazione assicurandone nel tempo la conformità alla normativa vigente
- verifica periodicamente l'effettiva integrità degli archivi e della leggibilità degli stessi, provvedendo alla duplicazione o copia dei documenti informatici all'evolversi del contesto tecnologico
- adotta le misure necessarie per la sicurezza logica e fisica del sistema di conservazione
- nelle pubbliche amministrazioni svolge il ruolo di pubblico ufficiale

# I formati

---

La scelta dei formati dei documenti informatici deve:

- tenere in considerazione le caratteristiche individuate nelle regole tecniche, nel caso della formazione
- essere strumentale a che il documento assuma le caratteristiche di immutabilità e di staticità nel tempo, nel caso della conservazione

È importante scegliere fin dal momento della formazione un formato che consenta di ridurre al minimo i processi di migrazione dei formati.

Elementi di valutazione:

- privilegiare i formati legati a standard internazionali (de jure e de facto) o, quando necessario, formati proprietari le cui specifiche tecniche siano pubbliche
- analizzare il tempo di conservazione previsto dalla normativa per le singole tipologie di documenti informatici

Formati diversi possono essere scelti quando la natura del documento informatico lo richieda per un utilizzo specifico nel suo contesto tipico. In tal caso devono essere documentati nel manuale di conservazione con la motivazione delle scelte effettuate

# I formati

---

## Criteria

- **Apertura** (conformità a specifiche pubbliche)
- **Sicurezza** (grado di modificabilità del contenuto del file e la capacità di essere immune dall'inserimento di codice maligno)
- **Portabilità** (facilità con cui i formati possano essere usati su piattaforme diverse)
- **Funzionalità** (varietà di funzioni messe a disposizione dell'utente)
- **Supporto allo sviluppo** (modalità messe a disposizione ai fini della manutenzione e sviluppo del formato)
- **Diffusione** (l'estensione dell'impiego di uno specifico formato)

## Primo elenco di formati che possono essere usati per la conservazione (l'elenco sarà periodicamente aggiornato)

- **PDF - PDF/A (ISO 32000-1, ISO 19005-1:2005, ISO 19005-2:2011)**
- **TIFF (ISO 12639 - TIFF/IT; dell'ISO 12234 - TIFF/EP)**
- **JPG (ISO/IEC 10918:1, ISO/IEC 15444-1)**
- **Office Open XML - OOXML (ISO/IEC DIS 29500:2008)**
- **Open Document Format - ODF (ISO/IEC 26300:2006, UNI CEI ISO/IEC 26300)**
- **Formati testo famiglia XML, TXT**
- **Formati messaggi di posta elettronica (RFC 2822/MIME)**

# Sicurezza e continuità del servizio

---

- La diffusione delle tecnologie informatiche nelle PA e la tenuta di archivi informatizzati rende necessario:
  - Individuare procedure per garantire la sicurezza dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture
  - Garantire la continuità del servizio anche quando erogato mediante tecnologie ICT (art. 50 bis)
  - Individuare le procedure da mettere in atto in situazioni di emergenza, che devono riguardare le risorse umane, le risorse strumentali, le strutture e le infrastrutture

# Definizione di continuità operativa e di disaster recovery

---

Dalle “Linee guida per la continuità operativa della Pubblica Amministrazione” (Quaderno n. 28 DigitPA):

•*Continuità operativa: insieme di attività volte a minimizzare gli effetti distruttivi di un evento che ha colpito una organizzazione o parte di essa con l'obiettivo di garantire la continuità delle attività in generale. Include il Disaster Recovery.*

•*Disaster Recovery: insieme di attività volte a ripristinare lo stato del sistema informatico o parte di esso, compresi gli aspetti fisici e organizzativi e le persone necessarie per il suo funzionamento, con l'obiettivo di riportarlo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso.*

# La continuità operativa

---

- La continuità operativa si propone di trattare in modo unitario qualunque problema di discontinuità del servizio che assuma rilevanza per durata e dannosità
- Alcune soluzioni di continuità operativa permettono di affrontare anche problemi di natura ordinaria (fermi contenuti o programmati)
- Nel settore pubblico:
  - La pubblica amministrazione è tenuta ad assicurare la continuità dei propri servizi per garantire il corretto svolgimento della vita nel Paese (si ricorda l'art. 97 della Costituzione ed il principio di buon andamento dell'amministrazione, da rispettare anche se si utilizzano tecnologie ICT)

# Gli eventi critici che possono produrre un disastro

---

**Disastro** Una calamità improvvisa e non pianificata che causa gravi danni o perdite.

- Eventi calamitosi
- Problemi nella catena di approvvigionamento
- Fermi nella alimentazione elettrica degli edifici
- Guasti nella rete
- Incendi
- Inagibilità dei locali per qualunque causa
- Fermi informatici: guasti critici dei server, malfunzionamenti nei sistemi di autenticazione e accesso, attacchi informatici, ecc.
- ...
- Combinazioni di eventi singoli

# Come affrontare un situazione di disastro

---

- E' necessario predisporre un insieme di procedure e di dati raccolti in un "Piano di continuità operativa"
- La componente informatica costituisce uno degli elementi di questo piano ed è precisata in un "Piano di disaster recovery"

# Il Piano di continuità operativa (PCO)

---

Ogni piano deve definire:

1. Scopo e campo di applicazione, dove si identificano gli elementi fisici (quali le sedi, le aree all'interno delle sedi, il data center, ecc.) e funzionali (le attività di business o i servizi) dell'organizzazione coperti dal piano
2. Obiettivi di continuità degli elementi coperti dal piano
3. Ruoli e responsabilità nella gestione dell'emergenza, con particolare evidenza dei ruoli decisionali di vertice dell'organizzazione;
4. Criteri di attivazione delle procedure di emergenza (le condizioni che determinano la dichiarazione di disastro)
5. Procedure di attuazione in risposta alla condizione di di emergenza (la reperibilità del personale chiave, le modalità di comunicazione ai dipendenti, le modalità di comunicazione agli esterni interessati – nel caso di PA: cittadini, imprese, altre PA-, il piano di disaster recovery);
6. Flusso di informazioni e processi di documentazione
7. Modalità di verifica e di aggiornamento del Piano

## Buone regole

---

La continuità operativa rappresenta la garanzia di funzionalità di un'organizzazione e questo è tanto più evidente per una pubblica amministrazione.

Il porre attenzione a come affrontare una situazione di emergenza, organizzandosi per rispondere in modo ordinato e proceduralizzato all'emergenza è un'attività che non implica sempre e comunque costi aggiuntivi, ma certamente esige attenzione e valutazione adeguati. Spesso, infatti, "buone regole" possono già costituire un primo passo significativo per l'innalzamento del proprio livello di continuità.

Riferendosi agli aspetti ICT, talvolta anche rivedere alcune procedure che si considerano routinarie e scontate può portare a un aumento della continuità: un esempio classico sono le attività e l'organizzazione dei salvataggi dei dati, il backup.

# Buone regole: il backup dei dati

---

Quali contenuti e, soprattutto, quali modalità dovrebbe avere/verificare una reale politica di backup? Di seguito una sintesi:

## **1. Tempistica**

La tempistica è la periodicità con cui vanno eseguiti i salvataggi dei dati.

## **2. Periodo di ritenzione**

I salvataggi devono avere un periodo di ritenzione (anche illimitato) passato il quale vengono eliminati. Il periodo di ritenzione consente il recupero periodico degli spazi o dei supporti usati per il salvataggio dei dati.

## **3. Responsabilità**

Và identificato la funzione o la divisione responsabile per l'esecuzione delle procedure relative alla politica di backup.

## **4. Verifica salvataggi**

Periodicamente la politica deve prevedere di effettuare un ripristino dei dati salvati per verificare la bontà dei backup effettuati.

## **5. Lista dei dati Salvati**

Devono essere elencati tutti i dati oggetto del salvataggio a cui la politica fa riferimento.

## **6. Archiviazioni**

La politica può prevedere che periodicamente tutti o parte dei dati salvati siano oggetto di archiviazione su dispositivi che ne preservano l'integrità per lunghi periodi (tipicamente anni).

## **7. Ripristino (Restore)**

La politica deve contenere l'insieme delle procedure da eseguire in caso di ripristino dei dati, in termini di modalità, sequenza e controllo dei dati ripristinati

## **8. Ubicazione**

In caso di uso di supporti removibili di salvataggio, la politica deve prevedere il tipo di conservazione e l'ubicazione dei supporti (armadi ignifughi, caveau ecc...).

### **A partire dal 25 gennaio 2011**

- Entro 3 mesi  
Le amministrazioni utilizzano la PEC per le comunicazioni che richiedono una ricevuta di consegna
  
- Entro 4 mesi  
Le amministrazioni centrali individuano un unico ufficio responsabile dell'attività ICT
  
- Entro 6 mesi
  - Le PA centrali pubblicano sui propri siti istituzionali i bandi di concorso
  - Le amministrazioni consentono ovunque i pagamenti ad esse spettanti per via telematica
  - Le amministrazioni e le imprese comunicano tra loro esclusivamente per via telematica

## I tempi della riforma 2/3

---

- Entro 12 mesi
  - Sono **emanate le regole tecniche** per dare piena validità alle copie cartacee e, soprattutto, a quelle digitali dei **documenti informatici**, dando così piena effettività al processo di dematerializzazione dei documenti della PA
  - Sono emanate le **regole tecniche per la conservazione sostitutiva** dei documenti in forma digitale dando il via agli archivi informatizzati
  - Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati sui propri siti istituzionali
  - Il cittadino fornisce una sola volta i propri dati alla pubblica amministrazione. Sarà onere delle amministrazioni (in possesso dei dati) assicurare, tramite **convenzioni**, **l'accessibilità delle informazioni** alle altre amministrazioni richiedenti

## I tempi della riforma 3/3

---

- Entro 12 mesi
  - Definite le basi di dati di interesse nazionale
  - Emanate **tutte le regole tecniche** previste dal CAD
- Entro 15 mesi

Le PA predispongono appositi piani di emergenza idonei ad assicurare, in caso di eventi disastrosi, la **continuità delle operazioni** indispensabili a fornire i servizi e il ritorno alla normale operatività

## Punti salienti delle RT 1/5

---

### **Convenzioni fra PA per l'accesso ai dati pubblici**

- Predisposte dalle amministrazioni **entro gennaio 2012**
- **Sito web:** sezione "Dati fruibili dalle altre amministrazioni" – NB anche a fini statistici
- **Accesso a regime:** via web o in cooperazione applicativa
- **Accesso nel primo periodo:** FTP o via PEC
- **Servizi** da rendere disponibili: ricerca, visualizzazione, download
- **Sicurezza dell'accesso:**
  - CIE/CNS
  - OTP
  - Credenziali sicure (es.: userid e pwd rilasciate a vista)
  - Attraverso i meccanismi di gestione federata delle identità su SPC

## Punti salienti delle RT 2/5

---

### Estrazione da elenchi PEC

- La **PA** è il **soggetto fruitore** di questo servizio
- I **soggetti erogatori** sono i **gestori PEC** che hanno gli elenchi di indirizzi PEC associati a cittadini, imprese, professionisti
- I **fruitori** devono essere **iscritti all'Indice degli indirizzi delle PA – IPA**
- **Accesso agli elenchi:** via web o in cooperazione applicativa
- **Servizi:** acquisire l'indirizzo PEC di un singolo soggetto, acquisire elenchi di indirizzi riferiti a gruppi di soggetti

## Punti salienti delle RT 3/5

---

### Firme

- **FE, FEA, FEQ, FD**
- La **FEA** sarà effettiva **solo dopo l'emanazione delle RT**
- La **FEA** rilasciata da X potrà essere usata solo nei rapporti con X
- **FD e FEQ**, in prima applicazione, sono realizzate allo stesso modo. Sono di fatto **equivalenti**
- Introduzione e definizione dell'utilizzo della **firma remota**, generata su **HSM**
- Si apre la strada ai **certificati di attributo**, che conterranno il **titolo/qualifica di un soggetto**. Legati alla FD permetteranno di firmare associando al nome anche il titolo

## Punti salienti delle RT 4/5

---

### **Formato dei documenti informatici**

- **Requisito:** leggibilità e reperibilità nel tempo, in ottica di conservazione
- La **scelta** del formato, fra quelli indicati, è lasciata all'amministrazione
- **Testo:** PDF/A, Docx/OOXML, ODT
- **Immagini raster:** TIFF, JPEG
- **Immagini vettoriali:** DXF, SVG, shapefile
- **Audio:** Mp3
- **Video:** Mpeg 4
- **Altri formati per particolari ambiti:** es HL/ CDA2 per il mondo sanitario

## Punti salienti delle RT 5/5

---

### **Continuità operativa e disaster recovery**

- Entro aprile 2012 tutte le amministrazioni dovranno:
  - Predisporre il piano di CO e DR
  - Sottoporlo a parere obbligatorio di DigitPA
  - Metterlo in opera
- Verifica della **presenza di clausole** atte a soddisfare l'adempimento nei contratti ICT **già** in essere
- **Gestione associata** del servizio per amministrazioni di dimensioni medio-piccole
- Esposizione dei livelli di servizio anche in caso di servizi erogati tramite altre amministrazioni (siti/portali provinciali o regionali)

---

I siti web pubblici

# **LE LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLA PA**

---

## La Direttiva 8/2009

---

- Rivolta alle **amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165**
- Miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese
- Maggiore riconoscibilità dei siti istituzionali
- Razionalizzazione e riduzione dei siti tematici
- Elementi chiave:
  - Iscrizione al dominio .gov.it
  - Linee guida e vademecum ad aggiornamento annuale
  - Monitoraggio qualità dei siti
  - Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti

## Perché dare linee guida

---

- Per suggerire alle Pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per la razionalizzazione dei contenuti on line, la riduzione dei siti web pubblici obsoleti e il miglioramento di quelli attivi
- Favorire il processo di "miglioramento continuo" della qualità dei servizi pubblici, anche quando erogati dal canale web
- Ridurre i costi di gestione di una molteplicità dei siti
- Consolidare il processo di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per realizzare un rapporto aperto e trasparente con i propri "clienti".

# Vademecum alle LG

---

- Forniscono approfondimenti tecnici, a corredo delle indicazioni generali delle LG
- **Appendice A1** - Contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici
- **Vademecum 2010**
  - Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA: raccomandazioni per la realizzazione e la gestione dei siti web, tramite un approccio metodologico basato sul ciclo di vita di un progetto;
  - Componenti funzionali per la costruzione dei siti web delle PA: modello per la strutturazione dei siti web pubblici, secondo differenti tipologie di servizi;
  - Ruoli coinvolti nella progettazione e nella gestione dei siti web delle PA
- **Vademecum 2011**
  - Regolamento dominio .gov.it
  - Modalità di pubblicazione dei documenti soggetti a pubblicità legale
  - Partecipazione e web 2.0

## Destinatari

---

- Le amministrazioni dello Stato, **ivi compresi gli istituti e le scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative**, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli Enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli Enti del Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) e le Agenzie di cui al Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300

## Alcuni numeri

---

Tipologia Ente	Numero siti web .it
Amministrazioni centrali	796
Enti pubblici	344
Regioni	347
Province	632
Comuni	11.120

- I domini registrati sono in numero maggiore
- Le pagine web superano i 5 M

## Normativa di riferimento

---

- **Codice amministrazione digitale**
- Accessibilità
- Privacy
- Trasparenza e partecipazione del cittadino
- Qualità del web
- Comunicazione pubblica
- Norme regionali di riferimento

# Classificazione dei siti

---

## Sito istituzionale

- Comunicazione istituzionale dell'Amministrazione
- Informazioni generali
- Attività di competenza
- Informazione o erogazione servizi di competenza

## Sito tematico

- Presentazione del progetto/iniziativa/evento
- Informazione o erogazione servizi specifici
- Gestione della comunità di utenti di riferimento
- Formazione

# I servizi erogabili

---

- Classificazione dei livelli di interattività
  - Livello 1 – servizi di tipo informativo
  - Livello 2 – interazione ad una via (modulistica on-line: art.57 comma2 del CAD)
  - Livello 3 – interazione a due vie (avvio dell'iter)
  - Livello 4 – transazione completa (completamento iter)
  - Livello 5 – profilazione (offerta di servizi personalizzata)
- Nei siti istituzionali presenza rilevante di elementi con interattività 1-3
- Nei siti tematici presenza rilevante di servizi ad alta interattività – livello 3-5
- Approfondimento dei servizi – Appendice 3 (*pillole di servizio*)

# Valutazione della adeguatezza dei siti web PA

---

- Sito istituzionale (uno solo!)
  - Verifica della adeguatezza, completezza e qualità dei contenuti
  - Verifica della presenza degli elementi obbligatori
  - Gestione ed eventuale storicizzazione dei contenuti non più attuali
- Siti tematici
  - Verifica dell'interesse
  - Verifica della adeguatezza, completezza e qualità dei contenuti
  - Verifica della presenza degli elementi consigliati
  - Gestione ed eventuale storicizzazione dei contenuti non più attuali
  - Dismissione del sito o migrazione all'interno del sito istituzionale

# Identificazione delle azioni da intraprendere

---

- Checklist
- Predisporre una scheda conoscitiva per il sito istituzionale e per eventuali siti tematici:
  - Obiettivi e motivazioni;
  - Servizi offerti;
  - Costi di gestione, manutenzione, redazione;
  - Valorizzazione di indicatori
    - Frequenza di aggiornamento delle pagine
    - Utenti iscritti
    - Accessi (periodici)
    - Soddisfazione utenti

# Identificazione delle azioni da intraprendere

---

## Autodiagnosi

- Il sito è ancora utile e necessario?
- I contenuti sono adeguatamente aggiornati?
- La navigazione fra le pagine permette una corretta e completa fruizione dei contenuti?
- Ci sono altri siti con contenuti duplicati o analoghi?
- L'utilizzo dei servizi è in linea con le aspettative?
- I costi di gestione sono congrui?
- Sono adeguate le risorse professionali coinvolte nella gestione/redazione?

# Identificazione delle azioni da intraprendere

---

- Sito da mantenere
  - Necessario comunque mantenere aggiornati i contenuti e presidiare la qualità
- Sito da razionalizzare
  - Ancora necessario e utile mantenere il sito attivo
  - Necessario avviare un processo di miglioramento dei contenuti, delle procedure di gestione, delle funzionalità
- Sito da dismettere o da migrare in un sito "*master*"
  - Non è più utile mantenere attivo il sito
  - Necessario valutare il trasferimento dei contenuti
- Sito da realizzare
  - Necessario avviare la realizzazione di un nuovo sito tematico

## Razionalizzare il sito

---

- Verifica della obsolescenza dei contenuti
- Inserimento di elementi che indichino la validità temporale delle pagine
- Messa in opera di sistemi per la rilevazione degli accessi al sito
- Messa in opera di sistemi per la rilevazione della soddisfazione degli utenti
- Revisione del nome del sito
- Revisione delle modalità di navigazione all'interno del sito
- Revisione dell'usabilità del sito

# Dismettere il sito

---

- Attività critica: occorre coinvolgere tutte le persone e le strutture che hanno collaborato alla produzione di contenuti
- Rischi: perdita di contenuti + disorientamento degli utenti
- Verifica dei contenuti:
  - archiviazione
  - spostamento/suddivisione in siti aggregati/master
  - eliminazione
- Verifica dei link anche sulla base dei percorsi di navigazione più utilizzati
  - raggiungibilità di tutti i contenuti importanti
  - spostamento link – reindirizzamento
- PEC a [riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it](mailto:riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it)

# Il miglioramento continuo

---

- Migliorare la raggiungibilità e la riconoscibilità
  - Iscrizione dominio .gov.it
- Garantire la presenza di contenuti
  - Obbligatorie per i siti istituzionali
  - Raccomandati per i siti tematici
- Garantire la ricerca e la navigabilità dei contenuti – obbligatorie e raccomandati
- Garantire l'aggiornamento dei contenuti
  - Permanente
  - Collegato (!)
  - A termine (!!)

## CAD: Contenuti dei siti web pubblici

---

- Siti pubblici e trasparenza (art. 54)
  - Il contenuto obbligatorio dei siti viene arricchito – pubblicazione integrale di tutti i concorsi
  - **entro 6 mesi**
- Pubblicazione di moduli/formulari art. 57

“Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l’uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari”

  - la mancata pubblicazione è rilevante ai fini della misurazione e della valutazione delle performance
  - **entro 12 mesi**

# Contenuti minimi dei siti web istituzionali

---

- [Contenuti minimi.doc](#)

# Il dominio .gov.it

---

- Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie emana la Direttiva per la conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it", DPCM 30 maggio 2002 per aggregare i siti ed i portali delle Amministrazioni statali che già erogano e che erogheranno servizi istituzionali con un adeguato ed omogeneo livello di qualità, sicurezza ed aggiornamento dei servizi stessi
- Con la Direttiva 08/09 il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione vuole evidenziare l'importanza di fissare i criteri di riconoscibilità, di aggiornamento, di usabilità e accessibilità individuando con il ".gov.it" il dominio che riconosce i siti e i portali delle pubbliche amministrazioni

# Regole per la registrazione del dominio .gov.it

---

Il requisito per richiedere la registrazione del dominio “.gov.it” è quello di essere una Pubblica Amministrazione.

Dal 2002 fino all’emanazione della Direttiva 08/09 del Ministro Brunetta le registrazioni del dominio effettuate sono state circa 90 e quasi tutte riferibili a Pubbliche Amministrazioni Centrali.

Da dicembre 2009 ad oggi sono stati registrati oltre 1.000 domini, la maggior parte richiesti da Pubbliche Amministrazioni Locali e scuole

---

## Modalità di richiesta del dominio .gov.it

---

- Per richiedere il dominio “.gov.it” è necessario compilare 3 moduli.
- La LAR (Lettera di Richiesta e Assunzione Responsabilità)
- Il Modulo di richiesta registrazione di sottodominio “.gov.it”
- Il Questionario B.1 “Stato dei servizi”

# La LAR (Lettera di Richiesta e Assunzione Responsabilità)

---

E' il documento in cui occorre indicare i dati del responsabile amministrativo del dominio che si sta richiedendo.

Nel caso di variazione del referente amministrativo, si deve comunicare tempestivamente al DigitPa, attraverso il modello "Lar per nuovo referente amministrativo" indicando il nominativo di chi subentra al precedente responsabile.

---

# Il Modulo di richiesta registrazione di sottodominio

---

E' il documento in cui indicare i dati tecnici necessari ai fini della registrazione.

Oltre l'intestazione in cui vengono segnalati i dati dell'amministrazione e del referente tecnico, il resto del modulo è composto da due sezioni da compilare alternativamente:

- Sezione "Registrazione tramite solo Delega" che riguarda le amministrazioni che vogliono gestire in autonomia l'indirizzamento verso il proprio dominio
  - Sezione "Registrazione tramite Record" in cui le amministrazione attraverso l'indicazione dei record affidano a DigitPa la gestione della corrispondenza dominio-indirizzo
-

## Il Questionario B.1 "Stato dei servizi"

---

E' il documento che ha il fine di verificare la rispondenza del sito web dell'Amministrazione che ha richiesto il dominio, ai requisiti dettati dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale, nonché ai requisiti di accessibilità richiesti dalla Legge n.4/2004 e dal D.M. 8 luglio 2005 a cui le pubbliche amministrazioni devono uniformarsi (tab. 5 LG siti web)

---

# Il miglioramento continuo

---

- **Usabilità ed accessibilità**
- Accreditamento ed accesso dell'utenza
  - Diversi strumenti di accesso per diversi servizi
  - Classi di utenza – singoli utenti
  - Carte, autenticazione debole “rafforzata”
- Politiche (*policy*) di trattamento dei dati sensibili e di utilizzo dei contenuti
  - Download
  - Contenuti esterni
  - Privacy
- Elementi per favorire il monitoraggio della qualità –  
[www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio](http://www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio)

# Privacy- Indicazioni del Garante 1

---

- Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web -2 marzo 2011 (Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011)
  - Principi generali
    - I dati possono essere messi in rete solo sulla base di una norma di legge o di regolamento che lo preveda
    - Nel pubblicare i dati le amministrazioni devono rispettare i principi di necessità, proporzionalità e pertinenza.
    - Rimane fermo il generale divieto di diffondere dati sulla salute
-

## Privacy - Indicazioni del Garante 2

---

- Preferire motori di ricerca interni al sito della singola amministrazione
  - Diritto all'oblio
    - Impedire per quanto possibile l'indicizzazione dei dati da parte dei motori di ricerca (uso dei file robots.txt e la realizzazione di sezioni protette)
  - Accesso selezionato
    - Attraverso modalità di registrazione, quando l'atto è rivolto ad una categoria di persone definibile in precedenza
  - Dove possibile menzionare i dati sensibili solo negli atti a disposizione degli uffici
-

## Privacy - Indicazioni del Garante 3

---

- È consentito pubblicare:
    - l'elenco di beneficiari di contributi economici e agevolazioni
    - le graduatorie, gli esiti e i giudizi concorsuali, gli elenchi nominativi abbinati alle prove intermedie, gli elenchi degli ammessi alle prove scritte o orali
    - le graduatorie di mobilità professionale
    - l'inquadramento del personale
    - l'assegnazione di sede
    - i provvedimenti riguardanti la progressione di carriera, l'attribuzione di incarichi dirigenziali
-

## Privacy - Indicazioni del Garante 4

---

- Non è consentito pubblicare:
    - il codice fiscale
    - le coordinate bancarie
    - le informazioni che descrivono le condizioni di indigenza e le informazioni sullo stato di salute
    - il recapito telefonico
    - l'indirizzo dell'abitazione e della e-mail
    - i titoli di studio
    - l'indicatore ISEE
    - il numero dei figli disabili
    - i risultati dei test psicoattitudinali
    - i cedolini dello stipendio, l'orario di entrata e di uscita, l'indirizzo privato, la e-mail personale dei dipendenti pubblici
-

## Privacy - Indicazioni del Garante 5

---

- È consentito pubblicare solo mediante accesso dedicato o con uso di username e password:
  - elenchi di soggetti aventi diritto al collocamento obbligatorio, come i disabili appartenenti a categorie protette e i centralinisti telefonici non vedenti

# Il monitoraggio della qualità

---

- Il miglioramento continuo deve prendere spunto da azioni di monitoraggio della qualità del sito
- Valutazione degli utenti del sito e dei servizi
- Apertura di canali di comunicazione bidirezionale da e verso i cittadini (web 2.0; amministrazione 2.0)
- Confronto (benchmark) con siti e servizi analoghi di altre amministrazioni

# Valutazione degli utenti

---

- Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della *qualità percepita*
- Attivare sul sito uno spazio per le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti
- Mettere a disposizione degli utenti sistemi semplici e sistematici per esprimere il giudizio (Linee Guida Mettiamoci la faccia)



- Effettuare l'analisi dei giudizi espressi e pubblicare periodicamente le statistiche
- Avviare processi di razionalizzazione e miglioramento che tengano conto dei giudizi espressi
- [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

# Comunicazione bidirezionale

---

- Web 2.0: tutti sono produttori di contenuti, si smorzano le differenze fra l'upload ed il download: leggo-scarico un contenuto, produco-pubblico un contenuto, sono un *prosumer*
- L'applicazione degli strumenti del web 2.0 all'azione della PA nasce sui temi dell'e-partecipation e dell'e-democracy
- L'Amministrazione proprietaria del sito si deve porre in un'ottica di pari-fra-pari (*peer-to-peer*)
- Deve essere gestita una comunicazione fatta non solo di domande e risposte (FAQ) ma basata su un canale bidirezionale sempre attivo (*presidio del canale*)
- Le risposte devono essere rapide, competenti, efficaci
- I cittadini devono poter realmente influire nei processi dell'amministrazione, fin dalle fasi di emersione del fabbisogno e progettazione della soluzione (*feedback*)

## Confronto con altri siti

---

- Metodo di confronto basato su 6 indici, che fanno riferimento ai requisiti indicati nelle LG
  1. Requisiti tecnici e legali- contenuti minimi; .gov.it, riconoscibilità, privacy, sicurezza e performance, responsabile
  2. Accessibilità ed usabilità – fruibilità, facilità d’uso e rispetto delle regole per l’accessibilità
  3. Valore dei contenuti – aggiornamento, raggiungibilità, importanza
  4. Servizi – interattività e diversità degli interlocutori (G2C, G2B, G2G)
  5. Apertura – interoperabilità con risorse interne ed esterne, uso di tecnologie open, riuso
  6. Amministrazione 2.0

## I siti come portale dei dati pubblici

---

- Le informazioni, strutturate e non strutturate, che detiene l'amministrazione costituiscono un patrimonio che deve essere messo a disposizione dei cittadini (*open data*)
- Art. 50 del CAD – disponibilità in rete dei dati pubblici  
“possibilità di accedere ai dati senza restrizioni riconducibili a esplicite norme di legge”
  - Raggiungibilità
  - Possibilità di effettuare ricerche
  - Adeguatezza del formato – formati aperti
  - Diffusione dei contenuti – contenuti aperti
- [dati.piemonte.it](http://dati.piemonte.it)
- [dati.istat.it](http://dati.istat.it)

# Formati aperti

---

- I formati aperti non hanno misure di restrizioni legali per il loro utilizzo e vengono solitamente gestiti da enti di standardizzazione, i quali rilasciano le relative specifiche a disposizione di una comunità di sviluppo che a sua volta contribuisce all'evoluzione degli standard.
- I formati aperti hanno il vantaggio di poter essere gestiti da software proprietari, open source o da software libero, ciascuno con le proprie modalità di licenza, lasciando all'utente la possibilità di utilizzare la piattaforma che preferisce
- Formati consigliati:
  - HTML/XHTML per la pubblicazione di informazioni pubbliche su Internet;
  - PDF con marcatura ( secondo standard ISO/IEC 32000-1:2008);
  - XML per la realizzazione di database di pubblico accesso ai dati;
  - ODF e OOXML per documenti di testo;
  - PNG per le immagini;
  - OGG per i file audio;
  - Theora per file video;
  - Epub per libri

# Usabilità e accessibilità del web

---

- Internet ed il WEB sono il principale punto di accesso ai servizi on-line (siti web delle amministrazioni)
- Gran parte della sua potenza è dovuto al fatto che il contenuto informativo è presentato in modalità diverse: testuale, grafica, per immagini, sonora. Esso è per sua natura multimediale
- Proprio a causa della sua natura multimediale molti utenti non possono usufruire appieno delle risorse che il Web mette a disposizione in quanto portatori di disabilità che impediscono loro di accedere ai diversi formati attraverso i quali l'informazione è veicolata
- "La potenza del Web sta nella sua universalità. Garantirne l'accesso a chiunque indipendentemente dalla sua disabilità è un aspetto essenziale" Tim Berners Lee – Direttore del W3C (World Wide Web Consortium)
- Accessibilità: la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari
- Usabilità: *l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con le quali determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti*. In pratica definisce il grado di facilità e soddisfazione con cui l'interazione uomo-strumento si compie

# Ruoli

---

- Tre tipi di competenze
  - Tecnologie ICT
  - Produzione dei contenuti
  - Gestione ed organizzazione dell'informazione
- Interni all'Amministrazione
- Definiti ed istituiti dalla normativa
  - Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti
  - Responsabile dell'accessibilità
  - Responsabile dei sistemi informativi
  - Capo Ufficio stampa
  - Responsabile URP

---

L'applicazione delle regole dell'amministrazione digitale

# **IL CASO DEL SUAP**

---

# Lo Sportello Unico

---

- Lo Sportello Unico individuato **quale canale esclusivo tra imprenditore e Amministrazione** per eliminare ripetizioni istruttorie e documentali, è stato originariamente disciplinato con D.P.R. 20 ottobre 1998, n. 447
- costituisce **l'unico punto di accesso** per il richiedente in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti la sua attività produttiva e fornisce, altresì, una **risposta unica e tempestiva** in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni comunque coinvolte nel procedimento
- **non ha trovato una efficace ed omogenea attuazione** sul territorio nazionale, causa della assenza di collegamento tra le Amministrazioni variamente competenti, della mancanza della specificazione di una definizione dei servizi essenziali erogabili (con conseguente disomogeneità dei servizi erogati dai singoli sportelli), dell'incertezza sui tempi e sugli atti conclusivi del procedimento.

# Lo Sportello Unico

---

- Su tale situazione è intervenuto l'art.38, comma 3, del decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito con modificazione dall'articolo 1, comma 1, della legge 6 agosto 2008, n. 133, che ha disposto **il riordino e la semplificazione della disciplina del SUAP**
- A tal fine, la legge n. 133/2008 ha rimandato ad un **regolamento** (ex articolo 17, comma 2, della legge n.400 del 1988), da emanarsi su proposta del Ministro dello sviluppo economico e del Ministro per la semplificazione normativa, di concerto con il Ministro per la pubblica amministrazione e con la Conferenza unificata, il riordino e la semplificazione del SUAP, nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 19, comma 1 e 20, comma 4, della legge n. 241 del 1990
- Tale regolamento ha abrogato il previgente DPR 447 del 1998 **e ha ridefinito organicamente la disciplina dei SUAP**

# Il DPR 160/2010

---

- Il 30 settembre 2010 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.229 il D.P.R. del 7 settembre 2010, n. 160 con il quale viene adottato il Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive il quale:
  - identifica (art. 2 comma 1) nello Sportello Unico il **solo soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l'esercizio di attività produttive** e di prestazione di servizi, e quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento nonché cessazione o riattivazione delle suddette attività, specificando (art. 2 comma 2) che le **domande, le dichiarazioni le segnalazioni e le comunicazioni** nonché gli **elaborati tecnici e gli allegati** sono presentati esclusivamente in **modalità telematica**
- Quali sono i settori esclusi?

# II DPR 160/2010

---

- ribadisce la competenza dello Sportello Unico in merito **all'inoltro sempre in via telematica della documentazione alle altre Amministrazioni che intervengono nel procedimento** (art.2 comma 3).
- individua nel portale "Impresainungiorno" la funzione di raccordo con le infrastrutture e le reti già operative (art. 3) per lo scambio informativo e l'interazione telematica tra le Amministrazioni e gli altri Enti interessati. E' pertanto rimesso al portale il collegamento ed il reindirizzo ai sistemi informativi e ai portali già realizzati, garantendo la interoperabilità tra le Amministrazioni (art. 3 comma 2).
- introduce nel sistema le Agenzie per le imprese, soggetto privato al quale sono riconosciute funzioni di natura istruttoria e d'asseverazione.
- definisce tempi e modalità per l'adeguamento da parte dei Comuni alle nuove disposizioni normative, il ruolo delle Camere di Commercio e del portale telematico [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it).

## II DPR 160/2010

---

- L'ufficio competente per il SUAP ed il relativo responsabile sono individuati secondo le forme previste dagli ordinamenti interni dei singoli Comuni o dagli accordi sottoscritti in caso di associazione. Nelle more dell'individuazione del responsabile il ruolo è ricoperto dal Segretario comunale (art. 4 comma 4).
- I Comuni possono esercitare le funzioni inerenti al SUAP in forma singola o associata tra loro, o in convenzione con le Camere di Commercio (art. 4 comma 5).
- salva diversa disposizione e ferma restando l'unicità del canale di comunicazione telematico con le imprese da parte del SUAP, sono attribuite al SUAP le competenze dello sportello unico per l'edilizia produttiva (art. 4 comma 6).
- Le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, gli atti ed i relativi allegati sono predisposti in formato elettronico e trasmessi secondo quanto disposto dall'allegato tecnico al Regolamento (art. 2 comma 2).

# Il DPR 160/2010

---

- Entro **120 giorni dalla data di pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del Regolamento** i Comuni attestano, al Ministero dello Sviluppo Economico che cura la pubblicazione dell'elenco dei SUAP sul Portale impresainungiorno, la sussistenza in capo ai SUAP del proprio territorio dei requisiti:
  - dell'art. 38, comma 3, lett. a (**SUAP quale unico punto di accesso**)
  - della lett. a-bis (**collegamento con il Registro delle Imprese**) del Decreto Legge 112
  - dell'art. 2 comma 2 del Regolamento (**trasmissione telematica delle "pratiche"**)
- l'elenco può essere successivamente integrato su richiesta dei Comuni i cui SUAP abbiano nelle more acquisito i requisiti

## II DPR 160/2010

---

- nel caso in cui, decorsi 120 giorni dall'entrata in vigore del Regolamento, il Comune non abbia istituito il SUAP o questo non sia in possesso dei requisiti di cui sopra, l'esercizio delle relative funzioni è delegato, ferme restando in capo al Comune le competenze sostanziali, anche in assenza di provvedimenti espressi alla Camera di Commercio competente (art. 4 comma 11) con le modalità previste dall'allegato tecnico al Regolamento, che attraverso il Portale provvederà alla gestione telematica dei procedimenti, comprese le fasi di ricezione delle domande, divulgazione delle informazioni, l'attivazione degli adempimenti, il rilascio di ricevute all'interessato ed il pagamento dei diritti e delle imposte (art. 4 comma 12).

## Il DPR 160/2010

---

- L'Art. 4 del DPR 160/2010 individua diverse **scadenze temporali di efficacia** cui corrispondono passi successivi di diversa operatività del nuovo SUAP.
- Il DPR 160/2010 prevede infatti che:
  - Entro **180 giorni** dalla pubblicazione del Decreto (29 marzo 2011) il SUAP deve gestire in via esclusivamente telematica **il procedimento automatizzato (tutti i procedimenti soggetti a SCIA) ed il procedimento di fine lavori e agibilità;**
  - Entro **un anno** da tale pubblicazione (1 ottobre 2011) il SUAP deve gestire in forma esclusivamente telematica, secondo le normative previste dallo stesso Decreto, anche tutti i restanti adempimenti per attività di impresa nell'ambito dei procedimenti unici disciplinati: **il procedimento unico di autorizzazione, il procedimento di proposta di variante e il procedimento relativo al parere preliminare.**

# SCIA e ComUnica

---

- Lo Sportello Unico rilascia la **ricevuta** che attesta l'avvenuta ricezione della Segnalazione Certificata di Inizio Attività (**SCIA**) che sostituisce e integra la precedente disciplina della Dichiarazione di Inizio Attività (DIA) e vale come **autorizzazione** all'avvio dell'attività.
- La segnalazione di inizio attività può essere consegnata direttamente alla **Camera di Commercio** territorialmente competente come allegato alla pratica "**ComUnica**" qualora per l'avvio dell'attività sia necessario presentare la SCIA contestualmente alla Comunicazione Unica.
- La **Camera di Commercio** provvede alla **trasmissione per via telematica** della segnalazione allo Sportello Unico, il quale invierà all'impresa tramite PEC la ricevuta per l'immediato avvio dell'attività

# Requisiti tecnici minimi

---

- Sulla base delle funzioni attribuite al SUAP, costituisce **requisito fondamentale** per operare in conformità alle previsioni del DPR 160 e del CAD, la capacità di **avviare, gestire e concludere i procedimenti per via telematica**, con scambi di dati e documenti secondo i principi della **cooperazione applicativa** definiti in SPC
- Per questi specifici aspetti, il documento di riferimento è **l'Allegato Tecnico al Regolamento**, che descrive compiutamente le modalità telematiche con cui procedere alla comunicazione e al trasferimento dei dati tra il SUAP e tutti i soggetti coinvolti nel procedimento.
- L'Allegato fa esplicito riferimento alle soluzioni di carattere tecnologico – es. Accordi di servizio fra amministrazioni - che risultano ottimali rispetto all'obiettivo dell'automazione dei flussi informativi e dell'interscambio dei dati, nella consapevolezza, tuttavia, che queste soluzioni possano non essere nelle disponibilità di tutti i SUAP.

# Requisiti tecnici minimi

---

- Nelle more dell'adozione di tali soluzioni tecnologiche, le funzioni istituzionali del SUAP possono comunque essere svolte attraverso il possesso di **requisiti tecnici minimi**
- **Casella di PEC istituzionale** per ricevere la documentazione dalle imprese, inviare le ricevute e gli atti relativi ai procedimenti, trasmettere atti, comunicazioni e relativi allegati alle altre amministrazioni comunque coinvolte nel procedimento e ricevere dalle stesse comunicazioni e atti in formato elettronico;
- **firma digitale** rilasciata al Responsabile dello Sportello, per la sottoscrizione degli atti in formato elettronico;
- **applicazione software per la lettura di documenti firmati digitalmente**. La verifica della firma e la successiva estrazione dei documenti firmati può essere effettuata con qualsiasi software in grado di elaborare file firmati in modo conforme alla deliberazione CNIPA n.45 del 21 maggio 2009, il cui elenco è disponibile nel sito di [www.digitpa.gov.it](http://www.digitpa.gov.it).

# Requisiti tecnici minimi

---

- **protocollazione informatica** della documentazione in entrata e in uscita, per la certificazione della corrispondenza, come previsto dal DPR 445 del 28 dicembre 2000 e dal DPCM del 31 ottobre 2000
- **sito web del SUAP o area ad esso riservata nell'ambito del sito istituzionale**, in cui siano pubblicate informazione sui procedimenti amministrativi oltre alle modulistiche di riferimento e che preveda la possibilità per gli utenti di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche. Quest'area web può anche essere collocata all'interno di portali realizzati da una forma associativa di appartenenza, dalla Provincia o dalla Regione di riferimento.

I Comuni che hanno già avviato uno Sportello Unico in grado di operare almeno nel rispetto dei requisiti tecnici minimi devono inviare al Ministero per lo Sviluppo Economico **un'attestazione di conformità**, utilizzando procedura telematica disponibile su [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it).

L'attestazione è valevole ai fini dell'**iscrizione del SUAP nell'elenco nazionale** pubblicato sul portale

# La gestione associata dei SUAP

---

- I comuni possono esercitare le funzioni del SUAP anche in **forma associata** con altri Enti locali, purché la responsabilità dell'intero procedimento sia in capo ad un'unica struttura.
- Quindi, i piccoli Comuni possono associarsi a Comuni più grandi, in Unioni di comuni, Comunità Montane, Province..., a cui attribuire il ruolo di capofila
- Deve essere fatta una **valutazione**, in termini economici ma anche funzionali e organizzativi, di tutti i fattori che concorrono a determinare la **sostenibilità** della scelta e a garantire l'efficacia organizzativa e l'incisività dell'azione sul proprio territorio.
- In ogni caso, è necessaria **la stipula di una Convenzione** che definisca il modello organizzativo e i criteri generali di gestione del procedimento, e che preveda una **fase sperimentale di erogazione del servizio** per:
  - Formare il personale
  - Organizzare le banche dati, la modulistica e l'iter dei procedimenti
  - Organizzare i collegamenti, sia telematici sia tradizionali, fra i diversi uffici interni ed esterni agli Enti coinvolti

# La gestione associata: modello accentrato

---

- Tutte le funzioni sono esercitate da un unico Sportello, localizzato presso l'Ente capofila
- In ogni Ente aderente, un ufficio opera da terminale periferico, con attività di informazione all'utenza e verifica pre-istruttoria
- All'unico Sportello unico sono assegnate le risorse umane, finanziarie e tecniche necessarie
- Lo Sportello Unico associato deve essere collegato telematicamente agli Enti convenzionati
- Il Responsabile ha diritto ad accedere agli atti e ai documenti anche presso gli Enti aderenti
- I responsabili degli uffici periferici hanno diritto ad accedere agli atti e ai documenti dello Sportello Unico associato
- Può essere costituita una Consulta per gli indirizzi programmatici, la verifica delle attività dello Sportello associato e per gli accordi con Enti terzi, composta dei Sindaci dei Comuni aderenti

# La gestione associata: modello decentrato

---

- Presso ciascun Comune è istituito il SUAP e nominato il Responsabile del procedimento unico
- La responsabilità del procedimento unico resta in capo a ciascun Comuni, che lo gestisce secondo modalità uniformi e condivise
- Ciascun SUAP prende in carico le domande e rilascia il provvedimento finale
- La condivisione delle procedure è assicurata da una Commissione tecnica associata
- Un'unica banca dati raccoglie tutte le domande pervenute, e le rende consultabili da tutti i Comuni associati
- Le conferenze di servizi sono organizzate e convocate, dalla Commissione tecnica, in forma associata
- La Commissione redige schemi di protocolli d'intesa per regolare i rapporti con Enti terzi, che sono sottoscritti in forma associata dagli aderenti

# Delega alla camera di Commercio

---

- Il DPR 160/2010 prevede che le funzioni di Sportello Unico siano **delegate alla Camera di Commercio**, se il Comune è sprovvisto dei **requisiti tecnici minimi** richiesti. In tal caso, la CCIAA:
  - deve assicurare, attraverso il portale impresainungiorno, tutti gli **scambi telematici** con i soggetti coinvolti
  - Deve relazionarsi con il **Responsabile del SUAP del Comune**, con gli Uffici Comunali interessati e con le amministrazioni responsabili dei sub-procedimenti
  - diviene l'**interlocutore unico verso l'utenza** e deve dare informazioni attraverso il portale impresainungiorno
  - Tiene rapporti con l'**Agenzia per le imprese**
  - Assicura il **collegamento con il Registro delle imprese**
  - **Riscuote i pagamenti** delle spese e dei diritti per conto di tutte le PPAA coinvolte
  - Assicura l'assolvimento del pagamento dell'**imposta di bollo** quando prevista

## Delega alla CCIAA – riparto di funzioni

Procedimento  
automatizzato

Funzione/Attività	Ente competente
Controllo preventivo ed individuazione della normativa, dei procedimenti e della modulistica disponibili sul portale	Comune
Ricevimento, verifica con modalità informatica della correttezza formale della SCIA e dei relativi allegati	CCIAA
Rilascio ed invio ricevuta SCIA (art. 5, comma 4)	Comune
Trasmissione SCIA e dei relativi allegati al Comune e alle PPAA indicate nella modulistica	CCIAA
Controlli di merito o sostanziali della SCIA e dei relativi allegati	CCIAA
Eventuale richiesta di modifica o integrazione della SCIA o dei relativi allegati	CCIAA, su richiesta del Comune
Ricevimento, verifica con modalità informatica della correttezza formale delle modifiche o delle integrazioni alla SCIA o ai relativi allegati	CCIAA
Trasmissione delle modifiche o delle integrazioni della SCIA o dei relativi allegati al Comune e alle PPAA indicate dal Comune	CCIAA
Controlli di merito o sostanziali sulle integrazioni presentate	Comune
Adozione eventuale di provvedimento di divieto di prosecuzione dell'attività	Comune o PPAA
Trasmissione dell'eventuale provvedimento di divieto di prosecuzione dell'attività	CCIAA, su richiesta del Comune o PPAA

# Delega alla CCIAA – riparto di funzioni

---

## Chiarimenti tecnici

Funzione/Attività	Ente competente
Convocazione riunione per chiarimenti tecnici (presso i locali del Comune)	CCIAA, su richiesta di uno più dei soggetti previsti dall'art. 9
Coordinamento della riunione e redazione verbale	Comune

## Chiusura dei lavori e collaudo

Funzione/Attività	Ente competente
Ricevimento della documentazione prevista dall'art. 10, comma 1	CCIAA
Trasmissione documentazione al Comune e alle PPAA	CCIAA
Eventuale rilascio del certificato di agibilità	Comune
Adozione provvedimenti ablatori e sanzionatori	Comune o PPAA
Trasmissione provvedimenti ablatori e sanzionatori	CCIAA, su richiesta del Comune o PPAA

# Caratteristiche del portale impresainungiorno

---

- Rende disponibili **servizi informativi** per l'utenza e per i SUAP
- Permette a ciascun SUAP di pubblicare **informazioni e modulistica**
- Contiene una sezione "Informazioni e modulistica", organizzata per regione, che consente di arrivare ad **informazioni su SUAP accreditato**:
  - Identificativo del SUAP assegnato in fase di accreditamento
  - Casella PEC
  - Tipologia di SUAP (singolo, associato, CCIAA)
  - Informazioni di contatto

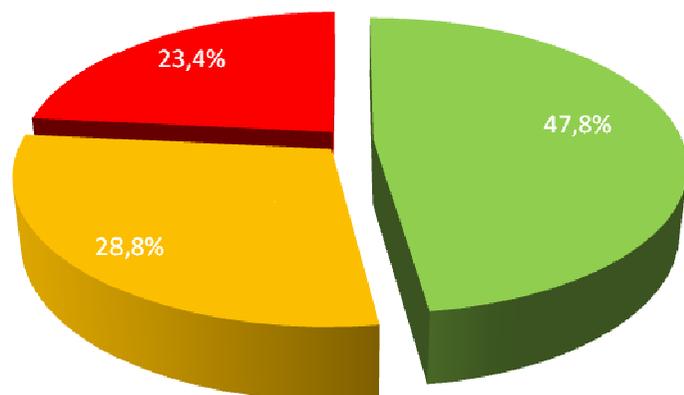
# Caratteristiche dello Sportello

---

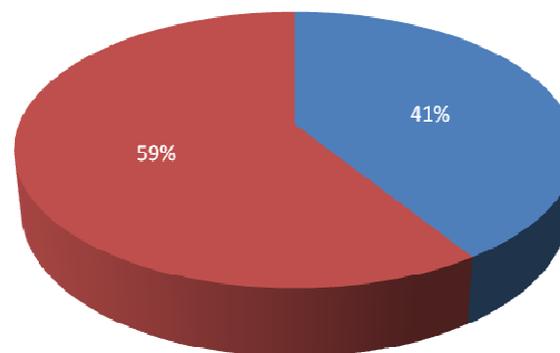
- Lo Sportello **protocolla le pratiche arrivate e inviate** in modalità telematica
- Presenta **informazioni relative ai procedimenti**, indicando quali prevedono l'avvio immediato dell'intervento
- Rende disponibile la **modulistica**, secondo i formati indicati nell'allegato tecnico al DPR 160/2010 (xml, pdf/a, firma digitale/p7m, zip)
- Consente **l'identificazione informatica** secondo quanto previsto dall'art 64 del CAD
- Rende disponibile a ciascun utente **un'area riservata** in cui gestire le pratiche telematiche, verificare l'avanzamento delle pratiche e accedere alle dichiarazioni, segnalazioni e domande presentate e agli atti adottati dal SUAP
- Rispetto normativa sul **trattamento dei dati** personali
- Rispetto della normativa sulla **conservazione sostitutiva**

## Alcuni dati

---



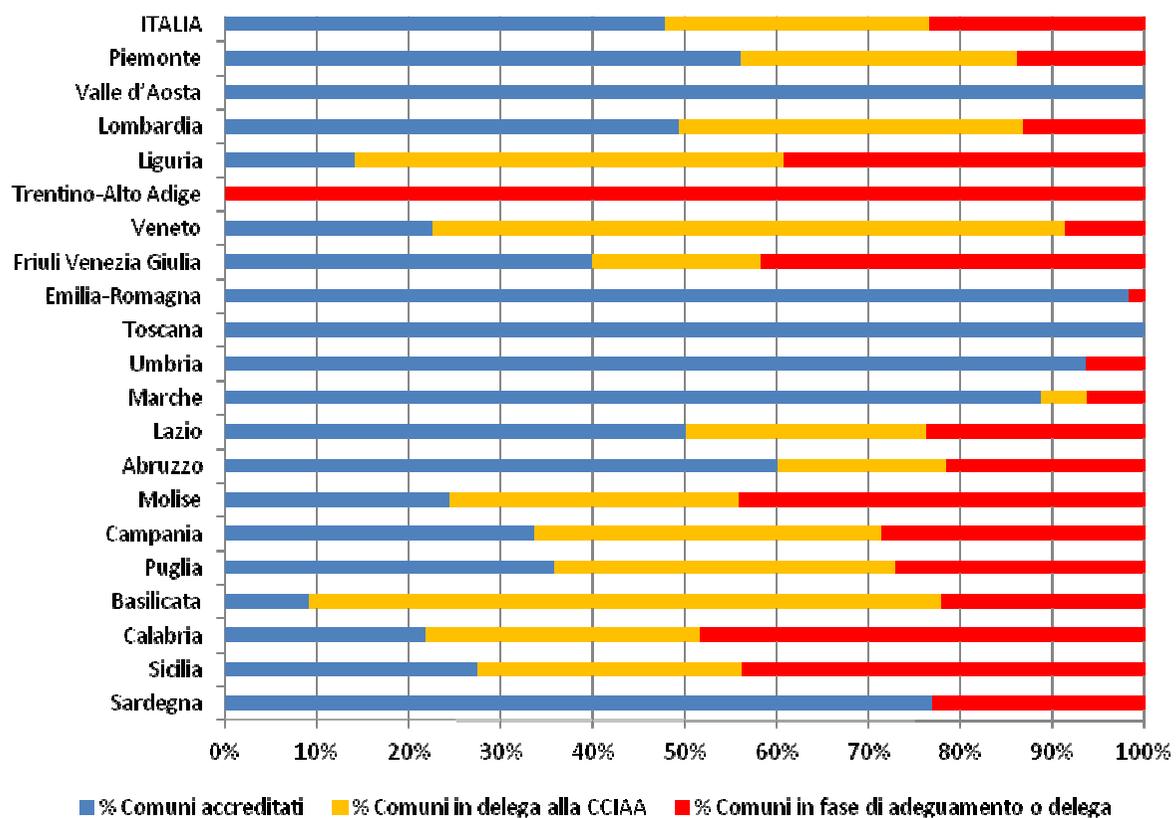
- Comuni accreditati
- Comuni in delega alla CCIA
- Comuni non accreditati



- Forma singola
- Forma associata

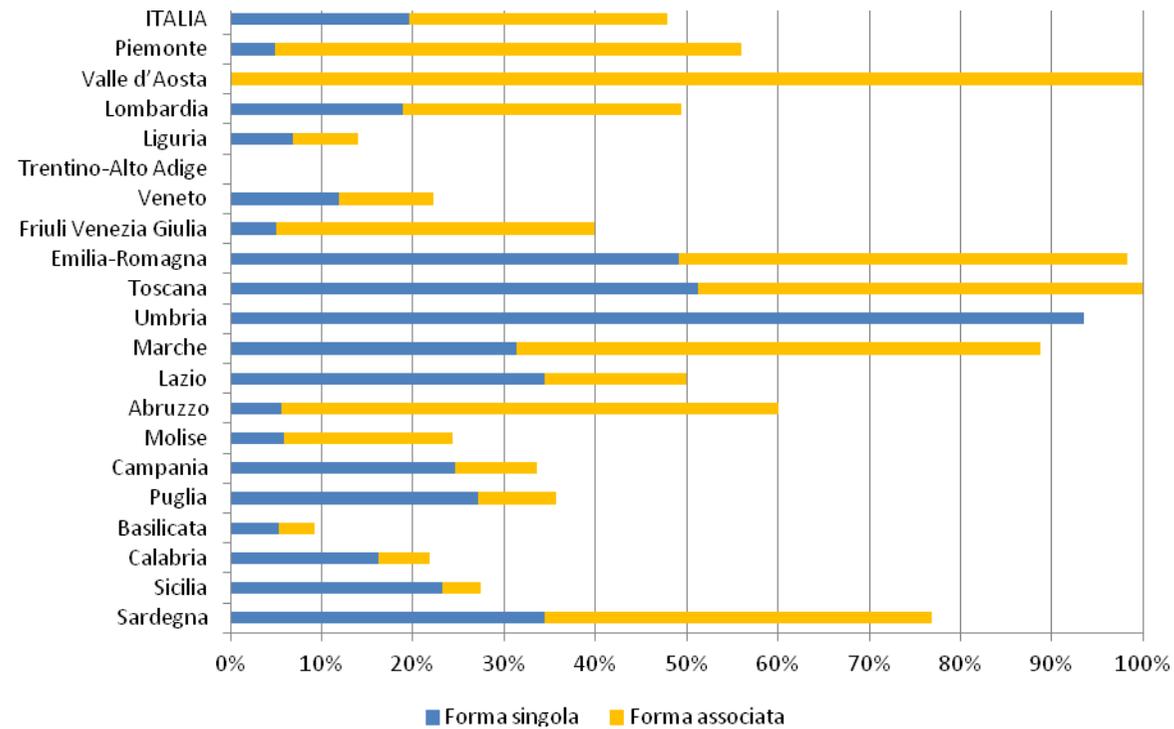
Fonte: Unioncamere, Area Sportello Unico e Registro imprese - Anci, Dipartimento attività produttive (30 settembre 2011)

## Alcuni dati



Fonte: Unioncamere, Area Sportello Unico e Registro imprese - Anci, Dipartimento attività produttive (30 settembre 2011)

## Alcuni dati



Fonte: Unioncamere, Area Sportello Unico e Registro imprese - Anci, Dipartimento attività produttive (30 settembre 2011)

# Siti SUAP di riferimento

---

- Ravenna: <http://www.comune.ra.it/Aree-Tematiche/Commercio-edilizia-e-impresa/SUAP>
- Livorno: <http://aida.comune.livorno.it/ambito/2>
- Firenze: <http://suap.comune.fi.it/>
- Napoli:  
<http://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/15607>
- Perugia:  
[http://vbg.comune.perugia.it/HomeSuap.asp?g\\_Software=SU&g\\_IstatComuni=DEF&g\\_Menu=3&g\\_IdEndo=0&g\\_includePage=pratiche.asp?software=SU](http://vbg.comune.perugia.it/HomeSuap.asp?g_Software=SU&g_IstatComuni=DEF&g_Menu=3&g_IdEndo=0&g_includePage=pratiche.asp?software=SU)
- Udine e associati:  
<http://www.comune.udine.it/opencms/opencms/release/ComuneUdine/servizi/sporunico/impresafuturo.htm>
- Pesaro e associati: <http://www.pesarosviluppo.it/suap/>

---

## Per maggiori informazioni

- **[www.digitpa.gov.it](http://www.digitpa.gov.it)**
- **[tabet@digitpa.gov.it](mailto:tabet@digitpa.gov.it)**