



Regione Toscana

[www.open.toscana.it](http://www.open.toscana.it)

# **PENTOSCANA**



**Aperta,  
innovativa,  
online**



Regione Toscana


 **PENTOSCANA**



# ***Le piattaforme ed i sistemi per la PA Toscana e per gli adempimenti del piano di informatizzazione (D.L. 90/2014 – L. 114/2014)***

**Firenze, 20 marzo 2015**

[www.open.toscana.it](http://www.open.toscana.it)



Il d.l. 90/2014, convertito con modificazioni dalla legge 114/2014, prevede (art. 24) che **tutte le PPAA devono approvare un piano di informatizzazione al fine di definire le procedure di presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni alle Amministrazioni, che permettano la compilazione online con procedure guidate, accessibili tramite autenticazione con il Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID).**

Le procedure devono permettere il completamento della procedura, il tracciamento dell'istanza con individuazione del responsabile del procedimento e, ove applicabile, l'indicazione dei termini entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta. Il piano deve prevedere una completa informatizzazione.



Regione Toscana mette a disposizione piattaforme e servizi per implementare l'amministrazione digitale ed in grado di aiutare gli Enti toscani ad adempiere agli obblighi previsti dal **piano di Informatizzazione**



# AUTENTICAZIONE

## SPID – Sistema pubblico identità federata

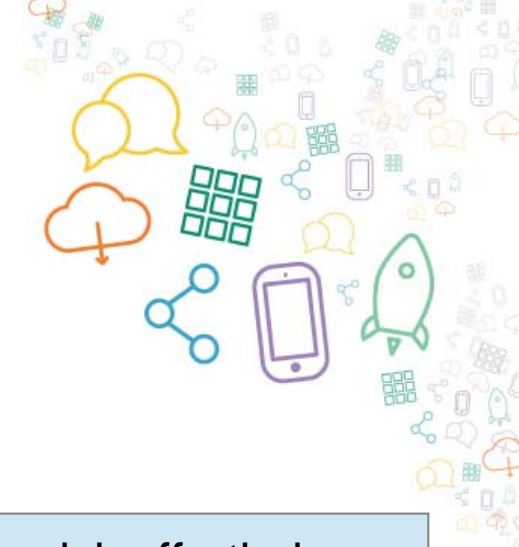
### Abbandono credenziali diverse (entro 24 mesi)

L'attivazione di SPID sarà realizzata in due fasi:

- la prima vedrà coinvolto, a partire da **aprile 2015**, un pool di amministrazioni e di erogatori di servizi di identità, ed a partire da tale data i cittadini potranno richiedere una identità digitale con le caratteristiche appena descritte.
- Il sistema sarà progressivamente esteso alle altre pubbliche amministrazioni nel **corso dei successivi 18 mesi**.

	TEMPI DI REALIZZAZIONE	Prima fase: <b>aprile 2015</b> Diffusione: <b>dicembre 2017</b>
	AMMINISTRAZIONE RESPONSABILE	AGID
	ALTRE AMMINISTRAZIONI COINVOLTE	Nella fase di avvio sono coinvolte in qualità di service provider, Inps, Inail, Agenzia delle entrate, Regioni (Emilia Romagna, Friuli V.G., Liguria, Marche, Piemonte e Toscana), Comuni (Firenze, Lecce; Milano), oltre a 8 istituti bancari
	RISULTATO ATTESO	3 milioni di utenti con un'identità digitale: <b>settembre 2015</b>  10 milioni di utenti: <b>dicembre 2017:</b>

# ARPA Vs SPID



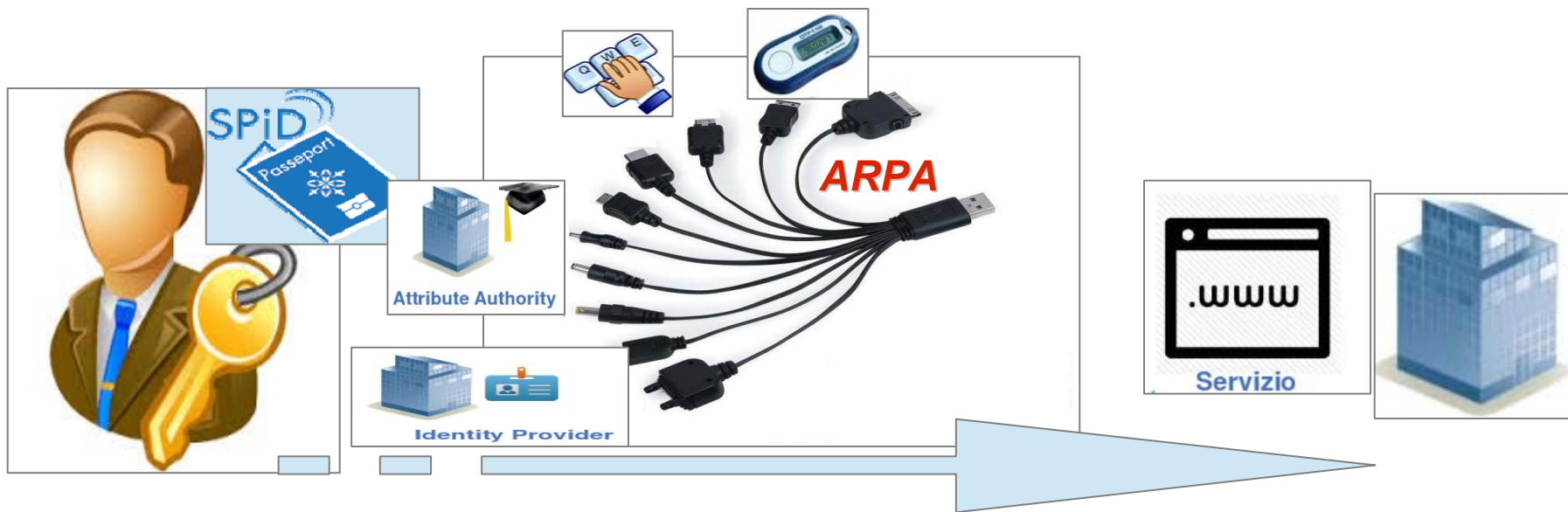
L' Utente riconosciuto dall' **Identity Provider** utilizza servizi offerti da un **Service Provider** senza essere nuovamente autenticato.

Un accesso ai servizi può essere ristretto a specifiche categorie di utenza, caratterizzate dal possesso di una determinata qualifica o ruolo definiti in **Attribute Authority**

- Oggi l'utente accede ai servizi attraverso la CNS
- Adeguate a SPID (partecipato a Pilota SPID con esito positivo)
- Non appena SPID sarà operativo i servizi integrati in ARPA saranno accessibili agli utenti anche con le credenziali SPID (nessuna modifica ai servizi già integrati)



**L'utente può accedere  
con le credenziali SPID ai servizi  
utilizzando l'infrastruttura ARPA  
Il servizio può essere integrato  
con ARPA da subito.**



# ARPA

Infrastruttura per l'accesso di Regione Toscana

Tutti i servizi integrati in ARPA saranno ***automaticamente*** disponibili all'accesso tramite credenziali SPID

Integrazione possibile da subito





# Funzioni di amministrazione digitale per le istanze ed i servizi on line

- Semplificazione ed aumento delle comunicazioni digitali con i cittadini e le imprese ( **Ap@ci** )
- Fascicolo delle posizioni debitorie e pagamenti on line multicanale (**IRIS**)
- Accettazione e gestione telematica delle pratiche relative alle imprese (**Rete SUAP**)
- Informazioni sugli enti e segnalazioni alla PA per via digitale (**Rete degli sportelli Informativi**)
- Piattaforme di supporto per la conservazione a norma e le gare on line (**DAX e START**)
- Piattaforma per la nuova modalità di Fatturazione Elettronica (**fERT**)





# Comunicazioni digitali

**Superare la PEC e la CEC-PAC e permettere ai cittadini ed alle imprese di comunicare in via digitale con la PA utilizzando **Ap@ci** che permette di avere un canale sicuro e certificato di colloquio**

**[open.toscana.it](http://open.toscana.it)**

**[servizi.toscana.it](http://servizi.toscana.it) → Comunico**



# Dalla PEC ad Ap@ci

- **Ap@ci sostituisce completamente PEC e CEC-PAC garantendone gli stessi meccanismi di sicurezza ma avendo la certezza dell'accettazione con la ricezione del numero di protocollo**
- **Ap@ci garantisce anche la conservazione dei documenti e permette di avere un proprio fascicolo della corrispondenza con la PA**

# I servizi di Ap@ci

## Elenco attuale servizi attivi

- Invio di istanze
  - Iscrizione al nido (cittadini)
  - Trasmissione moduli di richiesta e/o certificazioni
  - Trasmissione fatture (imprese)
  - ecc.
- Ricezione del numero di protocollo dell'ente anche su una casella mail
- Fascicolo delle istanza inviate
- Fascicolo delle comunicazioni ricevute





Regione Toscana

 **PENTOSCANA**



# Fascicolo posizioni debitorie e pagamenti on line multicanale

- Tramite **IRIS** si dà la possibilità al cittadino di accedere attraverso la sua CNS a tutte le sue posizioni debitorie con:
  - Regione Toscana
  - ASL (2 già attive, work in progress..)
  - EELL aderenti alla piattaforma

...e di pagare attraverso i canali che IRIS mette a disposizione:

- canali bancario /Carta di credito
- Tabaccai, SISAL e Poste (work in progress)
- Grande distribuzione



# Perché usare IRIS?

- Perché con unica piattaforma si ottengono economie di scala
- Perché con un unico accesso il cittadino può pagare tutto con un'unica transazione, con risparmio di tempo e denaro
- Perché il cittadino ha il suo fascicolo sempre aggiornato
- Perché per il Comune diventa più facile e più veloce incassare

# IRIS Servizi

## Elenco attuale servizi attivi

- **Visualizzazione posizione debitorie**
- **Pagamento bollo auto**
- **Pagamento ticket sanitari (ASL 11 e ASL 8)**
- **Pagamento varie concessioni regionali (caccia, pesca, ecc)**
- **Multe (su alcuni enti)**





# IRIS Servizi

## Elenco servizi in attivazione

- lampade votive
- Servizi a domanda individuale (scuola)
- Tributi





# Servizi per le imprese accettazione pratiche online

- **Accettazione e gestione telematica delle pratiche relative all'avvio di imprese che passano dai SUAP**
- **Adesione e utilizzo del Sistema Toscano per i servizi alle imprese**



# Perché utilizzare il sistema regionale

- Perché si ha la possibilità di usufruire di una banca dati regionale dei procedimenti standardizzati e aggiornati secondo le più recenti normative
- Perché si semplifica notevolmente il lavoro dell'operatore SUAP in quanto i procedimenti della banca dati si portano dietro "l'intelligenza" e rendono automatici numerosi controlli
- Perché si ha automaticamente il colloquio con gli Enti Terzi



## Perché utilizzare il sistema regionale

- Perché grazie all'infrastruttura si riesce ad avere il monitoraggio dello stato della pratica sapendo in ogni momento dove si trova
- Perché si riescono a dare tempi certi all'impresa
- Perché si riescono a semplificare e a standardizzare i procedimenti facendo in modo che questi siano uguali su tutto il territorio regionale
- Perché permette di avere i livelli minimi di servizio richiesti dalle leggi nazionali ma li innalza (sostituisce la PEC semplice fornendo livelli di servizio più elevati)



Regione Toscana

 **PENTOSCANA**

# SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA

## Le funzioni



- **conservazione a lungo termine della documentazione digitale**
- **gestione dell'archivio di deposito e storico**
  - sia per la **parte digitale**
  - sia per la **parte cartacea**
  - o più in generale analogica

.....in modo da salvaguardare l'unitarietà dell'archivio che viene così descritto e gestito attraverso un unico strumento



Regione Toscana

 **PENTOSCANA**



## SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA

### Due componenti: Sistema di Gestione di Archivio e Sistema di Conservazione a Norma

- **SGA** si concentra sugli aspetti di organizzazione e fruizione dell'archivio, che si vuole vengano espletati nel rispetto del **modello di riferimento** dato da **OAIS**
- **SCN** si concentra sugli aspetti della conservazione sostitutiva, fatta nel rispetto di quanto previsto dalla **normativa italiana**



Regione Toscana

 **PENTOSCANA**

# SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA

## Funzionalità



- Mantenimento “in vita” dei documenti digitali
  - rinnovo di firme e marche temporali
  - riversamento sostitutivo: quando il formato di un documento diventa obsoleto, SCN mette a disposizione del Responsabile della Conservazione delle funzioni di riversamento sostitutivo atte a migrare ad altro formato
  - riversamento diretto: ha lo scopo di riversare volumi già materializzati su supporti ottici vecchi od obsoleti su nuovi supporti ottici
- Creazione dei “volumi di conservazione”
- Conservazione a norma anche di documenti appartenenti all'archivio corrente
- Messa a disposizione dei documenti conservati per l'esibizione



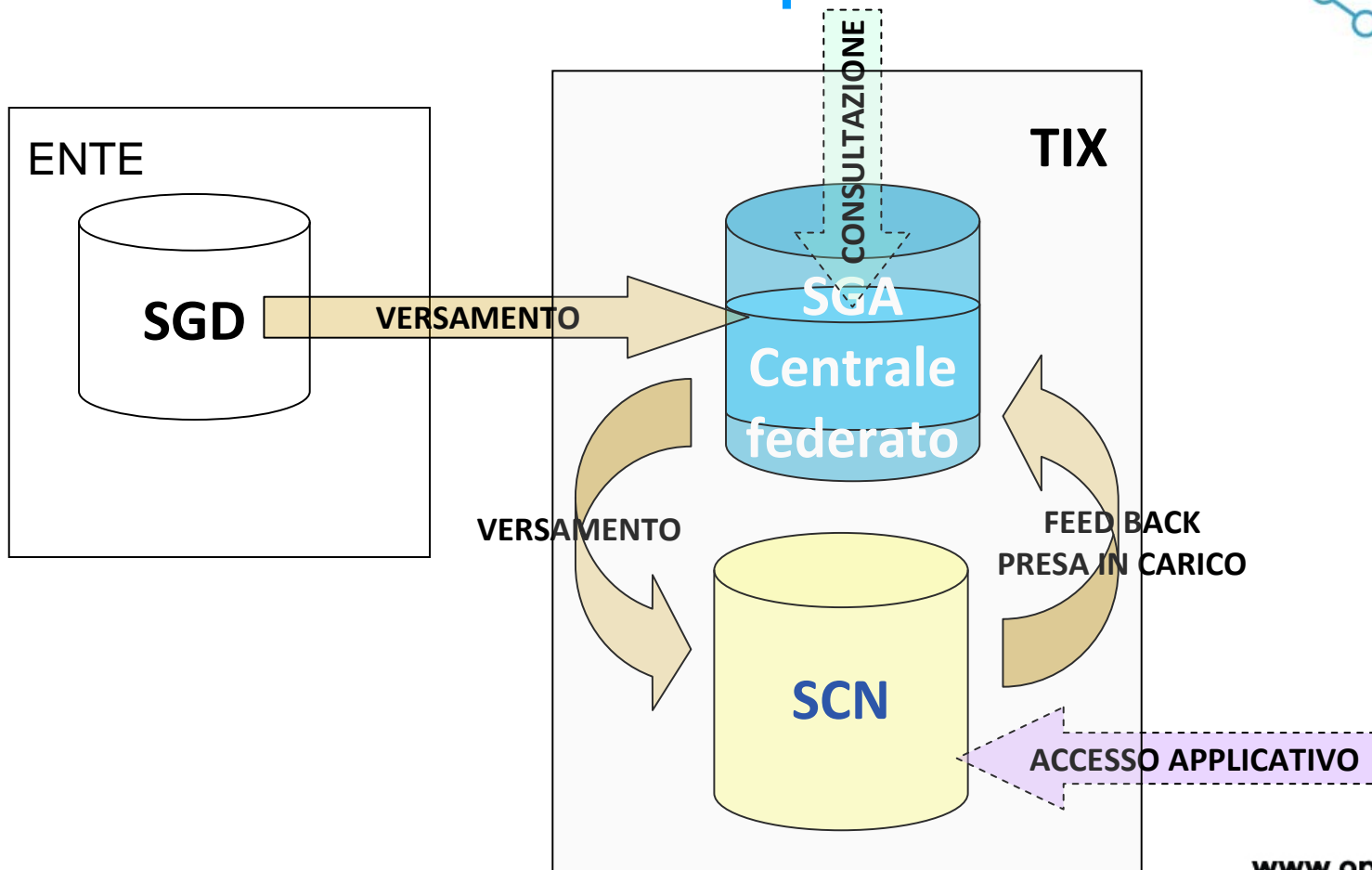


Regione Toscana

**PENTOSCANA**

# SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA

## Versamento in archivio di deposito SGA



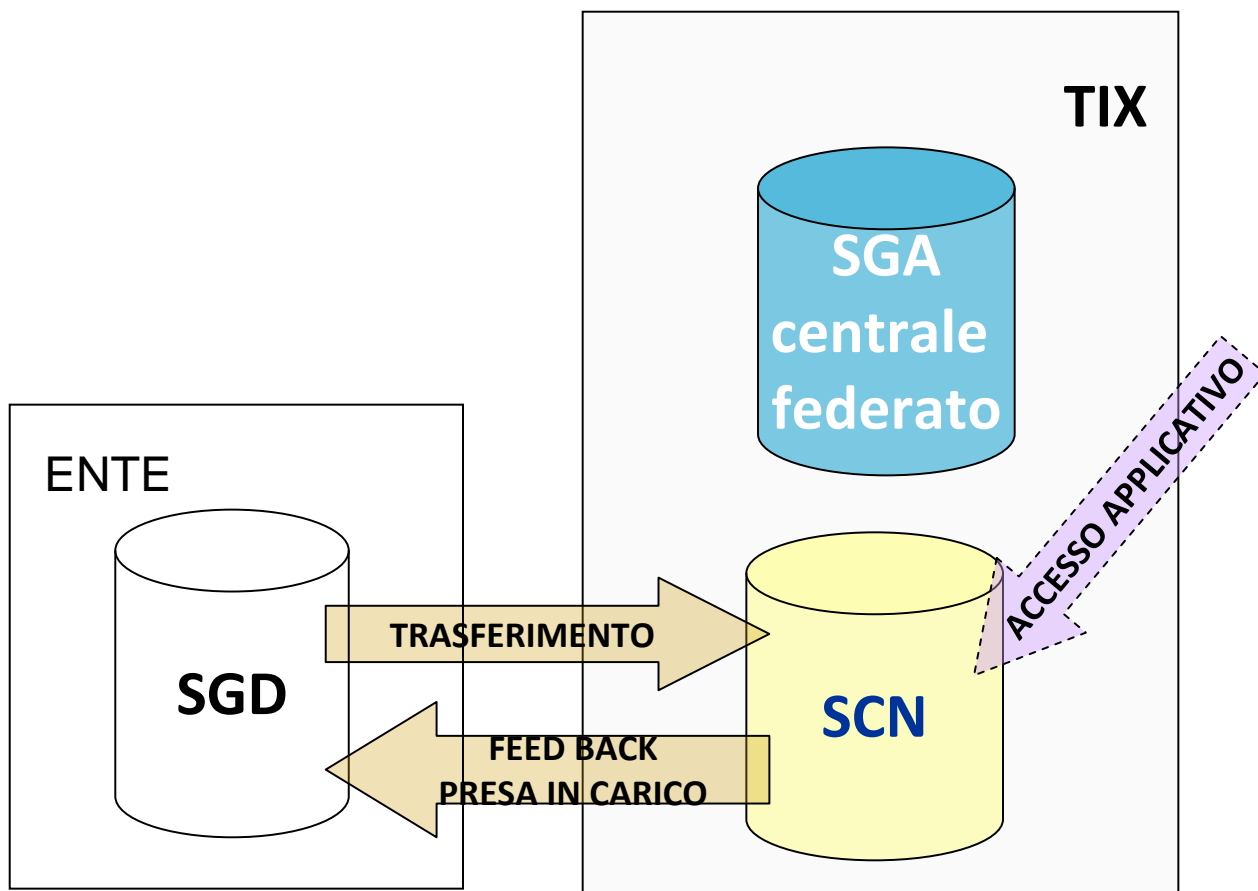


Regione Toscana

 **PENTOSCANA**

# SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA

## Conservazione anticipata





Regione Toscana

 PENTOSCANA



# SISTEMA DI CONSERVAZIONE A NORMA

## Trasferimento documenti in SCN

- La trasmissione di una collezione di documenti digitali in SCN, sia con firma che senza firma, avviene esclusivamente in modalità automatizzata, ovvero tramite cooperazione applicativa tra sistemi, veicolata dal CART.
- I sistemi che possono trasferire documenti al SCN sono:
  - SGA, per la documentazione già in deposito;
  - SGD di gestione dell'archivio corrente e/o di deposito in uso presso gli enti produttori
- Si concretizza in un “pacchetto” definito da apposito RFC, con cui vengono versati i documenti digitali, costituito da:
  - un file archivio che contiene i componenti digitali (file) dei documenti da trasferire
  - l'**Indice di Trasferimento (IdT)**, che contiene impronte e puntatori (URI) dei file contenuti nel file archivio



Regione Toscana

 **PENTOSCANA**



# SISTEMA PER LE GARE ON LINE

**START** consente di svolgere in modalità telematica procedure di gara per l'affidamento di Lavori pubblici, forniture e servizi, incarichi di progettazione di importo sopra e sotto soglia comunitaria mediante:

- **Procedure aperte, ristrette e negoziate (trattative private ed acquisti in economia)**
- **Affidamenti diretti e procedure concorrenziali sotto 40.000 euro**

# SISTEMA PER LE GARE ON LINE

**Il sistema START operativo dal 2007 è utilizzato da circa 190 amministrazioni del Territorio:**

- la Giunta Regionale
- il Consiglio Regionale e le Agenzie regionali
- gli ESTAV, le ASL e le amministrazioni del SSN
- le Province, i Comuni e le forme associate di comuni
- le Università

**Nel 2014 sono state svolte su START circa 10.000 gare**

# SISTEMA PER LE GARE ON LINE

## Benefici per le imprese



- **Maggiore opportunità di partecipazione alle gare indette dalle amministrazioni grazie all'indirizzario unico regionale**
- **Semplificazione nel reperimento della documentazione di gara e conoscenza di tutti chiarimenti forniti nella gara**
- **Semplificazione nella partecipazione alle gare attraverso l'omogeneizzazione delle procedure e della documentazione da produrre**
- **Semplificazione e velocizzazione delle comunicazioni tra amministrazione e impresa in gara e post gara**



Regione Toscana

 **PENTOSCANA**

# **SISTEMA PER LE GARE ON LINE**

## **Benefici per le Amministrazioni**



- **Standardizzazione delle procedure operative interne**
- **Costante aggiornamento della documentazione da fornire;**
- **Maggiore trasparenza, imparzialità ed aumento della concorrenza;**
- **Semplificazione nella gestione ed archiviazione della documentazione di gara;**
- **Riduzione degli oneri connessi alle comunicazioni tra amministrazione e impresa in gara e post gara e facilità di archiviazione;**
- **Riduzione dei tempi delle attività connesse alla “gestione delle buste”**





Regione Toscana

 **PENTOSCANA**

# SISTEMA PER LE GARE ON LINE

## Il supporto al territorio



- **Help desk per amministrazioni ed imprese centralizzato e fornito dal Gestore del sistema**
- **Supporto specialistico all'avvio e formazione alle amministrazioni a cura di un gruppo dedicato collocato sul territorio toscano**
- **Creazione di un gruppo di lavoro inter-ente per la definizione congiunta degli sviluppi del sistema**
- **Giornate di aggiornamento per le amministrazioni effettuate sul territorio e via web**
- **Coordinamento tecnico degli sviluppi software a carico di Regione Toscana in stretto raccordo con il Gestore**

# Rete degli Sportelli informativi

- **Sistema informativo di riferimento di cui tutti gli Sportelli informativi della Toscana possano usufruire per offrire ai cittadini il necessario supporto informativo alla fruizione dei servizi che la PA mette a disposizione.**
- **Il sistema prevede strumenti di back-office per la gestione di informazioni.**





Regione Toscana

 PENTOSCANA



# Rete degli Sportelli informativi Segnalazioni on line

**La Rete degli Sportelli informativi mette a disposizione un servizio di gestione di segnalazioni/reclami attraverso strumenti di:**

- **front-office – form online per l’inserimento della segnalazione da parte del cittadino e strumenti per seguire l’iter di gestione della segnalazione stessa**
- **back-office – procedura in grado di recepire, analizzare, rispondere ed archiviare le segnalazioni inoltrate dal cittadino attraverso tutti i canali possibili.**

# Gestione di reclami e segnalazioni

Uffici comunali



Risposta differita



Telefono e fax



Sto web  
U.R.P.



Email e posta  
ordinaria



reclami e  
segnalazioni



Archiviazione  
Classificazione  
Statistica



# Rete degli Sportelli informativi Segnalazioni on line



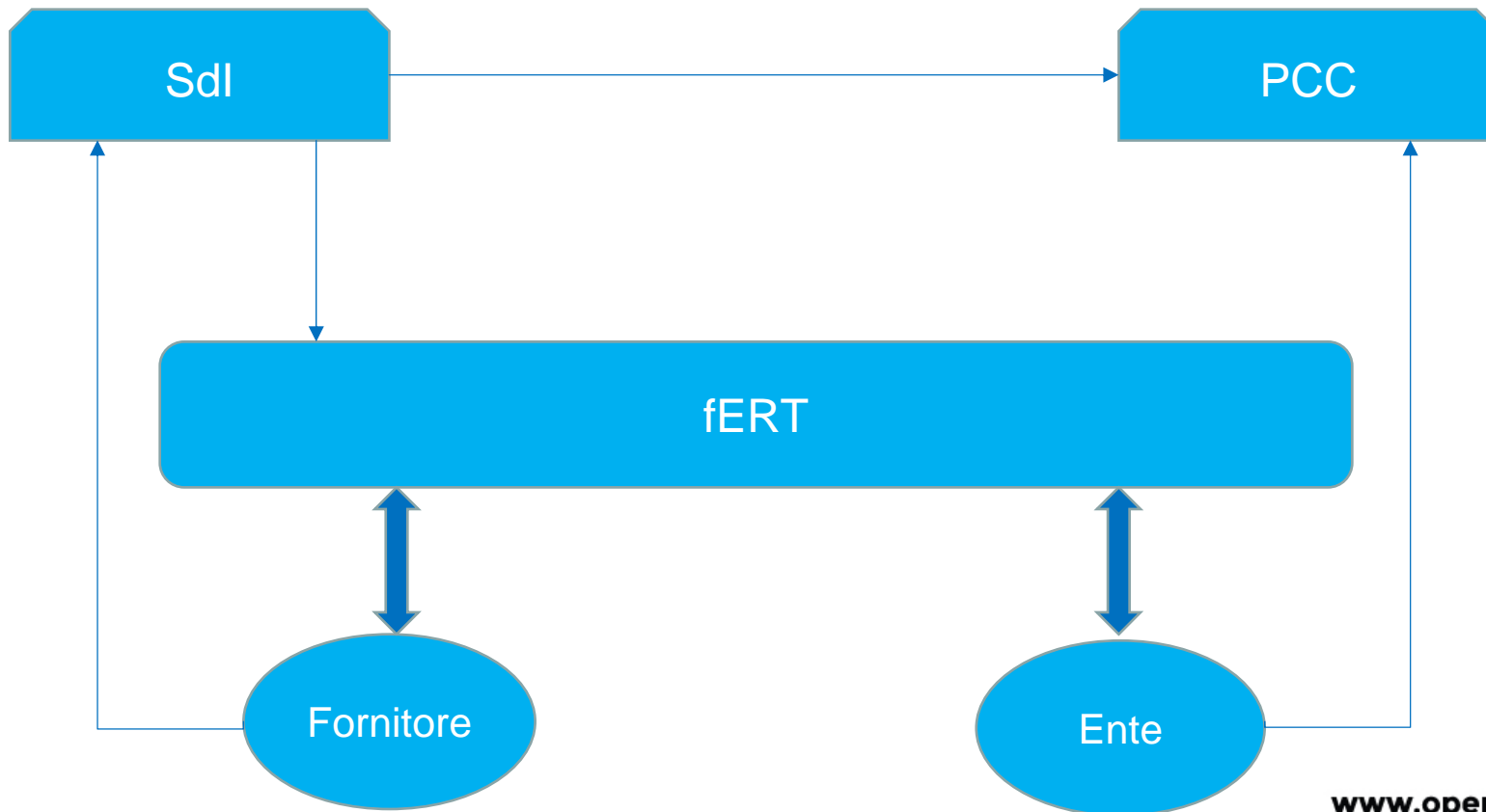
## Caratteristiche

- **Gestione completa delle segnalazioni da ambiente di back-office (gestione iter e gestione corrispondenza email con uffici e utenti.**
- **Classificazione delle segnalazioni**
- **Statistiche**
- **Georeferenziazione (in corso di sviluppo)**



# Fatturazione Elettronica Regione Toscana

## Contesto di riferimento





# Fatturazione Elettronica Regione Toscana Servizi e Benefici

Il fERT interfaccia completamente il Sistema di Interscambio



Chi utilizza il fERT rispetta la normativa

Inoltre

- E' un unico punto di accesso che risponde ad ogni esigenza specifica di ciascun ente con un gruppo di lavoro dedicato.
- Assiste l'ente e il suo fornitore software su tutto quanto riguarda il tema della fatturazione elettronica dal punto di vista tecnico.
- Fornisce dei servizi accessori, ma di forte valore aggiunto.

Il fERT aggiunge valore allo SDI



# FERT, I servizi

- Fatturazione passiva
- Fatturazione attiva
- Accordi di servizio con i fornitori
- Produzione tracciati per PCC
- Registro fatture
- Conservazione a norma delle fatture
- Certificazione dei fornitori e degli IBAN
- Reportistica





# FERT, le adesioni

- Regione Toscana
- Agenzie Regionali (IRPET, APET, LAMMA, ARTEA, DSU, ARS)
- Sistema Sanitario (ESTAV Sud Est)
- Provincia di Pistoia
- Vari Comuni in fase di adesione



## Il TIX come erogatore di servizi

- Il TIX, in quanto erogatore di servizi applicativi, ci aiuta ad accelerare il riuso e con esso la diffusione dei servizi digitali presso le PA Toscane e creare così un ecosistema favorevole all'innovazione.
- Il TIX costituisce un luogo di integrazione e crescita dei prodotti utilizzati dalla PA Toscana che evolvono verso filiere complete di servizi efficienti ed efficaci per cittadini ed imprese



# Catalogo soluzioni “Tix compliance”

- I fornitori di gestionali per gli enti potranno utilizzare il TIX come luogo di erogazione dei propri servizi rendendoli “compliance” al TIX attraverso un processo di accreditamento che renderà possibile l'integrazione con le infrastrutture presenti al TIX e quindi l'arricchimento del prodotto stesso (es. gestionale delle multe integrato con la piattaforma dei pagamenti)
- Gli Enti avranno a disposizione un catalogo di prodotti accreditati che permetteranno loro di risparmiare e di avere la possibilità di erogare il servizio completo al cittadino.





# Strumenti e azioni di supporto

- **Dotarsi di un piano per l'accesso assistito ai servizi**
- **Attivazione della CNS presso i Comuni**
- **Impegno a lavorare con RT per il trasferimento al TIX del proprio CED anche in attuazione delle linee guida di AGID per la razionalizzazione dei CED**
- **Impegno a lavorare insieme per un “riuso intelligente” delle best practices che verranno fuori da questi interventi**

# A chi rivolgersi...

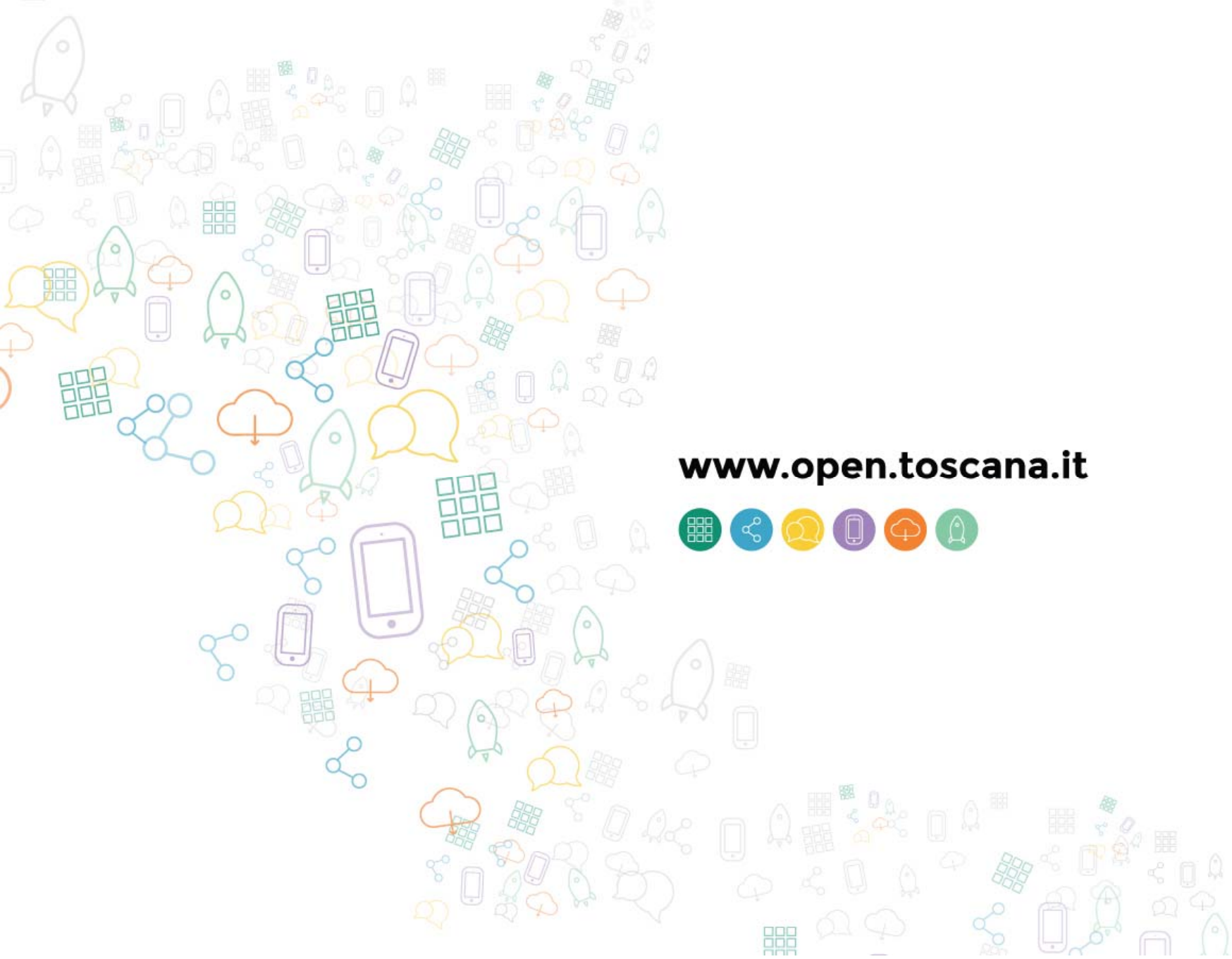
REGIONE TOSCANA Segreteria RTRT [segreteria@rtrt.toscana.it](mailto:segreteria@rtrt.toscana.it)

URP Regione Toscana [urp@regione.toscana.it](mailto:urp@regione.toscana.it)

ANCI Toscana-ANCI Innovazione [progetti@ancinnovazione.it](mailto:progetti@ancinnovazione.it)

UNCEM Toscana [segreteria@uncemtoscana.it](mailto:segreteria@uncemtoscana.it)





[www.open.toscana.it](http://www.open.toscana.it)

