



Linee guida
per l'attuazione delle politiche regionali
per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

a cura di

Regione del Veneto – Direzione Sistema Informatico – Unità Complessa per l'e-Government e la Società dell'Informazione

Venice International University – TeDIS Center



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

INDICE

Premessa	3
Parte I – Lo scenario di riferimento.....	5
1.1 Interoperabilità e società dell'informazione.....	5
1.2 Gli orientamenti dell'Unione Europea in tema di interoperabilità	6
1.3 Gli orientamenti di policy nazionali.....	7
1.4 Le politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa	10
1.5 I vantaggi derivanti dall'interoperabilità e dalla cooperazione applicativa.....	12
Parte II – Lo stato dell'arte in Veneto.....	14
2.1 Premessa	14
2.2 L'avvio nel 2003 delle prime iniziative	14
2.3 Le evoluzioni successive	16
2.4 La situazione attuale	16
2.5 Un bilancio sull'attuale stato di sviluppo e diffusione dell'interoperabilità in Veneto	17
2.5.1 Elementi di successo delle iniziative intraprese	18
2.5.2 Elementi di attenzione	19
Parte III – Le linee guida per l'attuazione delle policy regionali.....	21
3.1 L'avvio di una seconda fase per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa regionali.....	21
3.2 Le ragioni alla base	22
3.2.1 Perché un intervento di Regione del Veneto?	22
3.2.2 Perché la necessità di un piano CReSCI ?	23
3.3 Linee di attuazione delle politiche regionali.....	24
3.3.1 Mission ed obiettivi strategici.....	25
3.3.2 Il raggiungimento degli obiettivi strategici: le macroattività previste.....	27
3.3.3 Il Centro di competenza per la cooperazione e l'interoperabilità (Centro CReSCI)	30
3.4 I risultati attesi	32



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Premessa

L'ICT rappresenta una leva strategica fondamentale in un progetto di società evoluta in senso lato, nelle varie sfere privata, del business e della Pubblica Amministrazione.

Iniziative di innovazione nella Pubblica Amministrazione hanno preso avvio in anni più o meno recenti, al fine di andare ad evolvere le modalità di relazione sia delle Amministrazioni pubbliche con gli utenti finali sia le relazioni tra Enti, con una particolare attenzione e focalizzazione - in termini di numero di progetti ed investimenti - al "lato visibile" dell'e-government, ovvero all'erogazione di servizi agli utenti attraverso nuove modalità.

A più di 5 anni dall'avvio e diffusione di progetti di e-government nazionali e locali è però aumentata la consapevolezza di come l'e-government debba permettere un'evoluzione sinergica di servizi e processi sia "lato front-office" che "lato back-office". Solo con un intervento strutturato, non solo sui servizi ma anche sull'infrastruttura di base (connettività e interoperabilità tra sistemi delle Amministrazioni pubbliche) e, più in generale, sulle regole di comunicazione e cooperazione tra Enti, gli interventi di e-government possono raggiungere alti livelli di efficacia nell'evolvere le modalità di operare della Pubblica Amministrazione.

Tali evidenze, derivanti dall'esperienza maturata nel corso dei primi anni di conduzione di progetti di e-government, sono inoltre state avvalorate e legittimate dai più recenti orientamenti di policy - sia nazionali che comunitari -, i quali assegnano alle infrastrutture per la connettività, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa una valenza strategica. L'interoperabilità tra sistemi e la cooperazione applicativa, in particolare, sono attualmente riconosciute come asset di base, condizioni abilitanti la piena attuazione di politiche di e-government, in grado di offrire servizi a valore per gli utenti, accrescere l'efficienza interna degli Enti nell'espletamento delle pratiche e, in ultima analisi, permettere una reale diffusione su scala comunitaria, nazionale e locale dell'e-government e, più in generale, di pratiche di innovazione della Pubblica Amministrazione.

Regione del Veneto ha nel tempo maturato una posizione di rilievo come soggetto facilitatore ed abilitatore politiche di e-government locali, svolgendo un ruolo di promotore di iniziative di erogazione di servizi in una logica multicanale da parte della Pubblica Amministrazione Locale; di raccordo e messa a sistema di fabbisogni provenienti dal territorio; di coordinamento ed allineamento tra gli indirizzi ed orientamenti emergenti a livello comunitario e nazionale e gli sviluppi intrapresi a livello locale.

L'impegno di Regione del Veneto è stato e sarà finalizzato alla piena e completa attuazione di politiche di e-government locali, attraverso la creazione delle premesse necessarie per una sua realizzazione e diffusione massiva.

In questa logica si inserisce l'attenzione riservata da Regione del Veneto in questi anni ai temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa. Attraverso i progetti regionali SIRV-Interop e OverNetwork in particolare si sono poste le prime premesse alla diffusione dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa tra Enti.

All'attuale situazione, che vede la presenza di un'infrastruttura abilitante l'interoperabilità tra sistemi degli Enti del territorio ormai stabile e a valore e di un primo set di servizi di cooperazione applicativa ma, dall'altro lato una ancora non soddisfacente diffusione delle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello di territorio regionale, Regione del Veneto intende ora dare una risposta forte e concreta, che, muovendo dalle iniziative già avviate e dalle competenze interne maturate sui temi, va a prospettare una radicale evoluzione delle modalità di gestione delle iniziative in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa. Si prospetta infatti per il futuro un impegno ancora più solido e strutturato su tali tematiche, finalizzato ad un'evoluzione da una logica di progetto ad una di erogazione di un servizio continuativo agli Enti del territorio, con una giusta enfasi non solo sulle tecnologie abilitanti l'interoperabilità e la cooperazione applicativa ma anche, e soprattutto, sulle modalità di strutturazione e organizzazione interna necessarie all'erogazione di un servizio continuativo agli Enti, così come sulla comunicazione di tali iniziative ed alla definizione di un modello di evoluzione dei servizi sostenibile.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Le presenti linee guida vogliono quindi andare ad attuare gli orientamenti di Regione del Veneto per il biennio 2009-2010 in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa, attraverso una definizione degli obiettivi strategici da perseguire e delle attività da pianificare per la concreta attuazione della mission strategica, così come attraverso una prima riflessione sulla strutturazione organizzativa di CReSCI – Centro Regionale dei Servizi di Cooperazione ed Interoperabilità, che sancirà il definitivo passaggio da una logica di progetto ad una logica di servizio continuativo.

In particolare, nella Parte I saranno presentati gli attuali orientamenti di policy a livello comunitario, nazionale e regionale, con riferimento all'e-government e alle politiche per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa. La Parte II risulta essere invece funzionale alla presentazione dello stato dell'arte, ovvero alle iniziative avviate dalla Regione del Veneto in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa, e dell'attuale stato dell'arte, dal quale muovere per andare poi a dettagliare, all'interno della Parte III, le linee guida nelle sue dimensioni strategiche ed operative.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Parte I – Lo scenario di riferimento

1.1 Interoperabilità e società dell'informazione

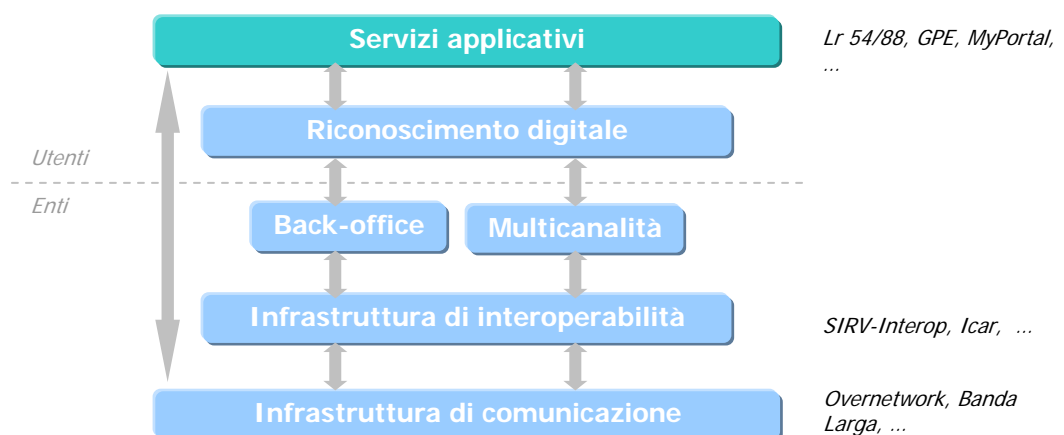
L'interoperabilità e la cooperazione applicativa rappresentano un asset strategico della società dell'informazione, in un modello di Pubblica Amministrazione efficiente, capace di collaborare al proprio interno ed orientata all'utente finale per l'erogazione di servizi evoluti e a valore; trasparente nella gestione di dati ed informazioni; parte attiva di processi di innovazione e crescita competitiva del Paese.

Soprattutto nell'attuale fase, a qualche anno dall'avvio delle prime iniziative di e-government, il focus non può più essere rivolto quasi esclusivamente allo sviluppo e diffusione di servizi di e-government "lato utente", ovvero all'elemento più visibile dell'e-government, ma deve porre attenzione allo *sviluppo coordinato e sinergico di un insieme di elementi*, sia afferenti all'infrastruttura e a sistemi abilitanti l'e-government (ovvero infrastrutture per la connettività a banda larga, per l'interoperabilità tra sistemi e per il riconoscimento digitale degli utenti) che al "risultato" visibile dell'e-government, ovvero i servizi erogati agli utenti – cittadini ed imprese.

In particolare, gli elementi chiave che svolgono una funzione di condizioni abilitanti lo sviluppo di servizi di e-government innovativi ed a valore per gli utenti – cittadini ed imprese -, in una logica di semplificazione delle relazioni con gli utenti, sono rappresentati da:

- infrastruttura di comunicazione tra le Amministrazioni, che, a livello nazionale, è rappresentata dal Sistema Pubblico di Connettività (§ 1.2.2) e, a livello regionale, da Overnetwork;
- sistemi per l'interoperabilità e cooperazione applicativa, per un'efficiente e trasparente comunicazione e scambio di dati tra Amministrazioni. A livello nazionale in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa si fa riferimento al Sistema Pubblico di Cooperazione; a livello regionale al progetto SIRV-Interop (§ 1.2.2);
- back office efficiente degli Enti erogatori dei servizi;
- multicanalità nell'accesso ai servizi (Internet, telefono, cellulare, digitale terrestre, etc.);
- riconoscimento digitale degli utenti per la fruizione di servizi (attraverso CNS – Carta Nazionale dei Servizi; CIE – Carta d'Identità Elettronica, etc.);
- servizi applicativi.

Le componenti coordinate di un sistema di e-government





Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

L'innovazione veicolata dalle ICT si deve quindi necessariamente basare su un'infrastruttura ed un sistema di applicazioni, regole e strumenti che permettano l'effettivo dialogo tra Amministrazioni ed abilitino l'erogazione di servizi di e-government evoluti.

Tale sistema deve andare necessariamente ad articolarsi su più livelli – sia centrale che locale –, al fine di generare processi di innovazione diffusa nella Pubblica Amministrazione.

È inoltre necessario andare a presidiare, per l'articolazione di un sistema di questo tipo, molteplici aspetti:

- normativi – il quadro normativo entro il quale si inseriscono interventi di innovazione risulta essere fondamentale, al fine di andare a incentivare e legittimare delle azioni di miglioramento di efficienza ed efficacia organizzative;
- finanziari – affinché le strategie e gli orientamenti di policy trovino concreta evoluzione in programmi d'intervento è necessario supportare le politiche di innovazione con adeguati fondi;
- organizzativi – progetti di innovazione vanno ad impattare sui processi di erogazione dei servizi agli utenti non solo con riferimento al front-office e front-end degli Enti ma anche, e soprattutto, con riferimento ai back-office degli Enti, ovvero sulle strutture organizzative di riferimento, sulle modalità di lavorare degli uffici e sulle relazioni tra uffici. Inoltre, strategie di e-government evolute presuppongono una struttura preposta alla loro costruzione e realizzazione;
- tecnico-procedurali – l'evoluzione delle modalità di operare e dei sistemi informatici a supporto del lavoro degli uffici è un aspetto imprescindibile;
- di valorizzazione delle risorse umane – si tratta di investire nelle risorse umane, andando a determinare anche dei percorsi di upgrading dei profili interessati dalle evoluzioni introdotte dall'e-government.

Nei prossimi paragrafi saranno trattati sinteticamente gli orientamenti di policy emersi negli ultimi anni a livello comunitario, nazionale e di Regione del Veneto in tema di e-government, interoperabilità e cooperazione applicativa.

1.2 Gli orientamenti dell'Unione Europea in tema di interoperabilità

Le iniziative europee per la società dell'informazione si inseriscono nel quadro della Strategia di Lisbona per la crescita e l'occupazione di inizi 2000 e dei successivi piani d'azione eEurope 2002, eEurope 2005 e i2010 di promozione dell'ICT e dello sviluppo della società dell'informazione in Europa.

Il piano d'azione comunitario per l'e-government del 2005 (eEurope Action Plan), in particolare, rappresenta un documento di riferimento in tema di interoperabilità, andando ad assegnare all'interoperabilità e alla cooperazione applicativa un ruolo fondamentale all'interno della definizione di un sistema di politiche di indirizzo e programmi a supporto di iniziative concrete per il miglioramento dei servizi erogati dalla PA.

L'eEurope Action Plan individua infatti cinque ambiti di focalizzazione a livello di politiche e programmi comunitari, identificati in:

1. "Inclusive eGovernment", ovvero politiche ed azioni finalizzate a garantire l'accesso ai servizi pubblici a tutti i cittadini e le imprese;
2. "Efficiency and effectiveness", ovvero politiche ed iniziative orientate, attraverso la diffusione di servizi di e-government, ad un incremento delle capacità di risposta delle Pubbliche Amministrazioni agli utenti, della loro soddisfazione, di trasparenza e responsabilità, così come ad un incremento dell'efficienza interna degli Enti (nonché alla misurazione degli effetti prodotti);
3. "High impact services", ovvero diffusione di servizi di e-government fondamentali, abilitatori di un'evoluzione rilevante nei processi interni della Pubblica Amministrazione (eg: l'e-procurement);
4. "Key Enablers" – fattori-chiave abilitanti i precedenti, ovvero politiche per l'interoperabilità e l'identità elettronica, funzionali ad un accesso autenticato, adeguato e sicuro ai servizi, alla base di un'erogazione di servizi di e-government a valore. In particolare per interoperabilità si intende la



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

capacità delle ICT e dei processi di business a queste collegate di scambiarsi dati e permettere la condivisione e lo scambio di dati ed informazioni:

5. "eParticipation", ovvero politiche ed iniziative volte a promuovere attraverso le nuove tecnologie la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e a processi decisionali democratici.

L'eEurope Action Plan assegna quindi agli Stati membri tre obiettivi principali da perseguire in vista del 2010, ai fini della lotta contro le disparità regionali e sociali, coerentemente con quanto definito nella strategia di Lisbona: creare uno spazio europeo unico dell'informazione; creare una società europea unica dell'informazione; investire nella ricerca e nell'innovazione, con il fine ultimo di garantire a tutti i cittadini europei una piena cittadinanza nella società dell'informazione.

Seguendo gli indirizzi espressi dall'eEurope Action Plan, l'Unione Europea si è specificatamente mossa sul fronte dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa da un lato per andare ad elaborare un'insieme di linee guida per la costruzione di un sistema per l'interoperabilità a livello paneuropeo, dall'altro per promuovere la diffusione di pratiche di interoperabilità nei diversi stati membri.

L'EIF – European Interoperability Framework – rappresenta il punto di riferimento in tema di interoperabilità a livello europeo, producendo una serie di raccomandazioni, principi chiave in tema di cooperazione europea sull'e-government ed andando a definire gli standard di riferimento per l'interoperatività dal punto di vista:

- organizzativo;
- della semantica;
- degli aspetti tecnici.

L'EIF enfatizza l'importanza della collaborazione tra enti, del coordinamento tra processi, formati e specifiche, così come del pianificare ed implementare infrastrutture a supporto dell'interoperabilità. Le linee guida enfatizzano inoltre il ruolo svolto da standard aperti ed interfacce per l'implementazione di un sistema di interoperabilità tra sistemi, applicativi, business process e attori coinvolti nell'erogazione di servizi di e-government.

L'EIF si va ad inserire in un quadro i cui i diversi stati hanno o stanno adottando un proprio sistema di interoperabilità nazionale (GIF – Government Interoperability Framework), andando ad abilitare ed integrare in una dimensione pan-europea le politiche di interoperabilità dei singoli stati membri.

La prima versione dell'EIF (ver 1.0), approvata nell'ottobre 2004, è ora in fase di revisione.

Nell'ambito del Programma IDABC – Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens sono inoltre state prodotte delle Architecture Guidelines, dal taglio più tecnico-operativo, al fine di supportare le amministrazioni con una serie di indicazioni per la strutturazione di un'appropriata architettura per l'interoperabilità. L'IDABC è inoltre attivo nella definizione delle infrastrutture di riferimento per l'erogazione di servizi di e-government a livello europeo e nella diffusione dell'utilizzo di standard aperti per lo scambio di informazioni.

1.3 Gli orientamenti di policy nazionali

Anche a livello nazionale si è agito dal punto di vista normativo al fine di andare a creare una cornice di riferimento per la definizione e la diffusione di iniziative di innovazione nella Pubblica Amministrazione.

I primi passi in una logica "inclusiva" si sono mossi con la definizione, da parte del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, delle politiche sull'e-government da perseguire per la legislatura, all'interno delle Linee Guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione pubblicate nel giugno 2002, fissando i criteri per conseguire gli obiettivi nelle macro-aree: messa on-line dei servizi pubblici, efficienza interna, valorizzazione delle risorse umane, trasparenza e qualità. Gli obiettivi sono andati ad impegnare le Amministrazioni centrali, così come hanno rappresentato un indirizzo anche per i piani di azione regionali e locali.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Le priorità d'intervento in materia di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione sono state definite anno per anno da direttive emanate dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, pubblicato in G.U. del 16 maggio 2005, n. 112 - S.O. n. 93 "Codice dell'amministrazione digitale", aggiornato dal D.Lgs. n. 159 del 4 aprile 2006 pubblicato in G.U. del 29 aprile 2006, n. 99 – S.O. n. 105 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante codice dell'amministrazione digitale") rappresenta lo sforzo di mettere a sistema gli orientamenti a livello di politiche e azioni per la diffusione delle ICT nella Pubblica Amministrazione, tra Amministrazioni e nei rapporti con cittadini ed imprese. Redatto dal MIT in collaborazione con i diversi livelli istituzionali e con il contributo di esperti di riferimento, contiene disposizioni per garantire il diritto di ogni cittadino a fruire dei servizi della PA anche on line e l'obbligo per la PA di snellire le procedure e rendere fruibili tutti i servizi e le comunicazioni interne ed esterne per via telematica.

Con specifico riferimento alle tematiche dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa tra amministrazioni, al Capo I – Principi generali e al Capo V – Dati delle pubbliche amministrazioni e servizi in rete vengono sanciti gli orientamenti generali, quali la cooperazione tra Enti ed il federalismo efficiente.

Nella PA Digitale le amministrazioni cooperano tra loro e costituiscono una rete integrata di cui il Codice definisce principi e finalità. Le Pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e comunicazione garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, l'interoperabilità dei sistemi, ossia la capacità dei sistemi informatici, anche se diversi, di scambiarsi e di usare mutuamente informazioni, e l'integrazione tra procedimenti di rispettiva competenza per rendere più efficienti i processi ed agevolare i cittadini e le imprese nei loro adempimenti con la PA (art. 12).

LA PA Digitale, integrata e interconnessa in rete, è il fattore chiave per costruire un federalismo efficiente. A tal fine il Sistema Pubblico di Connettività costituisce lo strumento che consente ai soggetti pubblici di dialogare, scambiare dati e documenti attraverso standard condivisi e canali sicuri (art. 72 e ss.).

Importanti anche gli artt. 53 e 60, relativi alla disponibilità dei dati: le Pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili all'utilizzo da parte di altre amministrazioni i dati di cui sono in possesso, attraverso le tecnologie informatiche e telematiche. Ciascuna amministrazione titolare di dati è tenuta a renderli accessibili, nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività, ad altri soggetti pubblici che ne fanno richiesta per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali.

Con specifico riferimento ai dati ed alle informazioni da rendere disponibili, il Codice all'art. 62 individua delle basi di dati di interesse nazionale, definite come un insieme di informazioni, omogenee per tipologia e contenuto, come ad esempio gli archivi delle anagrafi, che, sebbene possedute da Pubbliche Amministrazioni diverse, sono necessarie ad altre Pubbliche Amministrazioni per lo svolgimento dei propri compiti. Le basi di dati di interesse nazionale costituiscono un sistema informativo unitario che deve essere gestito, nel rispetto delle competenze dell'amministrazione che possiede i dati, garantendo l'allineamento delle informazioni e l'accesso da parte delle amministrazioni interessate nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività. Questa novità introdotta dal Codice rende possibile, ad esempio, il passaggio da un sistema di autocertificazioni a "carico dell'utente" ad un sistema di de-certificazione, ovvero all'eliminazione di un gran numero di certificazioni richieste agli utenti da parte delle Pubbliche Amministrazioni.

Il CAD dà quindi piena legittimità al Sistema Pubblico di Connettività - SPC, istituito con d.lgs. del 28 febbraio 2005, n. 42 "Istituzione del Sistema pubblico di connettività e della Rete internazionale della pubblica amministrazione, a norma dell'art. 10, della L. 229 del 29 luglio 2003", visto non come mera rete tecnologica a supporto della Pubblica Amministrazione quanto piuttosto come condizione abilitante di una piena diffusione dell'e-government a livello nazionale e spinta per una trasformazione profonda della Pubblica Amministrazione.

Il Sistema Pubblico di Connettività viene definito come "l'insieme di infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la diffusione del patrimonio informativo e dei dati della pubblica amministrazione, necessarie per assicurare l'interoperabilità di base ed evoluta e la cooperazione applicativa dei sistemi informatici e dei flussi informativi, garantendo la sicurezza, la riservatezza delle informazioni, nonché la salvaguardia e l'autonomia del patrimonio informativo di ciascuna amministrazione" (comma 2 art. 73).



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Il Sistema Pubblico di Connettività si va quindi a configurare come un *sistema multidimensionale*, in cui convivono e si integrano elementi di:

- strutturazione organizzativa;
- infrastrutturazione tecnologica;
- regole tecniche.

Il progetto di strutturazione del SPC è stato articolato e strutturato in due fasi principali secondo due ambiti-obiettivo:

- la definizione dell'SPC nel suo complesso, delle strutture organizzative per il suo governo, le infrastrutture tecnologiche e le regole tecniche per la fornitura dei servizi di connettività ed *interoperabilità di base* (indirizzamento-DNS, posta elettronica, trasferimento files, collegamento ad Internet, servizi di sicurezza antivirus e simili, ecc.) nel rispetto dei necessari requisiti di sicurezza;
- la definizione del modello e dei servizi di *interoperabilità evoluta* e di *cooperazione applicativa* ed accesso (SICA) per lo sviluppo dell'architettura abilitante e delle relative regole di governo.

Al Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione sono attribuite le seguenti finalità (art. 77):

- a. fornire un insieme di servizi di connettività condivisi dalle Pubbliche Amministrazioni interconnesse, definiti negli aspetti di funzionalità, qualità e sicurezza, ampiamente graduabili in modo da poter soddisfare le differenti esigenze delle pubbliche amministrazioni aderenti al SPC;
- b. garantire l'interazione della Pubblica Amministrazione centrale e locale con tutti gli altri soggetti connessi a Internet, nonché con le reti di altri Enti, promuovendo l'erogazione di servizi di qualità e la miglior fruibilità degli stessi da parte di cittadini e imprese;
- c. fornire un'infrastruttura condivisa di interscambio che consenta l'interoperabilità tra tutte le reti delle Pubbliche Amministrazioni esistenti, favorendone lo sviluppo omogeneo su tutto il territorio nella salvaguardia degli investimenti effettuati;
- d. fornire servizi di connettività e cooperazione alle Pubbliche Amministrazioni che ne facciano richiesta, per permettere l'interconnessione delle proprie sedi e realizzare così anche l'infrastruttura interna di comunicazione;
- e. realizzare un modello di fornitura dei servizi multifornitore coerente con l'attuale situazione di mercato e le dimensioni del progetto stesso;
- f. garantire lo sviluppo dei sistemi informatici nell'ambito del SPC salvaguardando la sicurezza dei dati, la riservatezza delle informazioni, nel rispetto dell'autonomia del patrimonio informativo delle singole amministrazioni e delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

Viene inoltre sottolineato che lo sviluppo architettonico ed organizzativo del SPC deve essere atto a garantire la natura federata policentrica e non gerarchica del sistema; deve essere di qualità e sicurezza (non un'infrastruttura di connettività ordinaria, ma un sistema con livelli di servizio qualificati, ovvero adeguati a fabbisogni, doveri e responsabilità della PA); deve rispettare il principio di economicità e gradualità nell'acquisizione.

Anche il modello organizzativo di gestione del SPC vede l'intervento di più attori. In particolare, una Commissione di coordinamento è chiamata a curare la gestione strategica del sistema, curando l'approvazione delle linee guida, le modalità operative, il funzionamento dei servizi e le procedure per la cooperazione applicativa (con il supporto del Centro di Gestione per lo svolgimento delle attività operative). Al Cnipa spetta invece il compito di gestire le risorse condivise del SPC e le strutture operative preposte al controllo e supervisione delle stesse, oltre che la progettazione, la realizzazione, la gestione e l'evoluzione del SPC.

L'impegno nazionale in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa è ulteriormente confermato dal recente Piano e-gov 2012 realizzato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione. Tra i principali interventi viene infatti individuata la cooperazione applicativa tra Amministrazioni, per consentire alla PA di rivolgersi ai cittadini come un unico interlocutore, oggetto specifico dell'obiettivo 19 e del progetto "SPC per la cooperazione applicativa".

Sulla scia del SPC si inserisce infine anche il progetto ICAR - Interoperabilità e Cooperazione Applicativa in rete tra le Regioni, progetto intraregionale che formalizza nel 2005 l'impegno per realizzare un sistema integrato di strutture e servizi che abilitino l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi di e-



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

government a livello interregionale e regionale, in risposta all'avviso pubblicato dal Cnipa per la selezione di progetti per "lo sviluppo dei servizi infrastrutturali e SPCoop", per la seconda fase di attuazione dell'e-government.

Il progetto ha visto partecipare 16 Regioni, tra le quali il Veneto, ed 1 Provincia Autonoma alla definizione di un modello e all'attivazione di un'infrastruttura per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa in rete tra i sistemi informativi di diverse amministrazioni pubbliche, specificatamente in 7 domini applicativi che richiedono la cooperazione tra le amministrazioni regionali (Sanità, Anagrafe, Aree Organizzative Omogenee, Lavoro e servizi per l'impiego, Tassa automobilistica regionale, Osservatorio Interregionale sulla rete distributiva dei carburanti, Sistema interregionale di raccordo con Cinsedo). Gli interventi si sono articolati sia a livello infrastrutturale che a livello di servizi applicativi. In particolare:

- L'intervento INF-1 è finalizzato alla definizione e realizzazione dell'Infrastruttura di base per l'Interoperabilità e la Cooperazione Applicativa a livello interregionale"
- L'intervento INF-2 va a definire strumenti comuni per la gestione di sistemi interregionali di service level agreement, per un monitoraggio efficiente e costante dei livelli di servizio offerti.
- L'intervento INF-3 si propone di definire le specifiche del servizio di autenticazione e di implementare un sistema federato di autenticazione interregionale.
- L'intervento AP-1 è finalizzato all'attivazione di servizi telematici per la cooperazione applicativa delle anagrafi sanitarie finalizzate anche al supporto per le compensazioni sanitarie interregionali.
- L'intervento AP-2 "Cooperazione tra sistemi di Anagrafe" prevede di integrare i Comuni in una infrastruttura di cooperazione applicativa, basata su eventi, che consenta agli stessi di pubblicare eventi anagrafici e di realizzare un'infrastruttura multi e inter-regionale per l'interscambio di informazioni anagrafiche.
- L'intervento AP-3 "Area Organizzativa Omogenea" per l'identificazione degli operatori e l'associazione dell' identità personale anche una serie di informazioni utili
- L'intervento AP-4 per il dominio applicativo "Lavoro e Servizi per l'Impiego"
- L'intervento AP-5 per la realizzazione del protocollo del livello di Integrazione "Tassa automobilistica Inter-regionale"
- L'intervento AP-6 "Osservatorio Interregionale sulla rete distributiva dei carburanti", per la gestione dei dati tecnico-amministrativi relativi agli impianti di distribuzione carburanti (Osservatorio regionale), la gestione geostatistica e di sintesi dei dati (Osservatorio Interregionale) e la diffusione / distribuzione dei dati.
- Intervento AP-7: "Sistema Informativo Interregionale di Raccordo con Cinsedo", con la realizzazione di un sistema federato di accesso ai sistemi statistici regionali

1.4 Le politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

L'impegno di Regione del Veneto in campo di e-government locale trova le sue radici nella l.r. 54/88 "Interventi per la costituzione di sistemi informativi e l'informatizzazione di Enti locali", attraverso la quale si sono mossi i primi passi in una logica di facilitazione della diffusione dell'informatizzazione di base aperta a tutti gli Enti locali del Veneto, dove all'art. 1 viene enunciato come "La Regione, nell'ambito della propria azione di programmazione, favorisce la formazione di sistemi informativi omogenei nelle materie di competenza degli enti locali".

È però da inizi 2000 che l'e-government assume rilevanza crescente, grazie a due documenti programmatici che vanno a tracciare le linee di sviluppo e tendenza per l'adeguamento tecnologico dell'Amministrazione regionale e adeguano le evoluzioni del Sistema Informativo Regionale alle nuove sfide dell'e-government: il Piano di Sviluppo Informativo e Telematico della Regione, realizzato a fine 2001 a cura della Direzione Sistema Informativo (DSI), ed il Piano di Sviluppo della Società Veneta dell'Informazione, sviluppato nel corso del 2002 dalla Segreteria della Programmazione in collaborazione con la DSI. I documenti sottolineano l'importanza dell'innovazione tecnologica quale strumento per supportare e coadiuvare il Veneto in una crescita di qualità, in termini di sistema "competitivo" e "socialmente evoluto".



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Il questo quadro, partendo dalle opportunità previste dal primo Avviso promosso nel 2002 dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, la Regione del Veneto ha dato vita ad una serie di iniziative progettuali rivolte alla strutturazione di nuovi servizi innovativi di *e-government*:

- a carattere infrastrutturale, come - ad esempio - la creazione prima del Centro Tecnico regionale per la gestione dei servizi di rete dedicati e poi del CSST – Centro Sviluppo Servizi per il Territorio con competenze in ambito infrastrutturale ed applicativo;
- a supporto dell'interoperabilità con il territorio, in primo luogo attraverso il progetto SIRV-INTEROP (§ 2.1);
- alla base della produzione di servizi a cittadini e imprese sul territorio.

Il focus, con i vari interventi, è stato rivolto all'aumento di efficienza, trasparenza ed efficacia dei processi amministrativi della Regione.

Gli orientamenti di policy a livello regionale si sono ulteriormente confermati ed arricchiti grazie alle Linee guida progettuali per lo sviluppo della società dell'informazione del Veneto 2007-2010. Partendo dai risultati già conseguiti, l'obiettivo del nuovo Piano è stato quello di valorizzare i servizi e le soluzioni di *e-government* già realizzate a favore di una maggiore diffusione e di un maggior utilizzo sul territorio, attraverso interventi ed investimenti sul *capitale umano* e sui *processi organizzativi*, per giungere ad un ammodernamento e ad una semplificazione dei rapporti tra le pubbliche amministrazioni e tra il cittadino e l'amministrazione pubblica.

Il primo asse di interventi - "Asse 1 - Servizi istituzionali" – si è in particolare focalizzato sulle problematiche dello sviluppo dell'e-government veneto, con riferimento alle tematiche inerenti:

- lo sviluppo infrastrutturale delle "reti logiche" necessarie alle attività di supporto e gestione del governo digitale locale;
- le azioni di gestione sul territorio dei rapporti istituzionali attraverso strumenti di interoperabilità e cooperazione applicativa e le nuove architetture informatiche di federalismo digitale;
- gli interventi volti a produrre servizi informativi ed applicativi (procedimenti amministrativi on line) per i cittadini e le imprese;
- la diffusione dei servizi di *e-government* utili alla generazione di rapporti più diretti tra cittadini, territorio e governo al fine di migliorare le azioni di programmazione settoriale ed ottimizzare gli investimenti pubblici e privati, a promuovere le relazioni internazionali e a creare i presupposti tecnici per l'attuazione di un reale ed efficace federalismo fiscale.

Con specifico riferimento ai temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa, le linee di indirizzo regionali sono state espresse all'interno della "misura 1.1 - E-government" dell'asse 1- Servizi Istituzionali.

In particolare, l'azione 1.1.5 è specificatamente rivolta alla diffusione della cooperazione applicativa tra la Regione, gli Enti locali e i soggetti privati interessati (Camere di Commercio, Associazioni di categoria, ecc.), tramite il riuso e la diffusione del progetto SIRV-Interop.

Si prevede che la diffusione del modello di cooperazione applicativa potrà essere attuata secondo due differenti modalità:

- a. l'erogazione di servizi di Porta di Dominio in modalità ASP: in questa situazione sarà l'Amministrazione regionale che, installando l'applicativo presso il proprio CSST, fungerà da Porta di Dominio per quegli Enti che non sono in grado di attivarla presso il proprio centro tecnico;
- b. il riuso della porta di dominio: la porta di dominio viene installata presso il centro tecnico dell'Ente stesso.

La seconda modalità si rivela molto interessante soprattutto per quelle realtà territoriali (CST, Comunità Montane, Province, Consorzi, ecc.) che desiderano a loro volta proporsi come soggetti erogatori dei servizi offerti dalla piattaforma realizzata da SIRV-Interop.

Si ipotizza inoltre che, tramite la realizzazione di progetti inter-regionali, sia possibile diffondere il modello di cooperazione applicativa realizzato dalla Regione del Veneto anche al di fuori del territorio regionale.

Accanto alle azioni per la diffusione della cooperazione applicativa andranno inoltre definite e delineate azioni di *governance* per lo sviluppo e l'evoluzione futura di SIRV-Interop; a tal proposito si ipotizza la realizzazione di un *Community Portal* dove gli utenti che utilizzano il progetto SIRV-Interop possono scambiare



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

informazioni, pareri, esperienze realizzate al fine di gettare le basi per lo sviluppo ulteriore del progetto con l'erogazione di nuovi servizi.

Inoltre, nell'ambito dell'azione 1.1.7 - Sviluppo dei servizi per la comunità degli EE.LL. veneti si prevede la diffusione degli strumenti di interoperabilità messi a punto dalla Regione, così come anche la definizione ed attuazione di meccanismi di interoperabilità atti ad aprire l'accesso alle banche dati catastali gestite dall'Agenzia del Territorio del MEF.

1.5 I vantaggi derivanti dall'interoperabilità e dalla cooperazione applicativa

L'interoperabilità e la cooperazione applicativa si configurano come condizioni abilitanti processi di innovazione profonda per la Pubblica Amministrazione, sia nelle modalità di organizzazione e gestione interna (obiettivi di efficienza), sia nelle modalità di erogazione dei servizi agli utenti (obiettivi di efficacia – qualità e servizio).

In particolare, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa permettono *alle Amministrazioni Pubbliche* di conseguire dei vantaggi di indubbia importanza. Tra i principali:

- a. La riduzione dei tempi e dei costi di evasione delle pratiche e di erogazione dei servizi, grazie ad più agevoli modalità di reperimento/comunicazione di dati ed informazioni andanti a costituire il "fascicolo informatico". In particolare si riducono tempi e costi:
 1. di richiesta/reperimento dati ed informazioni;
 2. di gestione di dati ed informazioni (recepimento e processamento all'interno dell'Ente richiedente);
 3. di comunicazione/riproduzione di dati ed informazioni (notifica automatica ad altri Enti di eventi per loro significativi), andando ad aumentare anche l'ampiezza di diffusione delle comunicazioni.

Le riduzioni di costi sono stimabili sia in termini di effort del personale preposto all'evasione delle pratiche, che di materiali necessari per le comunicazioni tra Enti (spese postali, di fax, telefono, cancelleria, etc.).

- b. L'eliminazione di inconvenienti ed errori dovuti al differimento e/o mancata diffusione e disponibilità di dati ed informazioni ovvero all'utilizzo di informazioni obsolete o comunque non attuali, così come all'inserimento manuale di dati comunicati.
- c. La possibilità di "lavorare" con dati di qualità, dove la qualità del dato è strettamente connessa alla fonte del dato, grazie alla possibilità di accedere in modo diretto alle informazioni "alla fonte".
- d. La sicurezza di dati ed informazioni scambiate, grazie al controllo dell'accesso e alle possibilità di differenziare l'informazione in base ai diritti di accesso.

Altri vantaggi generali per le Amministrazioni Pubbliche derivanti dalle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa sono inoltre identificabili nelle possibilità di:

- a. mantenere l'autonomia nella progettazione e realizzazione di nuovi servizi, piattaforme e applicazioni permettendo però allo stesso tempo agli Enti, attraverso gli standard di interoperabilità, di dialogare con altre Amministrazioni.
- b. Attribuire in modo trasparente le responsabilità ai diversi Enti, in quanto ciascuna amministrazione conserva la responsabilità dei servizi erogati e dei dati resi disponibili.
- c. Introdurre logiche di riuso di soluzioni e di cooperazione nello sviluppo di servizi applicativi rispondenti agli standard dell'interoperabilità.
- d. Andare a ripensare i processi di erogazione di alcuni servizi, in una logica di riduzione delle attività in carico agli utenti/richiedenti il servizio.

Questo ultimo punto introduce il tema dei vantaggi per gli *utenti finali*. Pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa tra Amministrazioni si traducono infatti in un incremento della qualità dei servizi erogati agli utenti – cittadini ed imprese – in termini di:

- o riduzione dei tempi e dei costi dei servizi, grazie alla possibilità di dialogare a distanza con le amministrazioni e queste tra loro;



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

- o riduzione di autocertificazioni ed altri documenti da produrre, direttamente richiesti dall'Amministrazione ai vari Enti competenti;
- o riduzione del numero di accessi agli uffici degli Enti, fino alla situazione di non intervento diretto degli utenti alle varie operazioni di notifica – comunicazione informazioni tra Enti della PA (processi trasparenti per il cittadino).

Per avere la percezione dei vantaggi derivanti dalle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa può essere portato l'esempio concreto di un servizio sviluppato da Regione del Veneto per l'interoperabilità tra i sistemi di due Enti, con un calcolo dei miglioramenti di efficacia ed efficienza raggiunti.

Il caso d'uso è relativo al sistema di interrogazioni e notifiche per le pratiche commercio che viene attualmente utilizzato da Comune di Venezia e Camere di Commercio di Venezia per la verifica e l'aggiornamento automatico e in tempo reale dei dati sulle aziende e delle pratiche inerenti il commercio. In questo caso la piattaforma di interoperabilità SIRV-Interop viene utilizzata dal Comune sia in sede di istruzione della pratica, per la verifica dei dati delle imprese, sia in sede di comunicazione degli esiti della pratica alla Camera di Commercio.

È di seguito presentata una sintesi dei vantaggi per il Comune di Venezia e la CCIAA di Venezia realizzati attraverso l'implementazione di questo sistema di cooperazione applicativa tra i sistemi dei due Enti.

Le interrogazioni per le pratiche commercio: situazione precedente e attuale a confronto

	<i>Limiti della situazione precedente</i>	<i>Vantaggi realizzati con l'interoperabilità tra sistemi</i>
EFFICACIA	<i>Disponibilità del servizio</i>	• Servizio di interrogazioni disponibile 24/7
	<i>Lead time medio</i>	• 5 minuti (interrogazioni in tempo reale)
	<i>Qualità del servizio</i>	• Incremento efficacia di Ufficio Commercio e CCIAA nello svolgimento delle proprie attività
EFFICIENZA	<i>Tempi medi sostenuti da Comune e CCIAA</i>	• 5 minuti a pratica (interrogazioni in tempo reale) • 850 h/anno ca per le 10.000 interrogazioni effettuate
	<i>Costi medi personale sostenuti da Comune e CCIAA</i>	• 353.750 euro/anno per le 10.000 interrogazioni effettuate • 21.250 euro/anno per le 10.000 interrogazioni effettuate
	<i>Altri costi</i>	• Nessun costo aggiuntivo sostenuto dagli Enti per l'interoperabilità



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Parte II – Lo stato dell'arte in Veneto

2.1 Premessa

La Regione del Veneto, sulla scorta degli indirizzi ed orientamenti emergenti a livello comunitario, nazionale e regionale e in ragione del ruolo riconosciuto di soggetto abilitatore, promotore e facilitatore di processi di innovazione della Pubblica Amministrazione Locale veicolati attraverso un utilizzo più evoluto e diffuso delle ICT, ha intrapreso negli ultimi anni una serie di programmi e progetti finalizzati alla diffusione di sistemi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa su scala regionale.

Nei paragrafi successivi è presentata una sintetica ricognizione delle iniziative intraprese da Regione del Veneto in attuazione degli orientamenti di policy, con specifico riferimento ai temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa, mentre si rinvia alla sezione Allegati per un approfondimento su alcune esperienze di interesse sviluppate in altri contesti regionali.

Verranno in questa sezione in particolare presi in considerazione le prime iniziative per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa avviate nel 2003, gli sviluppi successivi, fino ad una presentazione ed un primo bilancio sull'attuale diffusione delle iniziative attuate.

2.2 L'avvio nel 2003 delle prime iniziative

All'interno del quadro di policy nazionale e locale sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa prendono avvio in ambito regionale i programmi Overnetwork – per la creazione di un sistema regionale per la connettività di base - e SIRV-Interop – Servizi di interoperabilità per Enti ed Amministrazioni della regione Veneto.

Il progetto Overnetwork prende avvio con la delibera della Giunta Regionale n. 3986 del 19/12/2003, con la quale Regione del Veneto manifesta la volontà di contribuire allo sviluppo, nel territorio regionale, di una infrastruttura che faciliti lo scambio di informazioni tra enti pubblici e, di riflesso, tra questi con gli utenti.

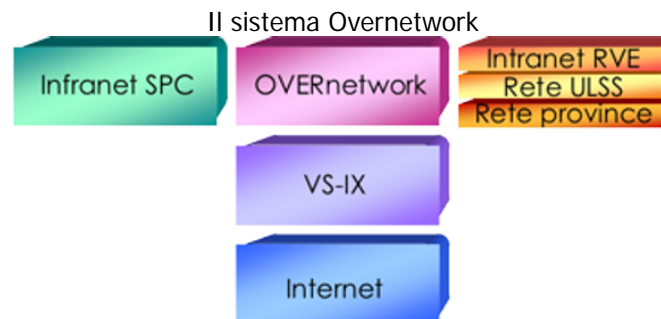
Si è quindi andati a realizzare:

- un Neutral Acces Point (NAP) denominato Veneto Service Internet Exchange (VS-IX) che costituisce un luogo fisico neutrale dove convergono, secondo regole certe e nel rispetto di determinati livelli standardizzati di servizio, tutti gli operatori Internet che ne fanno richiesta;
- un'infrastruttura di connessione aperta fra gli enti locali veneti che, utilizzando le potenzialità di Internet ed in sintonia con le linee guida del Sistema Pubblico di Connettività (SPC), risulta essere scalabile, flessibile nella gestione e ad alta affidabilità.

OVERnetwork quindi, poggiandosi sull'infrastruttura del VS-IX, funge da collettore per il traffico generato dalle amministrazioni locali. La qualità e sicurezza del servizio, elementi di fondamentale importanza, vengono garantiti attraverso un processo di accreditamento degli operatori Internet, attestati al VS-IX e che aderiscono al progetto denominato OVERnetwork, che comporta il monitoraggio continuo e la verifica delle performance delle connessioni.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa



Fonte: www.overnetwork.it

Il progetto SIRV-Interop prende avvio in risposta al primo bando nazionale sull'e-government del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, inserendosi nel panorama tracciato da l.r. 54/88 prima e dal Piano di Sviluppo Informatico e Telematico della Regione e dal Piano di Sviluppo della Società Veneta dell'Informazione poi (l.r. 11/2001).

Con SIRV-Interop l'Amministrazione Regionale dà concreta applicazione alla propria mission, nell'ambito delle attività di informatizzazione degli enti locali, di fungere da attore in grado di svolgere un ruolo di:

- guida e coordinamento a vantaggio di processi di innovazione tecnologica, organizzativa e metodologica della pubblica amministrazione locale;
- supporto e sostegno con azioni concrete all'ammodernamento delle pubbliche amministrazioni locali.

L'Amministrazione regionale, con il progetto SIRV-Interop, si inserisce infatti in un contesto nel quale le varie Amministrazioni Locali hanno sviluppato i vari sistemi informativi secondo i propri standard e le proprie logiche, andando a sviluppare un sistema di cooperazione applicativa in grado di connettere tra loro i diversi domini degli Enti locali, in modo sicuro e controllato, ed inserendosi in veste di soggetto promotore e mediatore non intrusivo del sistema di cooperazione ed interoperabilità verso il territorio

La Regione nello specifico è andata a definire le basi – organizzative, infrastrutturali e procedurali – necessarie per attivare una comunicazione funzionale, fornendo agli Enti Locali interessati le funzionalità minime indispensabili di partecipazione, andando ad ottimizzare le risorse impiegate con l'obiettivo di minimizzare investimenti massivi propri e da parte degli Enti e fornendo le capacità agli stessi Enti di produrre servizi efficienti da erogare ad altre amministrazioni, cittadini ed imprese.

In questo modo, oltre ad una maggiore efficienza del sistema del complesso degli enti regionali, si è voluto perseguire un obiettivo di accelerazione dell'integrazione e della cooperazione tra Enti, così come di standardizzazione delle modalità di comunicazione e scambio e di semplificazione dei procedimenti coinvolti. Dall'altro lato la Regione si fa carico di soddisfare i requisiti di standardizzazione emergenti a livello nazionale ed internazionale, sia in input che in output.

Le attività sono state finalizzate alla creazione di un sistema di interrogazione e di notifica eventi operante secondo logiche standard messo a disposizione dall'Amministrazione Regionale e utilizzabile da qualsiasi soggetto locale, indipendentemente dalla piattaforma applicativa utilizzata nel proprio sistema informatico.

Dal punto di vista architettonico, il sistema SIRV-Interop è stato costruito e si è composto di due componenti logiche, separate ma comunicanti, che permettono una bassa "invasività" presso l'Ente:

- una componente locale del sistema, presso l'Ente aderente, per l'attivazione della comunicazione;
- una componente centrale del sistema, presso la Regione, di gestione del sistema e della comunicazione stessa.

Il sistema, nella sua prima fase di realizzazione, si è focalizzato sulla progettazione e realizzazione di una piattaforma standardizzata in grado di supportare le esigenze di carattere applicativo. Gli interventi possono essere riconducibili allo sviluppo di:



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

- a. sistema di notifica eventi, primo passo per poi andare a progettare strumenti più complessi ed evoluti;
- b. sistemi di registry, finalizzati alla memorizzazione e storicizzazione degli eventi;
- c. gateway inter-amministrativo, ovvero sistemi per la redistribuzione degli eventi verso le amministrazioni esterne;
- d. sistema di controllo all'accesso;
- e. visure anagrafiche inter-ente;
- f. cooperazione automatica tra sistemi a livello applicativo.

I servizi applicativi previsti dal progetto iniziale hanno afferito all'ambito anagrafico e sanitario:

1. Notifiche demografiche: servizio per raccogliere, inviare e ricevere tutti gli eventi di immigrazione ed emigrazione, di variazioni anagrafiche e di stato civile tra enti intra-regione (Comuni, Sanità, Province, etc.) ed extraregione (anagrafe fiscale, Inps, etc.).
2. Visure demografiche: servizio web (attraverso microportale) per la richiesta e l'ottenimento da parte di un ente fruitore di informazioni classificate sulle posizioni anagrafiche degli iscritti alle anagrafi comunali. Le richieste e le risposte transiteranno attraverso le porte di dominio della regione.
3. Cartella del cittadino: per il collegamento ed il facile reperimento di informazioni individuali sparse nei diversi sistemi degli enti, che possono essere anagrafiche, ma anche sanitarie, catastali, fiscali, etc.
4. Sistema informatizzato sulle nascite: servizio per la gestione di un flusso informatizzato di comunicazione, partendo dal Cedap (Certificato di assistenza al parto), per l'espletamento delle varie pratiche amministrative presso Comuni ed altre amministrazioni.

2.3 Le evoluzioni successive

Un ulteriore tassello nell'evoluzione alle politiche per l'interoperabilità tra pubblici uffici viene dal secondo bando sull'e-government (seconda fase) emanato dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, che vede una risposta aggregata di Regione del Veneto insieme ad altre Regioni italiane attraverso il progetto ICAR, per una collaborazione su standard e regole per la cooperazione applicativa tra Regioni.

Nello specifico, Regione del Veneto partecipa a sette assi di intervento del progetto ICAR:

- assi INF 1, INF 2 e INF 3, relativi ai servizi infrastrutturali – interventi ai quali partecipa per Regione del Veneto la Direzione Sistema Informatico;
- asse AP 1 Cooperazioni e compensazioni sanitarie interregionali (partecipazione Direzione Servizi socio-sanitari); AP 5 Tassa Automobilistica Regionale; AP 6 Osservatorio interregionale sulla rete distributiva di carburanti (partecipazione Direzione Tributi); e AP 7 Sistema informativo interregionale di raccordo con Cinsedo.

2.4 La situazione attuale

Ad oggi Regione del Veneto ha in essere una serie di progetti – sia regionali che di collaborazione con altre Regioni – sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa, attraverso i quali ha maturato il ruolo di soggetto di riferimento, capace di dare attuazione reale ai propri indirizzi in tema di innovazione della Pubblica Amministrazione.

Con riferimento a SIRV-Interop, il progetto ad oggi ha sviluppato una serie di servizi per gli Enti che possono essere distinti, per chiarezza espositiva, in:

- o servizi infrastrutturali;



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

- servizi applicativi;
- servizi di supporto erogati dall'Amministrazione regionale agli Enti Locali aderenti.

I *servizi infrastrutturali* fanno riferimento alla piattaforma per l'interoperabilità tra Amministrazioni che Regione del Veneto ha messo a disposizione della comunità di Enti aderenti, che si configura come una soluzione informatica e telematica, costituita da elementi hardware e software, residente sui sistemi elaborativi regionali, in grado di supportare le attività collegate all'erogazione e fruizione dei servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa.

L'amministrazione regionale si fa carico di una serie di servizi (servizi di comunità), relativi sia alla configurazione, gestione, manutenzione ed evoluzione dei sistemi centralizzati; sia all'installazione, adeguamento ed evoluzione delle componenti "infrastrutturali" (non applicative) della piattaforma dislocate presso gli Enti aderenti.

Oltre che alla strutturazione di un'infrastruttura abilitante l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, l'impegno dell'Amministrazione regionale si è rivolto anche allo sviluppo ed erogazione di un primo set di *servizi di cooperazione applicativa*, quali:

- Cartella del cittadino;
- Interrogazioni anagrafiche - Visure demografiche (residenza, immigrazione, emigrazione, stato famiglia, anagrafica nascita, anagrafica matrimonio, anagrafica morte, anagrafica cittadinanza) da parte degli Ufficiali di anagrafe verso altre Anagrafi
- Certificato di assistenza al parto (CEDAP)
- ICI
- GPE – Gestione delle Pratiche Edilizie
- Servizi per le Forze dell'ordine - Interrogazioni delle Forze dell'Ordine
- Circuito commercio tra Camere di Commercio e Comuni per l'espletamento di pratiche in materia commercio
- Il circuito RVE-AVEPA per la condivisione di dati sui soggetti operanti in agricoltura
- Progetto IESS - Integrazione per l'Erogazione di Servizi in Sanità – per l'erogazione diretta al cittadino di servizi di prenotazione prestazioni, trasmissione refertazioni e prescrizioni.

L'Amministrazione regionale ha infine organizzato una serie di *servizi di supporto* verso gli Enti aderenti. Si è in particolare organizzata per erogare servizi di:

1. formazione;
2. assistenza, per un supporto nell'utilizzo della soluzione informatica e telematica nel tempo;
3. manutenzione correttiva ed evolutiva.

2.5 Un bilancio sull'attuale stato di sviluppo e diffusione dell'interoperabilità in Veneto

A 5 anni dall'avvio dei primi progetti per la costruzione di un sistema veneto per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, Regione del Veneto può fare un primo bilancio sugli interventi attuati, in termini sia di traguardi raggiunti sia di elementi di attenzione, sui quali andare a riflettere in modo obiettivo.

Lo stato attuale di eccellenza a livello nazionale della realtà regionale veneta nel campo di soluzioni tecnologiche sviluppate e competenze acquisite per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, così come gli elementi di attenzione che sono ad oggi visibili alla luce dei primi 5 anni di iniziative progettuali sul tema, dovranno infatti necessariamente essere posti alla base dei ragionamenti sull'evoluzione delle iniziative regionali attraverso il piano CRReSCI.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

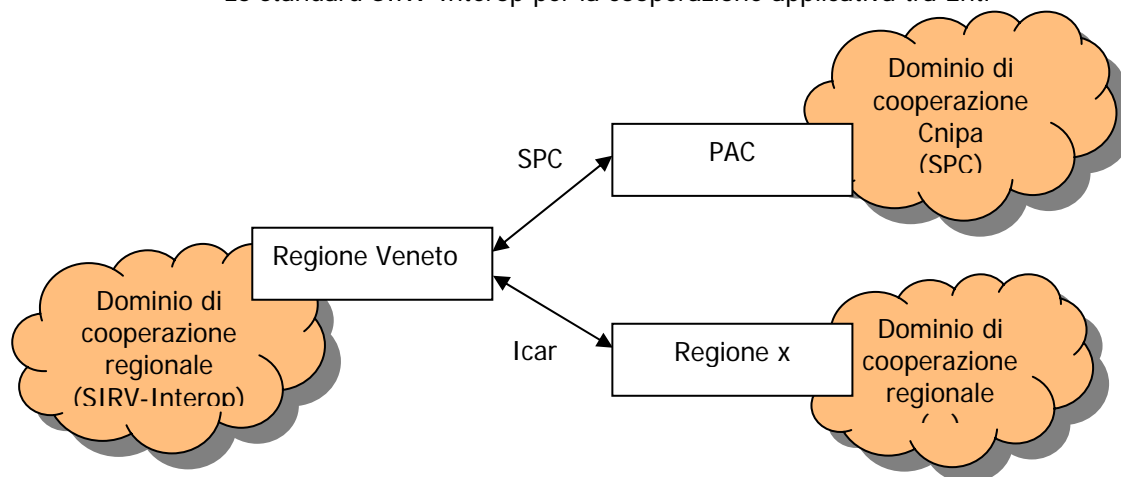
2.5.1 Elementi di successo delle iniziative intraprese

Di seguito vengono presentati i punti di forza e le ricadute positive che hanno comportato le iniziative per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa promosse e condotte da Regione del Veneto.

- SIRV-Interop è riconosciuto come lo standard di riferimento per la cooperazione applicativa regionale
- L'infrastruttura è ormai a regime, si caratterizza per essere sicura ed "aperta" ad un utilizzo diffuso e diversificato in termini di servizi di cooperazione
- È stato sviluppato un primo set di servizi applicativi per la cooperazione tra Enti
- La base di conoscenze e competenze di Regione del Veneto è ormai solida e strutturata
- Si è avviata una prima diffusione dell'utilizzo della piattaforma sul territorio

SIRV-Interop rappresenta ad oggi lo standard di riferimento per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra Enti Locali veneti, all'interno del territorio regionale. Rappresenta inoltre lo standard che permette la comunicazione di tali Enti con altri Enti Locali non veneti e con la Pubblica Amministrazione centrale, grazie alla capacità delle porte di dominio di SIRV-Interop di dialogare con gli standard di riferimento elaborati nell'ambito del progetto ICAR così come con gli standard definiti dal Cnipa per il SPC.

Lo standard SIRV-Interop per la cooperazione applicativa tra Enti



Ad oggi, dal punto di vista tecnologico, l'infrastruttura per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa regionale, gestita da Regione del Veneto e a servizio di tutti gli Enti del territorio veneto che scelgono di aderire al dominio di cooperazione regionale, è a regime e rappresenta un asset di base fondamentale, da valorizzare ed utilizzare proficuamente per un ulteriore sviluppo ed approfondimento delle iniziative regionali.

È stato inoltre sviluppato un primo set di servizi applicativi per la cooperazione tra Enti (§ 2.4) e Regione del Veneto è consapevole che sono maturi i tempi per andare ad investire su un ampliamento dei servizi applicativi, di cooperazione tra gli Enti, che si basano sull'infrastruttura per l'interoperabilità regionale. Tale area richiede un ulteriore investimento in termini tecnologici e, come vedremo di seguito, anche di coinvolgimento di Enti e software house del territorio al fine di andare a sperimentare un modello di evoluzione dei servizi per la cooperazione applicativa sostenibile e partecipato.

L'impegno nella costruzione di una piattaforma per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa ha permesso a Regione del Veneto di andare ad accrescere le proprie competenze regionali, che ad oggi risultano essere solide e diversificate: sono infatti disponibili sia competenze tecniche relative alla strutturazione dal punto di vista tecnologico di una piattaforma per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, sia competenze più prettamente organizzative e gestionali, afferenti all'organizzazione per



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

l'erogazione di un servizio agli Enti Locali, così come al rapporto con gli Enti aderenti al dominio di cooperazione.

Infine va evidenziato come ci sia stata una prima diffusione della piattaforma per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa realizzata da Regione del Veneto sul territorio regionale. Al dominio veneto di cooperazione vi ha infatti aderito in questi primi anni un numero crescente di Enti Locali veneti – Comuni, Comunità Montane e Province –, così come vi hanno aderito anche altri Enti e strutture, quali Inps, Avepa, Arpav, Camere di Commercio, Prefetture, CST, Ulss/Asl e Aziende Ospedaliere.

Attualmente partecipano al dominio di cooperazione:

- 16 Comuni, tra i quali 5 capoluoghi di provincia (Venezia, Padova, Treviso, Vicenza e Verona);
- 12 Ulss e le Aziende Ospedaliere di Padova e Verona;
- i CST del Bellunese e della Lessinia
- Provincia e Prefettura di Venezia;
- ed altri Enti e strutture afferenti alla Pubblica Amministrazione Centrale e Locale (Inps, Avepa, etc.).

2.5.2 Elementi di attenzione

A distanza di 5 anni dall'avvio dei primi progetti per l'interoperabilità, è necessario però anche evidenziare alcuni elementi di attenzione delle iniziative fino ad oggi intraprese, sia con riferimento alle modalità di loro conduzione che alle ricadute prodotte sul territorio regionale. Tali elementi vengono qui enunciati e di seguito dettagliati.

- SIRV-Interop ha ancora una limitata diffusione in termini di Enti aderenti e aree geografiche coperte
- L'intensità di utilizzo da parte degli Enti aderenti è spesso limitata
- La logica che ha guidato le iniziative regionali è stata una logica di progetto, non di servizio agli Enti
- L'enfasi è stata rivolta alla tecnologia, non agli aspetti organizzativi e più in generale di governance del sistema di interoperabilità e cooperazione applicativa
- Vi è la mancanza di una struttura stabile dedicata all'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Si registra infatti una diffusione ancora limitata delle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello regionale, in termini sia di Enti aderenti (numero e loro tipologia), che di copertura geografica del territorio.

La situazione del Veneto in termini di diffusione può essere definita "a macchia di leopardo", con ad esempio un buon numero di Comuni capoluogo di provincia aderenti ma una dispersione dei piccoli Comuni; la copertura estesa di alcuni territori (come il Bellunese) e situazioni di ritardo in altri (ad esempio il rodigino).

A questa situazione si dovrà necessariamente porre attenzione, con la consapevolezza che la valutazione del successo di pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa non può prescindere da una valutazione della loro diffusione sul territorio.

Anche con riferimento all'utilizzo, va evidenziato come il numero di servizi applicativi sviluppati e utilizzati sulla piattaforma SIRV-Interop è ancora in molti contesti limitato, così come spesso anche l'intensità di utilizzo dei servizi ai quali gli Enti hanno aderito risulta essere modesta in termini di comunicazioni effettuate.

L'attuale situazione di diffusione ancora parziale delle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello regionale può essere spiegata dal numero limitato di servizi applicativi sviluppati, la parte "visibile" dell'intero sistema, ma non solo. Altri elementi sono esplicitati e dettagliati di seguito, con l'obiettivo di porli alla base, assieme ai risultati positivi raggiunti, delle future azioni regionali.

Regione del Veneto ha fino ad oggi sviluppato i propri interventi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa seguendo una logica di progetto. Si rende però necessario allo stato attuale un "cambio di



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

prospettiva", al fine di accrescere l'incisività delle azioni ad oggi in essere, con il passaggio da una logica di progetto ad una logica di servizio continuativo e pervasivo da erogare agli Enti del territorio. Ciò andrà a produrre sicuramente un'evoluzione interna, ma andrà anche, e soprattutto, a comportare un diverso appeal delle iniziative regionali all'esterno, da parte degli Enti regionali potenzialmente interessati ad aderire al dominio di cooperazione.

Inoltre, l'enfasi in questa "prima fase" dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa regionale si è focalizzata soprattutto sulla tecnologia; minore attenzione è stata posta agli aspetti organizzativi, così come alla comunicazione e al coinvolgimento del territorio nell'iniziativa. La limitata diffusione ad oggi delle pratiche a livello territoriale può quindi essere ricondotta anche:

- al limitato e non strutturato sforzo "interno" per una governance stabile delle iniziative;
- "verso l'esterno" per la *comunicazione* dell'iniziativa e, più in generale, la sensibilizzazione degli Enti del territorio in merito alle opportunità ed ai vantaggi derivanti dall'interoperabilità e dalla cooperazione applicativa; nonché per un *coinvolgimento* più pervasivo degli Enti nella costruzione ed evoluzione del dominio di cooperazione regionale, oltre la semplice adesione, per una partecipazione più attiva degli stessi e delle software houses loro fornitrici ad esempio nella definizione dei servizi applicativi da sviluppare.

Il "cambio di prospettiva", da una logica di progetto ad una logica di servizio continuativo, è quindi strettamente collegato ed andrà a richiedere anche una revisione degli aspetti relativi alla strutturazione organizzativa che si deve dare Regione del Veneto per andare ad erogare in modo efficace ed efficiente un servizio di interoperabilità e cooperazione applicativa alle Amministrazioni Locali del territorio veneto. Non è infatti più proponibile, in una logica di servizio, non avere definita una struttura interna dedicata al presidio degli aspetti di gestione ed evoluzione tecnologica e di relazione con gli Enti.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Parte III – Le linee guida per l'attuazione delle policy regionali

3.1 L'avvio di una seconda fase per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa regionali

Come emerso nelle parti precedenti, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa rappresentano degli asset portanti per la società dell'informazione, andando ad abilitare processi di innovazione della Pubblica Amministrazione nell'erogazione di servizi a valore agli utenti. La valenza strategica di azioni rivolte al perseguimento dell'interoperabilità ed alla cooperazione applicativa tra sistemi è avvalorata e trova legittimazione all'interno degli orientamenti di policy sovranazionale, nazionale e regionale.

L'esperienza maturata da Regione del Veneto su questi temi, in quella che potrebbe essere definita come la prima fase dell'interoperabilità e la cooperazione applicativa regionali, deve ora essere posta alla base per un'ulteriore evoluzione delle iniziative regionali, per una valorizzazione di quanto prodotto in questi primi anni di interventi e per un'ulteriore e più pervasiva attuazione delle policies regionali.

Regione del Veneto vuole realizzare un'ulteriore qualificazione e strutturazione del proprio intervento in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa, andando a confermare il proprio ruolo di soggetto leader nella promozione, organizzazione e gestione di un sistema di cooperazione regionale.

Questo presuppone un passaggio ad una "seconda fase" di intervento che, sfruttando la base di conoscenza ed esperienza maturata nei primi 5 anni, è finalizzata come vedremo ad una reale e concreta diffusione delle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello regionale e si va a caratterizzare per un radicale cambiamento di logica.

Regione del Veneto è infatti consapevole che solo grazie a questa evoluzione nelle logiche di strutturazione delle iniziative per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa si possano superare gli elementi di criticità caratterizzanti le attuali iniziative che hanno comportato, come illustrato in precedenza, una diffusione limitata del dominio di cooperazione sul territorio regionale.

Per fare questo l'impegno di Regione del Veneto dovrà sicuramente essere interno all'ambito regionale, per una maggiore strutturazione interna ed un'effettiva diffusione sul territorio, ma non potrà prescindere anche da una maggiore "apertura" ed attenzione al contesto sovranazionale, agli scenari di evoluzione emergenti in altri contesti così come alle possibilità di collaborazione tra Regioni al fine di massimizzare le opportunità di migliorare pratiche e servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa.

Il Piano CReSCI – Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa rappresenta il documento di pianificazione di questa seconda fase di intervento, per la descrizione delle linee di attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

Nei paragrafi successivi saranno meglio approfondite tali linee guida. Prima però sono esplicitate più nel dettaglio le ragioni di un intervento di Regione del Veneto in tema di politiche e programmi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa a livello regionale, così come gli elementi caratterizzanti il "cambio di prospettiva" (passaggio da una fase I ad una fase II di interventi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa) che sono alla base del piano CReSCI.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

3.2 Le ragioni alla base

3.2.1 Perché un intervento di Regione del Veneto?

Le ragioni che hanno portato Regione del Veneto a confermare e ad evolvere il proprio impegno strategico ed operativo sui temi della diffusione dell'e-government e delle politiche per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa possono essere essenzialmente ricondotte ad alcuni elementi, tra loro complementari, sia di natura "esterna", concernenti l'attuale scenario di riferimento – valenza strategica assegnata alle politiche per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa a livello di policies sull'e-government e ruolo assegnato alle regioni dall'ordinamento giuridico e da alcuni soggetti di riferimento sul tema –; sia afferenti ad una sfera "interna", relativa alla mission che Regione del Veneto si è data con riferimento alle tematiche dell'innovazione nella PA locale ed alle competenze che attorno a questa tematica sono state sviluppate negli anni.

Le ragioni di contesto:

- Orientamenti di policy confermano la valenza strategica dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa per l'avvio di un e-government maturo
- Il ruolo regionale è legittimato a livello centrale
- Un impegno regionale è richiesto dal territorio
- Il livello regionale rappresenta la giusta scala per iniziative di questo tipo

L'impegno di Regione del Veneto si inserisce infatti in un contesto di policy che va a motivare, legittimare e confermare il ruolo dell'Amministrazione Regionale nel promuovere e supportare politiche di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello locale e, più in generale, politiche di innovazione della Pubblica Amministrazione locale basate sull'utilizzo delle nuove tecnologie ICT. Le politiche per l'innovazione hanno ormai recepito e enfatizzato la valenza dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa come condizioni abilitanti pratiche di e-government maturo.

Il ruolo preminente della regione nel campo di politiche di innovazione per le pubbliche amministrazioni locali si inserisce inoltre in un quadro giuridico-istituzionale di riassetto federale dello stato, che ha introdotto una rivisitazione dei rapporti tra i diversi livelli istituzionali, così come l'assegnazione di una crescente centralità ai *principi di adeguatezza e sussidiarietà delle azioni*, dove per adeguatezza si intende l'esigenza di ottimizzare, su vasta scala, l'utilizzo delle risorse finanziarie dedicate al sostegno delle funzioni istituzionali svolte dagli Enti Locali e alla progettualità di pertinenza sul territorio, e per sussidiarietà si intende l'attribuzione crescente di competenze e responsabilità a livelli di governo regionale e locale.

Secondo questo schema, se a livello nazionale il MIT ed il Cnipa rivestono un ruolo di indirizzo e guida per le politiche di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello di Amministrazione centrale, a livello locale la Regione rappresenta l'attore di riferimento per la definizione degli indirizzi di policy e l'attuazione di iniziative di e-government locali, lo snodo fondamentale in un network per l'interoperabilità a più livelli – comunitario, nazionale e locale.

Dall'altro lato, il ruolo della Regione come attore di snodo nell'articolazione delle politiche di cooperazione applicativa viene riconosciuto da altri attori, quali ad esempio gli Enti Locali – soprattutto di minori dimensioni – che non dispongono delle risorse e delle competenze interne necessarie per affrontare singolarmente progetti di questo tipo, nonché alcuni Enti Centrali – si veda ad esempio l'Agenzia per il Territorio – che riconoscono nella regione l'interlocutore ideale, in termini di soggetto aggregatore di più realtà e già strutturato dal punto di vista delle risorse e delle competenze per affrontare progetti di cooperazione applicativa.

Infine, la giusta scala per effettuare investimenti in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa è rappresentata dal livello regionale, in quanto:



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

- da un lato, la strutturazione di un dominio di cooperazione, soprattutto dal punto di vista infrastrutturale, non è economicamente realizzabile da parte di Enti Locali minori, né tanto meno ha senso non andare ad intervenire con una logica di sistema per questi interventi;
- dall'altro lato, nella strutturazione di un sistema di servizi applicativi che sfruttino una piattaforma per la cooperazione, vanno attentamente prese in considerazione le esigenze del territorio. E all'interno dell'ambito regionale è presente una certa omogeneità di fabbisogni ed esigenze, derivante anche dalle modalità di organizzazione dei servizi relativi a materie di competenza regionale.

Con riferimento a ragioni di carattere "interno", è di seguito riportata una sintesi ed una loro presentazione.

Le ragioni "interne":

- La consapevolezza di Regione del Veneto del proprio ruolo-guida per l'e-government locale
- L'esperienza e le competenze maturate
- L'infrastruttura sviluppata

Con riferimento invece agli elementi di natura "interna", va evidenziata una crescente consapevolezza maturata da Regione del Veneto negli ultimi anni del proprio ruolo di soggetto-guida, promotore e facilitatore di processi di innovazione della pubblica amministrazione locale e, più in generale, del sistema socio-economico regionale. Tale consapevolezza ha portato alla definizione, dal punto di vista delle policy, delle linee guida strategiche per lo sviluppo della società dell'informazione regionale ed all'avvio, dal punto di vista operativo, di una serie di programmi e progetti finalizzati alla concreta attuazione dei propri orientamenti strategici. Con l'avvio di una seconda fase di iniziative per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa Regione del Veneto vuole confermare in modo forte e concreto questo ruolo.

A questo si aggiungono le competenze che negli anni sono state sviluppate all'interno dell'Amministrazione regionale sulle tematiche dell'e-government, dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa, grazie alla conduzione di progetti che hanno visto Regione del Veneto interfacciarsi con altri Enti per l'iniziale sperimentazione e diffusione di pratiche di interoperabilità e cooperazione nell'erogazione di servizi agli utenti che vedono il coinvolgimento di più Enti. Le competenze di cui Regione del Veneto può attualmente disporre sono di natura:

- *tecnico-informativa* – articolazione di un'infrastruttura per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, sviluppo di servizi di cooperazione applicativa, formazione tecnica agli Enti aderenti, assistenza tecnica verso gli Enti aderenti, manutenzione ed evoluzione di infrastrutture e servizi erogati;
- *organizzativa* – gestione delle risorse necessarie per l'erogazione di servizi di interoperabilità e cooperazione applicativa, strutturazione dei processi di erogazione, etc.
- *di indirizzo* e recepimento delle evoluzioni negli orientamenti di policy a livello "sovraregionale" in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa.

3.2.2 Perché la necessità di un piano CReSCI ?

Come già anticipato, il piano CReSCI nasce dall'esigenza di adottare un cambio di prospettiva e realizzare un'evoluzione qualitativa nell'attuazione degli orientamenti regionali in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa.

Lo schema seguente vuole sintetizzare il "cambio di prospettiva", il passaggio da una fase I ad una fase II di interventi per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, che sarà realizzato attraverso le linee guida di attuazione contenute nel presente piano CReSCI. In particolare, l'evoluzione va ad interessare la logica di



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

conduzione e gestione degli interventi, così come l'enfasi data agli aspetti tecnologici, di strutturazione organizzativa e di comunicazione e coinvolgimento dei vari Enti, e si va infine a tradurre in una serie di aree di attività da presidiare.

L'evoluzione delle iniziative regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

	Fase I (2003-2007)	Fase II (2008-2010)
<i>Logica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzione di progetti 	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazione di servizi continuativi
<i>Enfasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sulle tecnologie per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Sulle componenti tecnologiche, organizzative e sugli aspetti comunicazionali dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa
<i>Caratteri principali</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione di visibilità in ambito nazionale • Strutturazione competenze interne per l'interoperabilità • Strutturazione infrastrutturale per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa ed erogazione di un primo set di servizi applicativi • Assenza di una struttura interna dedicata • Limitata comunicazione verso gli Enti delle iniziative • Limitato coinvolgimento Enti Locali e software house • Limitata apertura ad iniziative di collaborazione sovraregionali 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento e accrescimento visibilità a livello nazionale e internazionale. • Approfondimento delle competenze regionali in tema di interoperabilità • Evoluzione infrastrutturale ed investimento prioritario nell'ampliamento dei servizi applicativi erogati • Creazione di una struttura ad hoc • Sensibilizzazione e comunicazione verso gli Enti del territorio veneto di iniziative e opportunità correlate • Coinvolgimento e partecipazione di Enti Locali e software house per l'evoluzione dei servizi applicativi • Impegno per la costruzione di un tavolo di confronto e progettazione condivisa delle evoluzioni dei domini di cooperazione regionali, per un'evoluzione sostenibile della piattaforma

3.3 Linee di attuazione delle politiche regionali

L'impegno dell'Amministrazione regionale in tema di cooperazione ed interoperabilità nasce dalla constatazione che quello che viene richiesto all'Amministrazione regionale, sia dagli Enti Locali che dal livello centrale, è:

- un approfondimento del proprio intervento sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa a livello di territorio regionale;
- una maggiore strutturazione della rete di attori che agiscono a più livelli sul tema dell'interoperabilità, con un ruolo della Regione di snodo fondamentale in questa rete;
- dare ulteriore sviluppo ai progetti ad oggi in essere, attraverso:
 - o il passaggio da una logica di progetto ad una logica di servizio continuativo;
 - o il consolidamento dei servizi infrastrutturali ma anche, e soprattutto, l'ampliamento dei servizi applicativi.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Date queste premesse, Regione del Veneto vuole andare a definire e dettagliare le linee guida di attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa, con un approfondimento dei seguenti elementi:

- la definizione strategica biennale - mission ed obiettivi strategici di Regione del Veneto in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa;
- l'attuazione degli obiettivi strategici, attraverso la pianificazione delle attività per il biennio 2009-2010;
- la definizione dal punto di vista organizzativo delle caratteristiche generali di un Centro per l'erogazione di servizi di cooperazione e interoperabilità, il Centro CReSCI.

3.3.1 Mission ed obiettivi strategici

Regione del Veneto si va a configurare come *soggetto abilitatore e facilitatore di processi di innovazione nella Pubblica Amministrazione Locale*, attraverso una piena adozione e diffusione dell'e-government sul territorio regionale.

La mission che Regione del Veneto si va a dare può essere, quindi, così sintetizzata:

Qualificare e rendere ancora più incisivo l'impegno regionale, per un'ampia e pervasiva diffusione dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa tra gli Enti del territorio ed un'evoluzione sostenibile delle soluzioni tecniche ed organizzative implementate.

Regione del Veneto, con il piano CReSCI contenente le linee guida per l'attuazione delle politiche regionali in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa, persegue quindi un duplice obiettivo strategico di:

- diffusione ed estensione dell'utilizzo sul territorio regionale;
- evoluzione costante e sostenibile del sistema.

Con riferimento al primo obiettivo – una crescente diffusione ed un approfondimento in termini di utilizzo da parte degli Enti – questo si inserisce in un discorso più generale di promuovere una reale diffusione ed incisività delle azioni di e-government locale, laddove sistemi di interoperabilità e cooperazione applicativa risultano essere le condizioni di base, abilitanti un'innovazione radicale nei processi interni e nelle procedure di erogazione dei servizi agli utenti.

Realizzare una crescente *diffusione verso gli Enti Locali del territorio regionale* significa andare ad investire da parte di Regione del Veneto in promozione, sviluppo e supporto mediante:

- la sensibilizzazione degli Enti Locali e delle software houses loro fornitrici sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa;
- il coinvolgimento degli Enti nel progetto di costituzione di un dominio regionale di cooperazione;
- l'accompagnamento degli Enti – sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista gestionale.

Questo obiettivo risponde, come già evidenziato, sia alle istanze provenienti dal territorio da parte di una pluralità di soggetti che individuano in Regione del Veneto il soggetto deputato a promuovere ed abilitare, grazie alla propria posizione ed alle competenze interne, strategie di e-government locale fornendo le infrastrutture, i servizi applicativi ed il supporto necessario per gli Enti, sia ai principi di sussidiarietà ed economicità delle iniziative intraprese dalla Pubblica Amministrazione, dove Regione del Veneto risulta essere l'attore in grado di mettere a sistema, coordinare le istanze provenienti dal territorio, e di avere la dimensione minima efficiente per andare a realizzare gli investimenti di base in servizi infrastrutturali e sviluppo di servizi di cooperazione applicativa.

Con riferimento al secondo obiettivo – garantire una costante evoluzione del sistema – questo è strettamente connesso all'*allargamento dei servizi applicativi* sviluppati ed erogati agli Enti aderenti. Ciò presuppone sia il coinvolgimento degli Enti del territorio per l'individuazione di nuovi servizi da sviluppare



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

rispondenti alle esigenze degli Enti, così come la cooperazione tra regioni, attraverso la costruzione e sviluppo di un luogo deputato a sviluppare una progettualità condivisa in ambito di interoperabilità e cooperazione applicativa a livello locale (dominio di cooperazione regionale), nel quale porsi come interlocutore accreditato e con un'esperienza pluriennale maturata sulle tematiche. In questo modo si potrà pervenire ad una riflessione condivisa su un modello di cooperazione e interoperabilità locale, nonché andare ad evolvere gli indirizzi di policy nel tempo, in relazione a:

- evoluzione tecnologica;
- evoluzione degli standard emergenti a livello comunitario e nazionale;
- evoluzione delle esigenze del territorio - Regione del Veneto è in particolare chiamata a comprendere e pervenire ad un coordinamento tra istanze provenienti dagli Enti Locali del territorio.

Una sintesi degli obiettivi da perseguire

Obiettivi strategici

DIFFUSIONE e UTILIZZO

Garantire una crescente diffusione ed un utilizzo più intenso sul territorio regionale delle pratiche di cooperazione applicativa tra Enti

EVOLUZIONE SOSTENIBILE

Garantire una costante evoluzione del sistema, dal punto di vista infrastrutturale e dei servizi applicativi sviluppati ed erogati agli Enti

Obiettivi operativi

- ➔ • **Sensibilizzazione** degli Enti Locali e delle software houses loro fornitrici sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa
- ➔ • **Promozione** dell'iniziativa regionale, per il coinvolgimento degli Enti nel dominio regionale di cooperazione
- ➔ • **Supporto** e accompagnamento degli Enti – sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista gestionale
- ➔ • Allargamento dei **servizi applicativi** sviluppati ed erogati agli Enti aderenti, in relazione alle esigenze espresse dal territorio (obiettivo prioritario)
- ➔ • Costante evoluzione delle **infrastrutture** in relazione all'evoluzione delle ICT (Open Source) e degli standard per l'interoperabilità
- ➔ • Promozione di una progettualità condivisa tra un **sistema di attori** (Regione del Veneto come interlocutore accreditato)

Strettamente collegati ai due obiettivi principali sopra descritti, ci sono inoltre degli obiettivi di:

- promozione ed accreditamento esterni - promozione e acquisizione di una crescente visibilità ed un accreditamento da parte del modello regionale di approccio alla tematica dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa su scala nazionale e internazionale, proponendo la soluzione tecnologica SIRV-Interop e le pratiche organizzative e gestionali sviluppate come buona pratica per la costruzione di un dominio di cooperazione locale con riferimento a organizzazione, tecnologie e processi da seguire per l'interoperabilità;
- legittimazione interna dell'iniziativa - maggiore strutturazione e legittimazione interna di strategie perseguite ed iniziative attuate, attraverso un Centro di competenza regionale sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa in grado di attuare le linee strategiche regionali in tema di sviluppo dell'e-government, raccogliendo le istanze che provengono dal territorio e seguendo le evoluzioni sia tecnologiche che del panorama di riferimento.

Regione del Veneto vuole quindi pervenire ad un *modello di cooperazione ed interoperabilità coordinato* tra gli Enti, basato su obiettivi, regole tecniche, organizzative e operative condivise. In questo modo l'Amministrazione regionali potrà realizzare un effettivo coordinamento di tutte le politiche, gli standard ed i progetti dell'Amministrazione stessa, degli Enti strumentali di Regione del Veneto, e del territorio in materia



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

di interoperabilità e cooperazione applicativa.

In particolare, si andrà ad introdurre un modello di "governance" del sistema di interoperabilità:

- orientato alla gestione del servizio verso il territorio;
- in grado di valorizzare ed accreditare la soluzione all'interno e all'esterno del territorio regionale;
- che permetta un'evoluzione tecnologica sostenibile.

3.3.2 Il raggiungimento degli obiettivi strategici: le macroattività previste

Regione del Veneto è consapevole che in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa emerge la necessità, per dare reale attuazione alla mission ed agli obiettivi strategici sopra dettagliati, di uno sviluppo coordinato e condiviso di un insieme di elementi:

- tecnologici, relativi ai sistemi e agli standard che garantiscono l'interoperabilità dei servizi all'interno del dominio di cooperazione e agli strumenti di accesso ai servizi erogati sul canale telematico (interoperabilità di base);
- organizzativi, relativi alla strutturazione da adottare per garantire la nascita, il mantenimento, la diffusione e l'evoluzione nel tempo del dominio di cooperazione;
- procedurali, relativi alle modalità di erogazione ed evoluzione dei servizi.

Sono di seguito presentate le indicazioni che andranno a guidare Regione del Veneto nella pianificazione delle attività da svolgere per il raggiungimento degli obiettivi strategici precedentemente enunciati, che vedranno un impegno sia sul territorio regionale che in ambito sovraregionale. Il paragrafo successivo andrà invece a delineare principi ed indicazioni di governance organizzativa da seguire per l'iniziativa regionale.

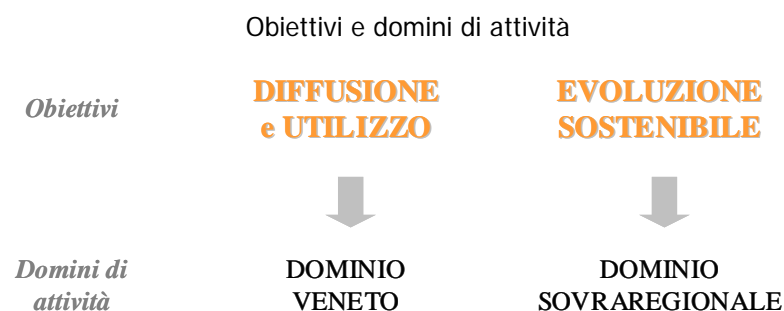
Con riferimento alle attività pianificate, si prevede di andare a concludere le attività "interne" di pianificazione, funzionali all'avvio ed alla messa a regime dell'iniziativa, che si focalizzeranno sulla definizione di principi, linee guida da seguire, regole di governance organizzativa e operative.

A seguito di tali attività, è prevista la piena operatività di CReSCI dal punto di vista della gestione operativa, per il conseguimento degli obiettivi di diffusione dell'utilizzo della piattaforma a livello regionale e di avvio di un percorso di evoluzione sostenibile del sistema.

Tali obiettivi presuppongono un impegno regionale su due diversi ambiti dal punto di vista territoriale:

- l'ambito veneto (di seguito definito "dominio Veneto");
- il territorio sovraregionale (di seguito definito "dominio sovraregionale").

Due ambiti di attività – regionale e sovraregionale – per il raggiungimento degli obiettivi di diffusione del sistema tra gli Enti del territorio e di evoluzione sostenibile della piattaforma.





Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Con riferimento in particolare al "Dominio Veneto", lo schema seguente vuole andare a sintetizzare i diversi ambiti di intervento e le relative macro-attività.

Le macro-attività previste nel Dominio Veneto



In ambito regionale si dovrà innanzitutto dare piena e completa attuazione degli indirizzi regionali di policy sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa.

Questo comporterà il necessario presidio di tutta una serie di relazioni strategiche con:

- gli Enti del territorio (rapporti istituzionali);
- le software houses loro fornitrici (coinvolgimento del mercato).

Inoltre, sempre con gli obiettivi di diffusione delle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa in Veneto, importante dovrà anche essere l'impegno dal punto di vista sia "gestionale" che tecnologico per:

- la promozione e diffusione del sistema di cooperazione sul territorio regionale, che presuppone la realizzazione di iniziative di:
 - o comunicazione istituzionale – per la sensibilizzazione sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa;
 - o comunicazione interna e verso gli Enti per il loro coinvolgimento nel dominio di cooperazione.
- la gestione operativa del dominio di cooperazione dal punto di vista:
 - o della definizione ed applicazione di regole organizzative e procedurali di cooperazione tra Enti - regole operative di partecipazione al sistema di cooperazione (modalità di partecipazione, contrattualistica di riferimento, modelli);
 - o del supporto agli Enti aderenti dal punto di vista gestionale-amministrativo – nei processi di adesione e partecipazione al dominio di cooperazione;
- il supporto agli Enti dal punto di vista tecnologico - formazione, installazione, assistenza e manutenzione correttiva.



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

Infine, per garantire la diffusione della piattaforma ma anche la sua costante evoluzione, sarà importante andare a presidiare la gestione ed evoluzione del dominio di cooperazione dal punto di vista di:

- fissazione degli standard di interoperabilità per il dominio di cooperazione regionale, che implica un lavoro di definizione, monitoraggio ed evoluzione delle regole tecniche per la cooperazione (per la standardizzazione delle interfacce; l'integrazione della semantica dei dati; la standardizzazione dei linguaggi di sviluppo; la standardizzazione dei colloqui applicativi; la definizione dei protocolli di comunicazione; la standardizzazione delle modalità di accesso; assicurare l'identificabilità, tracciabilità e sicurezza dei dati scambiati - accreditamento porte di dominio, anche installate presso gli Enti v. G.U. 144 del 21/6/08 -; la definizione degli accordi tra gli Enti);
- gestione – mantenimento ed evoluzione – del sistema in termini di infrastrutture per la cooperazione e l'interoperabilità e servizi applicativi sviluppati. Fondamentale sarà in particolare andare nel prossimo biennio a progettare (area gestionale) e sviluppare (area tecnologica) un ulteriore panel di servizi applicativi, in aggiunta agli esistenti, seguendo logiche collaborative. Tra le ipotesi sulle quali Regione del Veneto ritiene sia opportuno andare ad investire:
 - a. servizi di interoperabilità per la fruizione di dati censuari e catastali, al fine di un coordinamento tra livello centrale (Agenzia per il territorio) e locale e tra Enti locali;
 - b. servizi di interoperabilità per la lotta al lavoro sommerso, al fine di permettere un efficiente ed efficace incrocio tra dati ed informazioni in possesso di una pluralità di attori – Guardia di Finanza, Carabinieri e Polizia di Stato;
 - c. servizi di interoperabilità per la sicurezza sul lavoro, con un collegamento diretto tra Spisal, Cpt – Centro paritetico territoriale, Direzioni provinciali del Lavoro;
 - d. servizi di interoperabilità in ambito sanitario, per la gestione delle liste d'attesa;
 - e. servizi di interoperabilità per l'allineamento delle anagrafi sanitarie, a supporto del progetto INA-SAIA per il quale Ministero dell'Interno e Regioni hanno già stipulato una convenzione;
 - f. estensione dei servizi di interoperabilità in ambito commercio;
 - g. ipotesi di integrazione con il progetto ICAR.

Con riferimento al Dominio Sovra-regionale, il focus sarà la definizione e sperimentazione di modalità di evoluzione collaborativa dell'infrastruttura e dei servizi applicativi sviluppati, attraverso la gestione strutturata del processo di:

- recepimento dei fabbisogni espressi dagli Enti;
- analisi della fattibilità degli sviluppi;
- organizzazione processi di progettazione, sviluppo prototipi e rilascio dei risultati.

Questo comporterà necessariamente un impegno regionale dal punto di vista strategico e relazionale nell'intrattenimento dei rapporti istituzionali con gli altri Enti partecipanti al progetto e con eventuali software houses, così come un impegno dal punto di vista tecnologico per la partecipazione alle iniziative di evoluzione dei servizi e della piattaforma che si andranno a prospettare dalla collaborazione tra gli Enti.

Le macro-attività previste nel Dominio sovra-regionale





Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

La realizzazione di un luogo di incontro sovra-regionale comporterà anche un impegno dal punto di vista della *governance*, per la definizione delle regole organizzative di cooperazione tra le diverse Regioni in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa locale.

La struttura di riferimento dovrà essere in particolare in grado di:

- garantire la rappresentatività delle diverse Regioni aderenti al progetto;
- definire le funzioni, i compiti e le responsabilità dei diversi organi di cui si andrà a comporre la struttura;
- regolare le nuove adesioni, così come le eventuali uscite;
- regolare le modalità di partecipazione degli Enti (apporti e rappresentatività).
- avviare delle attività di comunicazione istituzionale dell'iniziativa, finalizzate a:
 - o coinvolgere il mondo privato di fruitori di servizi di e-government (aziende, associazioni, etc.);
 - o coinvolgere il mondo delle software house;
 - o accreditare l'iniziativa a livello nazionale (Cnipa) e comunitario.

3.3.3 Il Centro di competenza per la cooperazione e l'interoperabilità (Centro CReSCI)

Condizione abilitante il raggiungimento degli obiettivi di diffusione ed evoluzione del sistema di interoperabilità e cooperazione applicativa regionale è l'individuazione di un Centro di competenza regionale sull'interoperabilità e la cooperazione applicativa – Centro CReSCI.

Questo permetterà di sancire il definitivo superamento di una logica di progetto e concretizzare una nuova logica di servizio continuativo da erogare al territorio.

Un Centro di competenza regionale:

- stabile,
- aperto al territorio,
- con obiettivi specifici,
- qualificato e competente.

In particolare Regione del Veneto decide di dotarsi di una struttura stabile per far fronte all'attuazione delle politiche regionali in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa, che verrà inserita all'interno della Direzione Sistema Informatico – Unità Complessa per l'e-government.

Nella definizione delle modalità di governance del Centro di competenza regionale dovrà essere previsto il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi Enti aderenti al sistema, al fine di far emergere e portare a sistema istanze, fabbisogni e opportunità provenienti dal territorio.

Questo comporterà la definizione, dal punto di vista organizzativo, di strutture, procedure e meccanismi operativi idonei al perseguimento di tale obiettivo. Si ipotizza ad esempio di andare a prevedere e pianificare occasioni di incontro e confronto tra Amministrazioni Pubbliche.

Fondamentale sarà inoltre anche il coinvolgimento delle software houses fornitrici degli Enti, al fine di promuovere uno sviluppo coordinato e sostenibile dei servizi applicativi di cooperazione.

Il Centro di competenza avrà l'obiettivo di andare a presidiare:

- gli aspetti di *attuazione degli orientamenti di policy regionale* in tema di interoperabilità e cooperazione applicativa, con particolare riferimento alla diffusione territoriale del sistema ed al suo costante upgrading;



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

- gli *aspetti organizzativi*, di governance del sistema di interoperabilità e cooperazione applicativa, con particolare attenzione a:
 - o gestione delle adesioni degli Enti ai dominio di cooperazione;
 - o partecipazione del territorio (Enti Locali ed altre istituzioni) ai processi di evoluzione del sistema nel tempo, con un coordinamento dei fabbisogni espressi direttamente dagli Enti Locali in tema di interoperabilità e cooperazione per l'erogazione di servizi di e-government agli utenti;
 - o attività di sensibilizzazione e comunicazione verso il territorio, finalizzate ad una promozione e crescente diffusione delle pratiche di interoperabilità e cooperazione applicativa tra Amministrazioni del territorio regionali.

I principi che guideranno in particolare la partecipazione al dominio di cooperazione degli Enti, definiti da Regione del Veneto, possono essere riassunti in:

- o *pariteticità* tra Amministrazioni: le Amministrazioni pubbliche aderenti al dominio di cooperazione sono paritetiche nel momento in cui "cooperano" tra loro;
 - o *responsabilità* delle Amministrazioni: deve essere sempre possibile individuare le responsabilità a cui afferiscono le diverse componenti della cooperazione nello svolgimento di un procedimento amministrativo;
- gli *aspetti tecnologici*, di sviluppo, strutturazione, mantenimento ed evoluzione del sistema dal punto di vista delle infrastrutture e dei servizi applicativi messi a disposizione degli Enti che andranno ad aderire al dominio di cooperazione.

I principi che Regione del Veneto andrà a seguire per l'evoluzione del sistema regionale di cooperazione applicativa dal punto di vista dei servizi saranno:

- o la *generalità dell'infrastruttura*, che deve avere valenza per tutte le applicazioni (servizi applicativi) sviluppati;
- o la *neutralità* delle tecnologie di interoperabilità rispetto ai Sistemi Informativi degli Enti: indipendentemente dai Sistemi Informativi degli Enti, le tecnologie per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa adottate da Regione del Veneto permettono di far comunicare sistemi diversi e trasferire dati ed informazioni in formati standardizzati;

Il Centro di competenza CReSCI si caratterizzerà per professionalità, competenze e responsabilità specifiche, al fine di presidiare fattivamente i diversi ambiti di attività. In particolare, si individuano come importanti le seguenti competenze:

- a. competenze in tema di attuazione di politiche di e-government locali;
- b. competenze di carattere organizzativo, per la strutturazione organizzativa del Centro, l'organizzazione e gestione del dominio di cooperazione in termini di definizione e applicazione di regole e procedure di partecipazione degli Enti, la gestione di progetti di sviluppo dei servizi (project management);
- c. competenze di natura tecnologica, per la gestione, il mantenimento e l'evoluzione del sistema di cooperazione dal punto di vista dei servizi infrastrutturali ed applicativi sviluppati;
- d. competenze in ambito marketing e comunicazione, per la promozione ed il coinvolgimento degli Enti del territorio veneto, così come per accrescere la visibilità dell'iniziativa a livello nazionale ed internazionale.

Si prevede che il Centro di competenza regionale possa andare a strutturarsi su due livelli, con:

- al primo livello l'identificazione di un organo di indirizzo, in grado di tradurre le indicazioni di policy in obiettivi operativi ed iniziative da attuare con riferimento alla sfera organizzativa, tecnologica e della comunicazione di CReSCI, che andrà da un lato ad approvare, coordinare e verificare il rispetto delle modalità operative e di funzionamento dei servizi e delle procedure e dall'altro lato a promuovere l'evoluzione ed il miglioramento di CReSCI sia dal punto organizzativo che più strettamente tecnologico, stimolando la partecipazione del territorio e facendosi promotore del modello anche in altri contesti geografici;
- al secondo livello delle unità operative, tra loro coordinate e complementari che, partendo dalle indicazioni fornite dal primo livello, vadano a strutturare e gestire le attività di attuazione degli



Linee guida per l'attuazione delle politiche regionali per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa

obiettivi operativi (gestione amministrativa relazioni con gli Enti aderenti, gestione mantenimento ed evoluzione tecnologica del sistema, comunicazione e promozione, etc.).

3.4 I risultati attesi

Attraverso la “nuova fase” di sviluppo dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa regionali qui approfondita in termini di linee guida di attuazione, Regione del Veneto vuole andare a confermare ed ulteriormente valorizzare l'impegno dell'amministrazione sui temi dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa, ma non solo.

I risultati che nel biennio 2009-2010 Regione del Veneto intende realizzare sono riferibili a:

- diffusione dell'interoperabilità e cooperazione applicativa in Veneto in termini di numero e tipologia di Enti aderenti, estensione geografica del dominio di cooperazione regionale ma anche, intensità di utilizzo del dominio di cooperazione da parte degli Enti aderenti.
- evoluzione sostenibile del sistema dal punto di vista infrastrutturale e – soprattutto – dei servizi applicativi erogati agli Enti, secondo le indicazioni già espresse dall'Amministrazione Regionale in questo documento e la messa a sistema sia delle istanze provenienti dagli Enti del territorio regionale che degli orientamenti emergenti a livello di cooperazione tra Regioni.
- incremento di efficienza ed efficacia delle azioni della PA, con riferimento alle modalità di erogazione dei servizi agli utenti. Già i servizi di cooperazione applicativa ad oggi sviluppati sono degli interessanti casi di riduzione dei costi e dei tempi di istruzione delle pratiche da parte degli Enti, con vantaggi diretti per cittadini ed imprese. Con CReSCI tali vantaggi verranno ulteriormente approfonditi aumentando il numero di Enti e transazioni realizzate tramite il sistema di cooperazione, nonché estesi grazie all'ingresso di nuovi servizi applicativi
- crescente visibilità del modello regionale su scala nazionale e internazionale. Regione del Veneto andrà infine a qualificare e strutturare ulteriormente il proprio intervento, proponendosi come regione leader, in grado di sviluppare un modello evoluto, sostenibile e partecipato di attuazione e sviluppo delle politiche per l'interoperabilità e la cooperazione applicativa. CReSCI rappresenterà un sistema di orientamenti strategici per l'interoperabilità, governance organizzativa ed evoluzione tecnologica sostenibile non solo di riferimento a livello regionale, ma anche di interesse per altre realtà regionali.