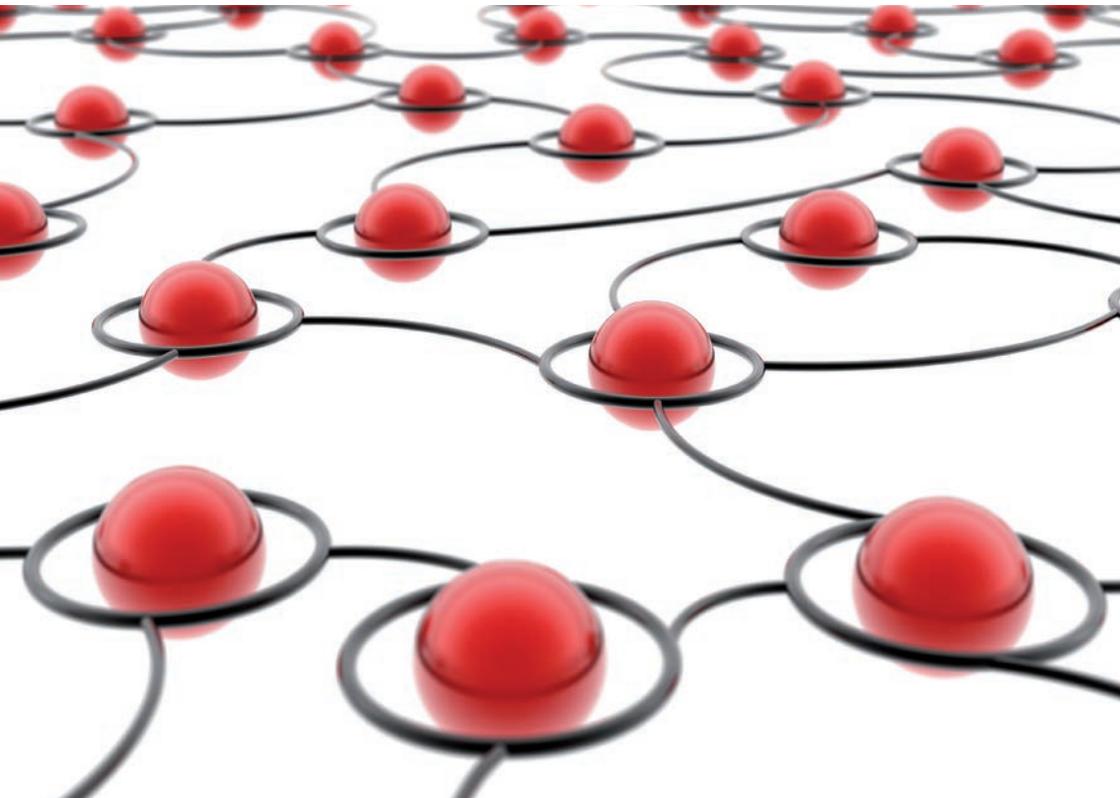


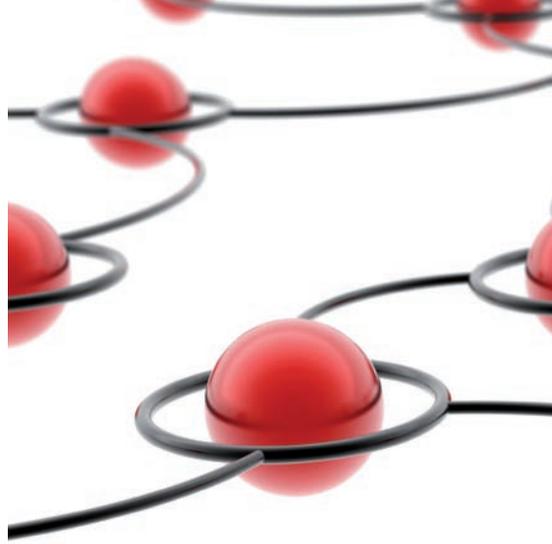


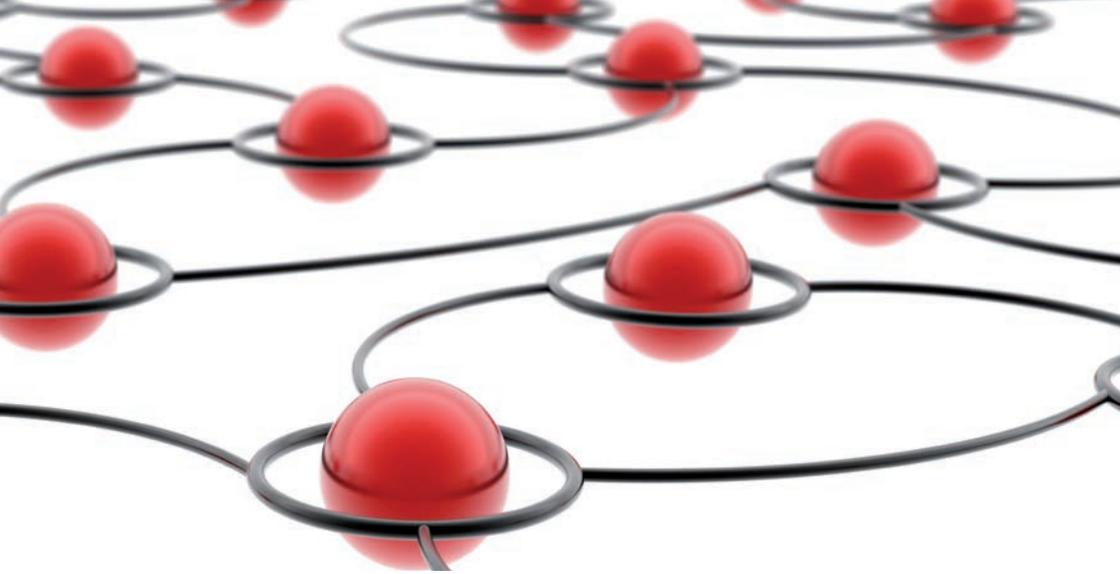
INTER **PRO**

Interoperabilità di protocollo

Le comunicazioni telematiche in **Toscana**







INDICE



INTERPRO

Interoperabilità
di protocollo



Le comunicazioni telematiche

pag. 04



I canali di comunicazioni

pag. 06



InterPRO e le Amministrazioni
Pubbliche

pag. 08



Come attivare il servizio InterPRO

pag. 10



InterPRO e i Privati
(cittadini e imprese)

pag. 12

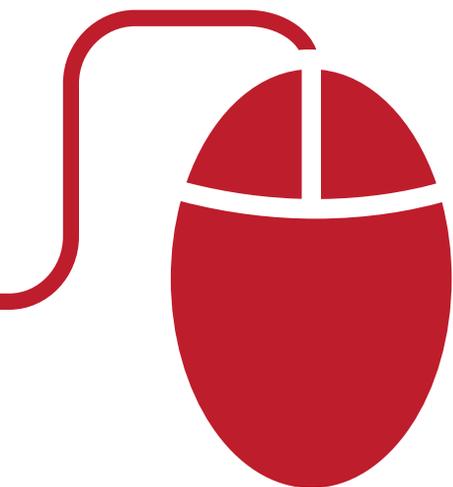


Supporto InterPRO

pag. 14



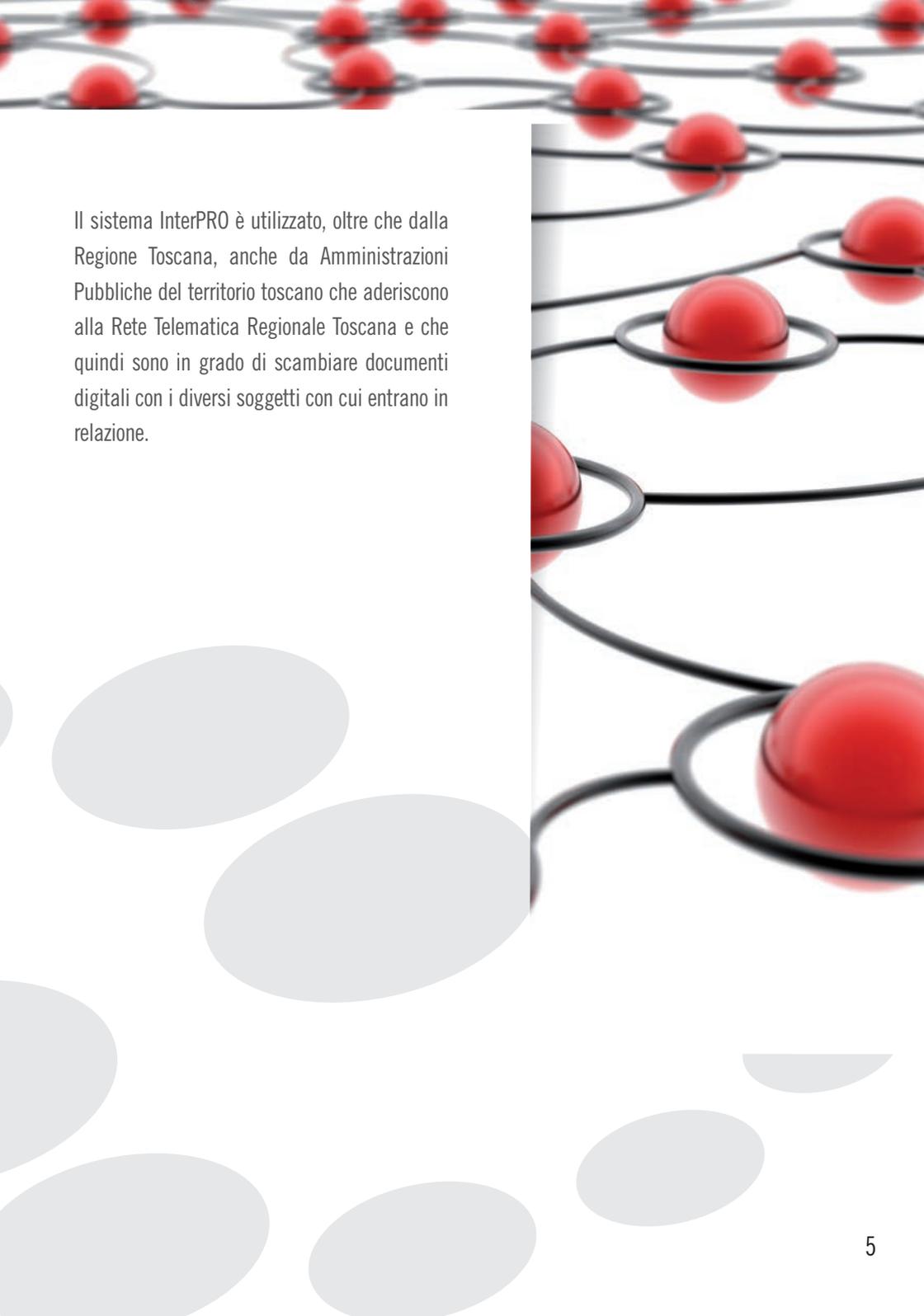
Le comunicazioni telematiche



Lo sviluppo di sistemi di gestione informatica dei documenti è uno dei processi che, nell'ultimo decennio, ha interessato le prassi lavorative della PA, nella consapevolezza che tale processo migliori la qualità del servizio e l'efficienza dell'azione amministrativa e faciliti la trasparenza tra amministrazione, cittadini e imprese.

Uno dei primi aspetti di questo processo ha riguardato la produzione e lo scambio di documenti digitali. Le pubbliche amministrazioni infatti operano e governano il territorio producendo e scambiando documenti con diversi soggetti.

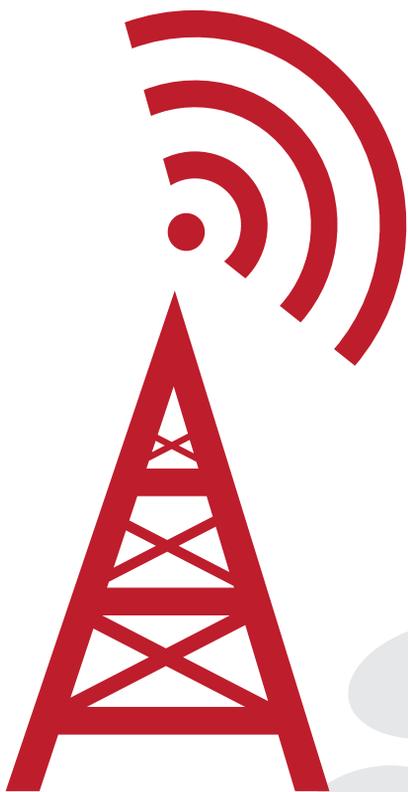
In particolare la Regione Toscana ha avviato un servizio denominato InterPRO- Interoperabilità di protocollo, che permette a Pubbliche amministrazioni, cittadini e imprese di inviare e ricevere documenti digitali, rilasciando documentazione sulla avvenuta consegna al destinatario. Inoltre InterPRO comunica anche l'avvenuta protocollazione della comunicazione e invia al mittente i dati di protocollo assegnati a quel documento.



Il sistema InterPRO è utilizzato, oltre che dalla Regione Toscana, anche da Amministrazioni Pubbliche del territorio toscano che aderiscono alla Rete Telematica Regionale Toscana e che quindi sono in grado di scambiare documenti digitali con i diversi soggetti con cui entrano in relazione.



I canali di comunicazioni



La normativa italiana ha individuato come canali per le comunicazioni digitali tra Pubbliche amministrazioni, la Posta elettronica certificata (PEC) e la cooperazione applicativa (art. 47 del Codice dell'amministrazione digitale).

La Regione Toscana utilizza, normalmente, la cooperazione applicativa (CART- Cooperazione Applicativa Regione Toscana) come sistema di scambio di dati e ha scelto quindi di utilizzare anche per lo scambio di documenti digitali tale infrastruttura, garantendo lo stesso livello di sicurezza nella trasmissione e nel tracciamento degli eventi offerto dal sistema della Posta elettronica certificata.

La cooperazione applicativa infatti consente alle Amministrazioni aderenti la interoperabilità dei software di protocollo, e cioè la possibilità da parte di un'applicazione di protocollo di inviare documenti e le informazioni relative ad altre applicazioni che sono in grado di interpretare e trattare tali informazioni.

Il sistema InterPRO, oltre all'interoperabilità di protocollo, prevede un servizio che consente una integrazione tra protocollo e casella PEC dell'Ente in modo da far arrivare al protocollo anche le comunicazioni degli utenti che



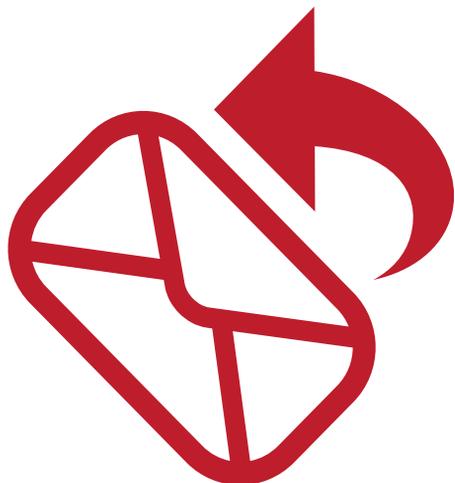
utilizzano questo canale di trasmissione e garantire lo stesso trattamento documentale della comunicazione.

Anche per i Privati (Cittadini e Imprese) InterPRO offre un canale alternativo alla Posta Elettronica Certificata mettendo a disposizione un'interfaccia web denominata Apaci, dalla quale chiunque può inviare comunicazioni alla PA toscana con valenza legale (art. 65 del Codice dell'amministrazione digitale).

InterPRO è quindi un sistema che prevede più canali di trasmissione che, nel rispetto della normativa, garantiscono una comunicazione efficace, rapida e trasparente con la Pubblica Amministrazione Toscana.



InterPRO e le Amministrazioni Pubbliche



Interpro permette alle Amministrazioni Pubbliche che lo utilizzano di comunicare:

- con le altre amministrazioni toscane che usufruiscono di InterPRO, elencate nell'Indice delle Amministrazioni Pubbliche (indice IPAR - <http://web.rete.toscana.it/indice-ao0/>)
- con le amministrazioni, toscane e non, che utilizzano altri strumenti di comunicazione (PEC - Indice IPA <http://www.indicepa.gov.it/documentale/index.php>)
- con le persone giuridiche (imprese, associazioni etc.)
- con le persone fisiche.

InterPRO è un sistema informatico che mette a disposizione delle amministrazioni aderenti le seguenti funzionalità:

- trasmissione e protocollazione semi-automatica di documenti digitali
- trasmissione dei dati di protocollo che li accompagnano (segnatura di protocollo)
- tracciamento del percorso che il documento compie
- consegna della ricevuta di protocollazione avvenuta da parte del destinatario
- condivisione dei dati dell'indice IPAR (Indice delle Pubbliche Amministrazioni di Regione Toscana)
- comunicazione tramite PEC con le amministrazioni non RTRT, attraverso gli applicativi di protocollo
- protocollazione dei messaggi giunti tramite PEC
- trasmissione di documenti digitali a cittadini e imprese

- condivisione dei dati dell'indice ADE (Attributi Domicilio Elettronico relativi ai cittadini (art.4 l.r. 40/2009)

InterPRO offre anche i seguenti vantaggi:

- riduzione dei tempi di trasmissione
- riduzione dei tempi di protocollazione
- controllo e trasparenza sull'arrivo al destinatario
- eliminazione dell'intervento di soggetti terzi per la trasmissione/consegna della posta
- risparmio economico (fonti del Ministero dell'Innovazione calcolano un risparmio di 11 Euro per una comunicazione in uscita e di 0,90 Euro per una comunicazione in arrivo)
- minor numero di passaggi e minor numero di risorse impegnate
- possibilità di controllare i contenuti provenienti dalla PEC
- possibilità di monitorare gli scambi tra le amministrazioni e con i soggetti terzi
- eliminazione a monte dei messaggi spam che giungono tramite PEC
- unico punto di ingresso al protocollo dell'ente, per tutte le comunicazioni digitali di qualunque provenienza
- stesse garanzie di sicurezza della raccomandata A/R con aggiunta la certezza della protocollazione da parte del destinatario

Cosa e come scrivere

La PA toscana può utilizzare InterPRO per inviare qualunque tipo di comunicazione che abbia un valore amministrativo.

I documenti inviati tramite i canali telematici devono essere in formati facilmente leggibili da altre Amministrazioni e soprattutto in un formato stabile e difficilmente modificabile: tra questi pdf/A.

I documenti che escono dalle PA devono essere firmati digitalmente dal responsabile del procedimento, o comunque da figura ufficialmente incaricata di svolgere quel ruolo.



Come attivare il servizio InterPRO

Un ente per essere attivo su InterPRO deve:

- dotarsi di un software di protocollo adatto ad interoperare con gli altri software di protocollo
- avere definito l'Area Organizzativa Omogenea - AOO (dpr 445/2000 art. 50)
- aver individuato il responsabile del Servizio di protocollo informatico e gestione documentale (dpr 445/2000 art. 61)
- aver attivato una casella PEC
- aver distribuito al suo interno i certificati di firma digitale
- formare e informare il suo personale all'uso delle nuove modalità di comunicazione.





Interoperabilità dei software di protocollo

Secondo un percorso ormai ampiamente testato, i software di protocollo sono sottoposti ad un processo di accreditamento al fine di verificarne la rispondenza agli standard infrastrutturali di e.Toscana.

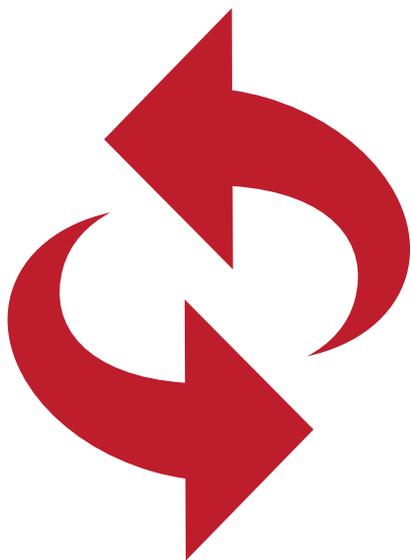
Gli standard e.Toscana Compliance garantiscono la capacità di uno specifico software applicativo di interoperare attraverso l'infrastruttura di cooperazione applicativa di Regione Toscana (CART) con altri software, accreditati e connessi applicativamente alla stessa infrastruttura. Il processo di certificazione è finalizzato anche alla costituzione di un albo dei prodotti software di protocollo accreditati e che andranno a costituire l'insieme delle soluzioni promosse per lo sviluppo dell'e.government in Toscana.

<http://www.cart.rete.toscana.it>

<http://web.rete.toscana.it/eCompliance>



InterPRO e i Privati (cittadini e imprese)



La normativa, in particolare il Codice dell'amministrazione digitale, dà al cittadino la possibilità di utilizzare canali telematici per inviare alla PA atti con valore legale.

InterPRO mette a disposizione degli utenti privati un'interfaccia web denominata Apaci che consente al cittadino, alle imprese e alle associazioni di inviare documenti a una o più amministrazioni attive sul sistema.

La comunicazione inviata tramite Apaci viene protocollata dalla Amministrazione ricevente, e il numero di protocollo assegnato viene comunicato al mittente.

Per accedere al servizio Apaci ci si deve collegare a <https://web.e.toscana.apaci> e procedere alla registrazione dei propri dati.

Se l'utente che accede è in possesso della Carta Sanitaria Elettronica o Carta Nazionale dei Servizi deve solo inserire pochi ulteriori dati.

Se l'utente è un'impresa, o un'associazione o un cittadino non in possesso di Carta Sanitaria, deve procedere ad una registrazione completa.



Apaci quindi offre ai cittadini le seguenti funzionalità:

- invio/ricezione di documenti ad uno o più soggetti pubblici
- trasformazione del formato del documento in pdf, formato che ne garantisce l'immodificabilità
- visualizzazione del documento firmato digitalmente inviato dalla PA, consentendone anche la stampa con i dati di protocollo e con nome/cognome del firmatario
- ricezione delle notifiche sullo stato della comunicazione sulla casella di posta elettronica comunicata in fase di registrazione.

E i seguenti vantaggi:

- risparmio sulle spese postali
- riduzione dei tempi di trasmissione
- certezza della consegna (ricevuta di ritorno con protocollo del destinatario)
- possibilità di inviare in qualsiasi momento e da qualsiasi postazione



Supporto InterPRO



InterPRO è un sistema che prevede il coinvolgimento di diversi soggetti (enti, aziende fornitori di software, cittadini). Per cercare di creare una comunità di utenti consapevoli è stato introdotto un team in grado di fornire il necessario supporto a quei soggetti che possono averne bisogno.

Il Supporto InterPRO diventa quindi il punto di riferimento per tutti quei soggetti che accedono, sia la prima volta sia quotidianamente, al servizio InterPRO.

Gli Enti possono contattare il Supporto InterPRO:

- per avere informazioni sul servizio
- per richiedere assistenza durante le fasi di avvio del sistema
- per avere supporto su eventuali anomalie durante il normale funzionamento.

Anche i cittadini, le imprese e le associazioni possono usufruire del Supporto InterPRO per chiedere assistenza nell'utilizzo di Apaci.

Oltre al sistema di help desk, il Supporto InterPRO sta predisponendo un portale del progetto nel quale i soggetti coinvolti potranno trovare informazioni e notizie sul servizio.



Il Supporto inoltre offre, su richiesta degli Enti, assistenza:

- per la formazione e aggiornamento del personale
- per la redazione di strumenti per una corretta gestione documentale

Il Supporto può essere contattato tramite:

- email all'indirizzo interpro@regione.toscana.it
- Numero verde 800 182 780

Il supporto InterPRO mette a disposizione della comunità strumenti per la gestione delle informazioni (anagrafiche, di configurazione) relative al proprio Ente indispensabili per il corretto funzionamento di InterPRO:

webconf - <https://web.e.toscana.it/webconf>

Inoltre è attivo un servizio di monitoraggio che permette di seguire direttamente l'iter delle comunicazioni inviate e ricevute:

webmon - <https://web.e.toscana.it/webmon>

Un sistema intelligente e interoperativo, un linguaggio condiviso per inviare, ricevere e gestire le informazioni, gli atti e i documenti tra le Pubbliche Amministrazioni della Rete Toscana, tra le altre PP. AA., tra le PP. AA. e i cittadini o le imprese.

InterPRO è uno strumento innovativo per semplificare la comunicazione, digitalizzare le informazioni così da sfoltire e alleggerire il carico di documenti cartacei.



INTERPRO

Interoperabilità di protocollo

Riferimenti e contatti

Numero Verde 800 182 780

interpro@regione.toscana.it

<http://www.e.toscana.it>