

# **Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto**

## **Parte III**

### **L'E-GOVERNMENT DEI VENETI**

## SOMMARIO PARTE III

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>104</b>
1.1	L'ESIGENZA DI COSTRUIRE L'E-GOVERNMENT.....	105
1.2	RUPA E RUPAR.....	107
1.3	UN PIANO NAZIONALE PER L'E-GOVERNMENT .....	109
<b>2</b>	<b>IL PIANO REGIONALE PER L'E-GOVERNMENT .....</b>	<b>113</b>
2.1	LINEE GUIDA .....	113
2.2	AREE DI INTERVENTO.....	114
<b>3</b>	<b>OBIETTIVI E CONTENUTI PROGETTUALI .....</b>	<b>116</b>
3.1	AREA TECNOLOGICA/STRUMENTALE E INFRASTRUTTURALE.....	116
3.1.1	<i>Intranet Regionale Net-SIRV.....</i>	<i>118</i>
3.1.2	<i>Extranet regionale Net-SIRV.....</i>	<i>123</i>
3.1.3	<i>Internet regionale Net-SIRV e Portale Net-SIRV.....</i>	<i>128</i>
3.1.4	<i>Servizi Net-SIRV mobile .....</i>	<i>132</i>
3.1.5	<i>Net-SIRVGPS.....</i>	<i>135</i>
3.2	AREA APPLICATIVA NET-SIRV.....	141
3.2.1	<i>Amministrazione .....</i>	<i>141</i>
3.2.1.1	Servizi di E-mail Net-SIRV .....	142
3.2.1.2	Firma Digitale e Iter elettronico documentale.....	143
3.2.1.3	Sperimentazione Strumenti di Net-Meeting.....	148
3.2.1.4	Sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa Regionale .....	150
3.2.1.5	Mandati on-line.....	152
3.2.1.6	Sistema Net-GIS Veneto.....	153
3.2.2	<i>Comunità e Territorio .....</i>	<i>158</i>
3.2.2.1	Aprire il SIRV alla comunità regionale .....	159
3.2.2.2	Estensione dei Servizi e-mail sicura Net-SIRV .....	160
3.2.2.3	Estensione dell'utilizzo della Firma Digitale agli EE.LL. ....	162
3.2.2.4	Innovare la Legge 54/88 .....	162
3.2.2.5	Gruppo di Lavoro L.R. 54/88.....	172
3.2.2.6	Sportello Unico per le Attività Produttive e a supporto della Delocalizzazione di Impresa .....	172
3.2.2.7	Accesso delocalizzato ai servizi Net-SIRV.....	174
3.2.2.8	Servizi di Gemellaggio on-line .....	175
3.2.3	<i>Governo .....</i>	<i>178</i>
3.2.3.1	Reseaux di Governo.....	178
3.3	AREA ORGANIZZATIVA/GESTIONALE E OPERATIVA NET-SIRV .....	181
3.3.1	<i>Una nuova Organizzazione per il Net-SIRV.....</i>	<i>182</i>
3.3.1.1	Centro Tecnico Net-SIRV.....	183
3.3.1.2	Centro Servizi Net-SIRVGPS.....	186
3.3.1.3	Centro Servizi Net-GIS Veneto .....	186
3.3.2	<i>Alcune misure di accompagnamento per la realizzazione del Net-SIRV .....</i>	<i>187</i>
3.3.2.1	Regolamento Net-SIRV .....	187
3.3.2.2	Veneto Cablato .....	188
3.3.2.3	Una nuova L.R. 54/88.....	190

# 1 PREMESSA

Come già evidenziato nei capitoli precedenti, la Regione Veneto da anni è impegnata sul fronte della informatizzazione della amministrazione pubblica, sia all'interno della propria organizzazione che verso l'esterno, in attività che vedono coinvolti gli EE.LL. e le strutture operative presenti sul territorio regionale.

Tuttavia, da quanto fin qui emerso, ne deriva che si deve procedere rapidamente verso una rianalisi dell'assetto tecnologico/strumentale ed organizzativo, gestionale ed operativo, del SIRV e dell'informatica regionale in senso lato, in modo da realizzare un nuovo processo di pianificazione evolutiva, volto ad adeguare l'attuale sistema alle necessità dell'immediato futuro, in termini di costruzione del Sistema delle Autonomie Locali e dei processi di cooperazione e produzione di procedimenti multiente on-line a vantaggio dei cittadini e dell'impresa.

*“La pubblica Amministrazione in Italia, sotto la spinta del Dipartimento della funzione Pubblica, sta modificando profondamente la propria struttura. La vecchia Amministrazione pubblica che chiede informazioni ai propri cittadini sta cedendo il posto ad un'Amministrazione che fornisce informazioni e servizi: da questa metamorfosi ne consegue un'altra: da Amministrazione che si impone attraverso i luoghi istituzionali, architettonicamente manifestati dai grandi palazzi di Stato, ad un'Amministrazione più discreta nel proprio aspetto esteriore, inserita nei flussi virtuali veicolati dalla grande rete.<sup>1</sup>”*

In particolare le Leggi Bassanini , con le ricadute a livello locale in termini di leggi e normative da esse provocate, stanno accelerando questo processo di cambiamento.

*“Visto dagli occhi del cittadino il locus publicus non sarà più l'accomodamento davanti allo sportello pubblico cercando di comprendere, a puro fine di sopravvivenza, come sia mai fatto il processo amministrativo nel quale lui è stato inserito più o meno volontariamente, quanto piuttosto il lancio di una richiesta di servizio o di una comunicazione personale alla pubblica amministrazione mediante web sul proprio personal computer o su un apparecchio di nuova generazione.<sup>2</sup>”*

---

<sup>1</sup> A. Casacchia e M. Pucciarelli “La Rete Nazionale” da in Rete, bollettino informativo del Centro Tecnico – Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 2 – maggio 2001.

<sup>2</sup> Idem c.s.

Dal nostro punto di vista, per quanto ciò sia auspicabile e indubbiamente perseguibile sotto il profilo tecnico e tecnologico, rimane la consapevolezza che al di là dell'aver tracciato un percorso, molta strada bisogna ancora fare...

## **1.1 L'esigenza di costruire l'E-government**

Come abbiamo visto, negli ultimi anni si è assistito allo sviluppo esplosivo ed al consolidamento del fenomeno Internet in Italia, con il superamento della soglia di oltre 10 milioni di utenti che utilizzano con frequenza la rete.

La rapida evoluzione delle possibilità offerte dai nuovi servizi di comunicazione sta facendo sì che, da parte dei cittadini e delle imprese, venga posta sempre più la richiesta di una Amministrazione Pubblica efficiente e trasparente, capace di produrre servizi più incisivi ed efficienti. In tutto questo Internet appare avere un ruolo determinante, non solo come opportunità tecnologica, ma perché costituisce un mezzo di diffusione dell'esperienza, e come tale sottopone all'attenzione (anche) dell'opinione pubblica italiana servizi e modelli amministrativi sviluppati presso altri paesi industriali evoluti, innescando nuove aspettative anche tra i nostri concittadini.

Da ciò trae origine l'esigenza di sviluppare un sistema di E-government *"perché in realtà un migliore servizio al pubblico dipende non solo da una migliore gestione delle attività allo sportello (il cosiddetto "front-office"), ma anche richiede.....una revisione globale degli schemi e delle modalità di comunicazione al sistema pubblico nel suo insieme ("il back-office della terminologia anglosassone).<sup>3</sup>"*

Pur tra molte difficoltà, incomprensioni e complicazioni, questo fenomeno vede in prima linea impegnate già gran parte delle Amministrazioni pubbliche a partire dalla presenza sul Web: praticamente tutte le Amministrazioni regionali hanno realizzato propri siti web ufficiali, così come pure Province e molti Comuni, in particolare quelli di grandi dimensioni. Le sperimentazioni autonome che hanno raggiunto livelli di eccellenza nella qualità dei servizi offerti al pubblico, sono soprattutto quelle dove vi è stato un impegno diretto e condiviso degli amministratori e la disponibilità di risorse adeguate.

La presenza pubblica del Veneto sul Web, come è stato evidenziato in precedenza, presenta luci ed ombre. Diverse amministrazioni, infatti, si sono impregnate attivamente sul Web, talora con risultati eccellenti, sovente con limitate ricadute per la collettività.

La causa di ciò va ricercata nel fatto che spesso la prima fase di sviluppo di Internet nelle pubblica amministrazione è stata vissuta più come un processo di diffusione basato su

iniziative isolate e sulla volontà di qualche amministratore o politico “illuminato”, piuttosto che da azioni concertate sia internamente alla singola amministrazione che esternamente tra più amministrazioni locali operanti sul medesimo territorio.

Seppure con qualche difficoltà, permane tuttavia una particolare attenzione “generale”, da parte delle pubbliche amministrazioni, sulle possibilità offerte dalla rete nella produzione di servizi, perché si comincia a considerare la rete come una delle possibili modalità effettive di interazione con il pubblico anche per quanto riguarda l'erogazione diretta dei servizi, al pari delle forme tradizionali come gli sportelli o come le modalità di interazione telefoniche. In questa seconda fase sta però emergendo, ancora più criticamente, come creare un sito Internet, che non si connaturi semplicemente come “sito vetrina” ma si presenti come punto informativo costantemente aggiornato e luogo di servizi on-line per il cittadino e l'impresa, è un impegno pesante e oneroso, non tanto in termini economici quanto in termini organizzativi; non bastano soluzioni applicative, quello che serve è la capacità di definire comportamenti e regole certe di interscambio e nuove forme di cooperazione on-line.

Va detto che questo rinnovato stimolo delle amministrazioni locali a costruire, oppure a rafforzare e rendere maggiormente efficiente la propria presenza sul web, sviluppando nuovi servizi informativi evoluti e migliorando la qualità dei servizi erogati, è dovuto a cause di diversa natura, in particolare:

- Il continuo aumento della diffusione della rete, che sta determinando da un lato (necessariamente) un aumento dell'attenzione e della domanda di servizi per il cittadino, dall'altro sta creando attese di nuovi servizi a valore aggiunto nei confronti di settori collaterali, con ricadute in termini di efficienza complessiva: sanità, *welfare*, tutela ambientale etc.;
- Le spinte verso lo sviluppo della pubblica amministrazione on-line da parte del Governo centrale dello Stato.
- I processi di globalizzazione della società e dell'economia che, come abbiamo visto in particolare per il Veneto, stanno creando nuovi fenomeni e opportunità per l'economia e l'impresa (innovazione del modello veneto, delocalizzazione dell'impresa, crescita dell'esigenza di relazioni tra le comunità venete del mondo), cui necessariamente anche la pubblica amministrazione veneta deve rispondere.

---

<sup>3</sup> Dalla presentazione di "Lombardia Integrata".

Il Governo centrale, in particolare, ha avviato nel giugno 2000 un piano di sviluppo nazionale nel quale sono stati individuati tre obiettivi generali:

- Il miglioramento dell'efficienza operativa interna delle Amministrazioni;
- L'offerta ai cittadini e alle imprese di servizi integrati e non più frammentati secondo le competenze dei singoli enti di governo;
- La garanzia a tutti i cittadini della possibilità di accedere telematicamente alle informazioni e ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

Va inoltre sottolineato come una amministrazione funzionale, orientata al servizio e caratterizzata da un'organizzazione flessibile e da processi semplificati, con rapida capacità di risposta alle istanze presentate, costituirà sempre più uno dei più importanti fattori di competitività in un sistema territoriale, ed è quindi strumento indispensabile nella crescita dell'efficienza tra sistemi territoriali, aspetto tra i più importanti nella politica del federalismo.

Contemporaneamente, la possibilità di dialogo interfunzionale tra le amministrazioni centrali dello stato, enti regionali territoriali ed enti locali, tra centro e periferia, tra amministrazione, cittadini e imprese, costituirà il sistema nervoso di un nuovo modello di stato basato sulla ripartizione più efficace dei poteri, delle risorse e delle responsabilità tra centro e territorio, con una crescita della democrazia nei processi decisionali.

Alla base di tutto ciò deve esserci un efficace sistema di gestione elettronica della cosa pubblica, in grado di velocizzare i procedimenti e ridurre "la burocrazia cartacea", nel rispetto delle competenze e dei ruoli, a favore di una maggiore trasparenza per il cittadino.

## **1.2 RUPA e RUPAR**

Uno dei progetti più rilevanti per l'evoluzione della pubblica amministrazione italiana, promossi dall'AIPA (l'Authority Informatica per la Pubblica Amministrazione), è stata la costruzione di una Rete Unitaria (RUPA) quale principale sistema nervoso per lo scambio e l'interconnessione dei sistemi degli organi centrali dello Stato. La RUPA, in origine, era stata quindi concepita principalmente come un sistema ad uso della Pubblica Amministrazione Centrale, cui potevano connettersi le Regioni e le Pubbliche

Amministrazioni Locali per poter accedere a banche dati e/o informazioni. L'approccio tecnologico, tenuto conto che l'avvio della RUPA risale agli albori di Internet, era stato pensato con una logica architetture di tipo gerarchico.

Sulla falsa riga della RUPA, alcune Regioni pioniere hanno poi dato vita, a loro volta, a RUPAR (Reti Unitarie della Pubblica Amministrazione Regionale), secondo una logica architetture basate su reti proprietarie o domini privati.

La formulazione del piano nazionale di azione e-government, ha comportato una ridefinizione della RUPA ed una sua rivisitazione, tanto da generare un nuovo modello in grado di tener conto della evoluzione tecnologica ed industriale intercorsa dal momento della prima progettazione.

*“La sfida non è – più quella - di proporre una ennesima nuova rete, quanto di qualificare l'Internet italiana in modo da poterla utilizzare per l'erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione<sup>4</sup>”* ai vari livelli.

Il Modello RUPA-RUPAR quindi, facendo proprie le logiche di Internet, pensata ed evoluta come una rete fatta da nodi indipendenti e paritari (così da garantire una continuità di servizio indipendentemente dall'efficienza del singolo nodo), sta rapidamente evolvendo verso una unica Rete Nazionale, composta da sistemi paritetici. Un modello di *internetworking* che meglio si presta a costruire il federalismo elettronico e a costruire i sistemi delle autonomie locali, necessari ad attuare appieno il processo di delega e decentramento dei processi decisionali.

In tale panorama, quindi la Rete Nazionale dovrà consentire la possibilità di accesso ad una infrastruttura omogenea, integrando e razionalizzando l'esistente, e proponendosi con i meccanismi altamente standardizzati tipici di Internet.

*“In particolare coesistono la RUPA per le Amministrazioni centrali dello Stato, le RUPAR, per quelle regioni che hanno adottato il modello RUPA scegliendo una modalità di interconnessione diretta con quest'ultima, le Community Network che raggruppano sia le reti di categoria che le reti territoriali, ed infine le reti degli Enti locali. Il modello prevede che i servizi di trasporto ed interoperabilità possano essere forniti da Service Provider (SP), anche privati, purché rispettino determinati requisiti di prestazione, affidabilità e sicurezza. Alla Rete Nazionale potranno essere interconnesse anche altre Reti che abbiano interesse a scambiare traffico (peering) come ad esempio la rete GARR.*

*L'accesso alla Rete Nazionale da parte dei diversi soggetti avverrà mediante una opportuna porta di rete (PdR) che dovrà garantire la connettività con un adeguato livello di sicurezza, secondo modalità e parametri definiti.*

*Il modello di Rete Nazionale pone quindi una sfida alle Regioni; esse possono limitarsi a gestire le RUPAR esistenti, architetture limitate nell'ambito della Amministrazione e*

---

<sup>4</sup> A. Casacchia e M. Pucciarelli “La Rete Nazionale” da in Rete, bollettino informativo del Centro Tecnico – Presidenza del Consiglio dei Ministri, n. 2 – maggio 2001

*degli Enti regionali, o possono porsi l'obiettivo di assicurare la coesione telematica del territorio su cui operano, offrendo servizi di rete, ma soprattutto di cooperazione applicativa agli enti locali ed economici pubblici del territorio.<sup>5</sup>*"

### **1.3 Un Piano Nazionale per l'E-government**

L'attuale Governo dello Stato, al momento del proprio insediamento ha individuato, tra gli obiettivi prioritari della propria azione, l'impegno nella adozione e diffusione delle tecnologia dell'informazione e comunicazione e nello sviluppo di una Società dell'Informazione evoluta, volto ad una sostanziale modernizzazione del paese<sup>6</sup>.

A tal fine il Governo dello Stato Italiano provvederà a:

- a) adottare un piano nazionale di sviluppo per dotare l'Italia di infrastrutture di telecomunicazione a banda larga;*
- b) realizzare un sistema di informatizzazione della PA per aumentarne l'efficienza, nell'ambito di una semplificazione e di un riesame delle procedure seguite. Oltre ai servizi tradizionali, saranno progressivamente attivati servizi on-line ad alto valore aggiunto quali, ad esempio, ambienti virtuali per l'incontro e lo scambio delle informazioni sulla domanda e l'offerta di lavoro e per l'assistenza sanitaria on-line, servizi di consulenza previdenziale e fiscale e servizi culturali e di formazione on line. Si prevede, inoltre, la estensione dei modelli di e-procurement per l'acquisto di beni e servizi nonché l'introduzione di soluzioni organizzative quali l'outsourcing;*
- c) favorire la completa liberalizzazione dei servizi di telecomunicazione, ottimizzando l'uso dello spettro radioelettrico così da estendere al maggior numero di operatori possibile l'utilizzo di nuove tecnologie di trasmissione;*
- d) stimolare una elevata penetrazione delle nuove tecnologie nella vita sociale e professionale dei cittadini, mirando a diffondere la cultura informatica anche nelle scuole sia per gli insegnanti che per gli studenti.<sup>7</sup>*"

Come si vede, l'azione che il governo intende svolgere è quella di creare una strategia integrata di intervento, che miri non soltanto alla informatizzazione della Pubblica Amministrazione, ma che ponga questa volontà nell'impegno di adeguare le infrastrutture di base, liberalizzare il mercato delle telecomunicazione, e supportando la diffusione della cultura informatica. In questa senso il Governo ha inteso:  
creare un apposito incarico ministeriale per l'Innovazione;

---

<sup>5</sup> Regione Lazio: Deliberazione n. 988 del 10 luglio 2001 relativa all'approvazione del Piano Regionale di e-Government.

<sup>6</sup> "Obiettivo del Governo nel prossimo quinquennio è di favorire l'avvento della società digitale e l'ingresso nella società dell'informazione" - Programma di Governo dello Stato Italiano; Comunicazione del Capo del Governo On. S. Berlusconi.



procedere ad un riesame del Piano originario per l'e-government, avviato nella precedente legislatura, in un'ottica di evoluzione complessiva del paese e di ridefinizione dei rapporti istituzionali.

Il Piano nazionale originario assegnava un ruolo fondamentale alle Regioni ed agli Enti locali con dotazione finanziaria derivante dai fondi raccolti dallo Stato grazie alla vendita delle concessioni UMTS.

A partire da questo piano, la Deliberazione della Conferenza Unificata aveva definito come condizione abilitante e preferenziale ai fini dell'assegnazione dei fondi la partecipazione ad un Piano di Azione Territoriale, che di fatto individuava una responsabilità istituzionale per le Regioni, di predisporre un Piano regionale di E-government.

Questa attività di programmazione deve essere finalizzata alla costituzione di un quadro comune di riferimento entro il quale le amministrazioni locali, preferibilmente in forma associata, potranno proporre e accedere ai finanziamenti per l'E-government che lo Stato metterà a disposizione di Regioni ed EE.LL., progetti coerenti con la visione, le finalità e le priorità del Piano di e-government.

Prerequisiti minimi che devono essere contenuti in questi progetti dovranno essere:

- Il collegamento alla Rete Nazionale e la realizzazione di sistemi informatici per consentire alle altre amministrazioni le visure e l'accesso ai propri servizi interattivi (servizi B2B).
- Il collegamento a Internet per rendere possibile a cittadini ed imprese la compilazione e l'invio telematico di moduli per le richieste di servizio (servizi B2C).

La dotazione dei fondi originari per la realizzazione del Piano nazionale prevedevano una ripartizione secondo cinque aree progettuali:

- Servizi delle Regioni: servizi di Interoperabilità delle Reti, Servizi Sussidiari e di Supporto al decentramento ( Lavoro, Finanze, Sanità, Integrazione Anagrafi ....);
- Informatizzazione degli EE.LL.: Sviluppo delle reti civiche per l'erogazione di servizi telematici, servizi per la partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni ed ai processi di decisione, servizi per la formazione, per l'utilizzo del terzo settore dell'erogazione di servizi pubblici, per il rafforzamento della coesione sociale, per la promozione del tessuto socioeconomico, per lo sviluppo della cooperazione produttiva dei giovani che svolgono nuovi lavori;

---

<sup>7</sup> Programma di Governo dello Stato Italiano; Comunicazione del Capo del Governo On. S. Berlusconi.

- Accesso ai servizi anagrafici: costruzione di Portali per i servizi di certificazione;
- Indice anagrafico;
- Servizio di notifica eventi.

Altri finanziamenti ed azioni progettuali, con concertazione degli organi centrali dello Stato, venivano inoltre specificate per attività di

- Sperimentazione della Carta di Identità Elettronica (CIE; Ministero dell'Interno);
- Introduzione della Firma Digitale, Gestione Flussi documentali, Creazione Portali Informativi e Portali finalizzati alla erogazione di servizi (Centro Tecnico Presidenza del Consiglio).

In termini più pragmatici, la costruzione del sistema di E-government potrebbe essere riassunto come un "processo di sviluppo" teso principalmente a favorire:

- ✓ la semplificazione e la trasparenza dei procedimenti amministrativi;
- ✓ l'accesso telematico ai servizi amministrativi;
- ✓ la diffusione dell'utilizzo firma digitale;
- ✓ la costruzione di sportelli unici on-line (per il cittadino, per le attività produttive);
- ✓ la gestione del mandato elettronico di pagamento;
- ✓ l'adozione della Carta di Identità Elettronica;
- ✓ la riscossione telematica dei tributi;
- ✓ l'integrazione tra le anagrafi;
- ✓ lo sviluppo di sistemi per le gare telematiche.

E' evidente che questo elenco non esaurisce tutte le problematiche e le tematiche progettuali che enti locali, territoriali e organizzazioni centrali dello stato della Pubblica Amministrazione dovranno affrontare nel breve e medio periodo; tuttavia da esso si possono trarre delle prime indicazioni su quale dovrà essere lo sforzo infrastrutturale richiesto per poter supportare efficacemente queste iniziative...pone inoltre molte discussioni su come andrà effettivamente realizzato (nei fatti) un piano coordinato nei rapporti tra Stato e Regioni.

Al di là di questo fatto, che costituisce elemento di dibattito ancora in parte aperto ed evidentemente non disgiunto da quelle che sono le problematiche sulla evoluzione dello

Stato attuale in una nazione a struttura federale - attraverso un processo di devoluzione che dovrà rideterminare il ruolo effettivo che le Amministrazioni Regionali dovranno avere nella pianificazione e nel coordinamento reale dell'azione di costruzione dell'E-government nazionale - appare indubbio che il Piano nazionale, predisposto a suo tempo e in parte rivisto, costituirà una grande opportunità per la costruzione dei sistemi di E-government regionali e delle autonomie locali, che andranno integrati secondo una logica territoriale non solo locale e statale, ma anche transregionale.

Sta comunque alle regioni rivendicare, anche in questo contesto, il proprio ruolo fondamentale nel processo di democratizzazione dell'informazione e dei processi decisionali, anche e soprattutto attraverso la definizione di contenuti e di funzioni originali, colti a tradurre le opportunità tecnologiche in servizi specificatamente pensati per i cittadini, le comunità e le imprese locali.

**L'Amministrazione Regionale del Veneto intende, in questo senso, fare la sua parte, nella volontà di rivendicare a pieno titolo la propria leadership nazionale e internazionale, attraverso la capacità di costruire un proprio sistema di E-government in grado di supportare l'evoluzione sociale ed economica del Veneto.**

**Ciò attraverso la creazione di una Società dell'Informazione e della Net-economy venete, basata su un modello più ampio di quelli ad oggi tracciati dallo Stato centrale; un modello originale, volto a connettere in rete tutte le comunità venete – anche quelle presenti al di fuori della regione – e ad aprire il Veneto alla comunità internazionale mondiale.**

**“Costruire un sistema di E-government per i veneti e non solo per il Veneto”; questo è il nostro obiettivo.**

## **2 IL PIANO REGIONALE PER L'E-GOVERNMENT**

### **2.1 Linee guida**

Come si può evincere dalla lettura dei capitoli precedenti, la Regione del Veneto intende dare vita ad un proprio Piano di Sviluppo Regionale dell'E-government che, oltre a condividere gli obiettivi già posti a livello statale, recependo le volontà definite in sede di programmazione dell'attività di Governo e le indicazioni formulate dalla recente L.R. sulle Autonomie Locali, introduca motivazioni e finalità originali.

La costruzione del sistema regionale veneto per l'E-government, quale componente essenziale del Net-SIRV, mira infatti non solo a conseguire obiettivi di ammodernamento e semplificazione dei rapporti tra il cittadino e l'amministrazione pubblica, ma intende costituire un momento forte, in grado di stimolare e muovere tutta la società veneta nel suo complesso.

"Investire nell'E-government " per il Veneto significa:

- gettare le basi per costruire, attraverso la creazione del Sistema delle Autonomie Locali, i prerequisiti tecnologici e di comunicazione, necessari al federalismo reale, che veda la Regione quale guida nei processi di democratizzazione dell'informazione e dei processi decisionali;
- stimolare i progetti di costruzione delle infrastrutture e dei servizi di telecomunicazione locali e lo sviluppo delle interconnessioni telematiche nazionali ed internazionali (in altre parole favorire il superamento della questione infrastrutturale), non solo a vantaggio dell'azione di governo, ma anche dei privati cittadini, dell'imprenditoria, delle forze sociali venete;
- aprire ed innovare il sistema di governo sia attraverso la creazione di servizi permanenti di interattività, non solo con le amministrazioni e le istituzioni locali ma anche con gli attori e gli operatori dell'economia, della cultura, del sociale, dell'educazione, sia attraverso il confronto con altre amministrazioni, anche a livello internazionale.

Il tutto interpretando l'azione non più solo come informatizzazione di quanto previsto dalle leggi dello stato e dai processi burocratici, ma cercando di ricoprire questo ruolo in termini

effettivamente "innovativi", volti a produrre servizi informativi e applicativi capaci di fornire un reale supporto alle necessità di coordinamento e miglioramento operativo (maggiore qualità, più rapidità ) tra amministrazioni, servizi sanitari e organizzazioni del welfare locali, alle esigenze di apertura e dialogo con altre amministrazioni regionali nazionali ed estere, nonché a quelle di evoluzione ed internazionalizzazione dell'impresa veneta.

L'infrastruttura telematica per realizzare l'E-government dei veneti sarà realizzata dal Net-SIRV, che costituirà il mezzo fisico ed il sistema dei servizi di comunicazione di base grazie al quale potranno essere sviluppate tutte le iniziative di e-government e di interconnessione telematica tra gli enti e le istituzioni venete.

## **2.2 Aree di Intervento**

La definizione dei contenuti e degli obiettivi di dettaglio del Piano, prevede una articolazione secondo 3 aree di programmazione:

### **Area tecnologica/strumentale e infrastrutturale:**

riguarda le dotazioni tecnologiche informatiche disponibili, le risorse infrastrutturali di telecomunicazione ed i servizio di comunicazione di base necessari, questi ultimi definiti in termini architetture e funzionali, per lo sviluppo dell'azione di E-government.

### **Area applicativa:**

concerne la produzione di servizi e funzioni operative e applicative. A sua volta l'"area applicativa" va distinta in tre sottoaree

#### *Amministrazione:*

comprende le funzioni amministrative proprie della Regione, nonché le attività Net-SIRV rivolte alle problematiche base di gestione e mantenimento della organizzazione regionale.

#### *Comunità/Territorio:*

riguarda tutti i servizi e le attività di informazione e supporto verso i cittadini (URI) gli EE.LL. (vedi L.R. 54/88), l'impresa (Sportello Unico per Attività Produttive), il controllo e l'analisi territoriale.

**Governo:**

raccoglie tutti i servizi e gli strumenti che il Net-SIRV svilupperà per migliorare la conoscenza e l'azione del Governo regionale, attraverso il coinvolgimento delle forze pubbliche, sociali, economiche, culturali "venete" presenti sul territorio veneto e nel mondo, nonché attraverso la realizzazione di sinergie e confronti con i modelli sviluppati in altre regioni del mondo.

**Area Organizzazione:**

relativa agli aspetti organizzativi ed operativi, nonché alle scelte amministrative/gestionali che l'Amministrazione intenderà determinare alla base della propria azione di sviluppo del Net-SIRV.

Di seguito, area per area, si riportano alcune prime considerazioni ed ipotesi di intervento.

### 3 Obiettivi e contenuti progettuali

#### 3.1 Area Tecnologica/Strumentale e infrastrutturale

Come già evidenziato nel capitolo sul SIRV (il Sistema Informativo Regionale del Veneto), gli investimenti e le attività realizzate negli ultimi anni hanno contribuito alquanto ad aggiornare tecnologicamente l'hardware alla base del sistema informatico/informativo regionale, particolarmente sotto il profilo architetturale sistemistico ed a standardizzare le componenti software di base.

Anche la rete telematica, seppure ancora in piena evoluzione, risulta già in buona parte adeguata alle "necessità interne" dell'Amministrazione, a meno di ulteriori investimenti tesi ad aumentarne il throughput e le performance dei servizi.

Tuttavia è necessario fare dei distinguo: favorire l'evoluzione della attuale rete telematica del SIRV verso la costruzione del Net-SIRV significa modificare i compiti e, conseguentemente, mutarne le finalità...; se fino ad oggi la rete telematica del SIRV era infatti finalizzata prioritariamente a compiti di supporto dei processi amministrativi esclusivi della organizzazione della Regione, la nascita dell'E-government regionale (correlata con lo sviluppo della Net-economy e del Net-welfare veneto) comportano nuove responsabilità e capacità di servizio verso tutta la comunità.

Per rispondere efficacemente a questo nuovo compito, con livelli di servizio e di sicurezza adeguati, l'evoluzione dalla attuale rete telematica SIRV al Net-SIRV comporterà necessariamente, come vedremo, la nascita di quattro tipologie di infrastrutture di servizi telematici:

- **I'Intranet Regionale Net-SIRV:** che continuerà sostanzialmente a svolgere i compiti di supporto telematico interno alla Amministrazione regionale, nonché di infrastruttura per lo sviluppo dei processi di e-government interni alla Regione;
- **I'Extranet Regionale Net-SIRV:** che realizzerà la Rete delle Autonomie Locali Venete (comuni, province, comunità montane etc.) pariteticamente aderenti al progetto di sviluppo, finalizzata alla costruzione dell'e-government sul territorio, alle

interconnessioni telematiche per lo scambio sicuro di dati, pratiche e documenti, tra gli EE.LL., e al decentramento dei processi decisionali;

- **l'Internet Regionale Net-SIRV:** che costituirà la porta di ingresso aperta a tutti i cittadini, veneti e non, per poter essere informati, conoscere e contattare l'Amministrazione Regionale ed il Sistema regionale nel suo complesso.
- **I Servizi di Net-SIRV mobile:** costituiti dall'insieme di strumenti per l'integrazione di comunicazione e di informazione tra il Net-SIRV e gli apparati di terminaleria mobile: telefoni cellulari, palmari e pocket PC.

Sotto il profilo delle portanti infrastrutturali di base, appare quindi evidente che il Net-SIRV dovrà necessariamente basarsi su un mix di tecnologie comprendente sia le reti fisse (cavo), che dorsali ottiche, reti mobili (GSM, GPRS e, in futuro, UMTS) e sistemi di telecomunicazione satellitare.

Le ragioni di questa necessità vanno ascritte ad una serie di motivi riguardanti:

- la conformazione del territorio: la regione del Veneto presenta una conformazione geomorfologia assai varia, con aree, particolarmente nelle zone montane, difficilmente “copribili” omogeneamente con un'unica soluzione di telecomunicazione;
- l'assetto urbanistico: l'urbanizzazione diffusa tipica della pianura veneta (gli urbanisti parlano di un “unico grande paese Veneto”) e la polverizzazione delle aree a destinazione industriale/artigianale, rende difficile pensare ad una semplice ed economica razionalizzazione delle reti telematiche attraverso una unica strategia (ad esempio di dorsali ottiche);
- l'evoluzione del lavoro, dell'economia e dell'impresa veneta: come abbiamo visto esistono al momento pesanti processi di internazionalizzazione e delocalizzazione della produzione e dell'impresa veneta verso aree critiche sotto il profilo infrastrutturale telematico. In questi casi l'adozione di tecnologia di comunicazione satellitare sembra essere l'unica possibilità per mantenere in rete anche queste realtà venete esistenti al di fuori del territorio regionale;
- l'apertura ai nuovi servizi wireless: i sistemi di telefonia mobile, rapidamente adottati anche nella nostra regione, costituiscono anche una grande opportunità per poter



creare nuovi servizi evoluti per l'amministrazione regionale e locale, i cittadini e le imprese, oltre a servizi per l'info-mobility per il pronto intervento e controllo del territorio.

Questa esigenza di integrare le varie tecnologie di telecomunicazioni e servizi telematici oggi disponibili, richiederà necessariamente la definizione di ambiti di confronto con l'imprenditoria ed i provider, pubblici e privati, presenti ed operanti sul territorio veneto.

Oltre alla costituzione dei tre sistemi infrastrutturali e dei servizi di comunicazione sopra delineati, il Net-SIRV prevede, infine, la realizzazione di un ulteriore servizio: il **Net-sirvGPS**.

Net-sirvGPS sarà una infrastruttura di punti di rilievo fissi GPS (Global Positioning System) connessi in rete altamente innovativo, pensato per la produzione di servizi, disponibili via internet e telefonia/terminaleria mobile, aperti non solo alle strutture ed alle agenzie regionali, ma anche a tutti gli enti locali e alla collettività veneta (cittadini e imprese) per l'info-mobility, il controllo del territorio ed il rilievo territoriale/ambientale.

### 3.1.1 Intranet Regionale Net-SIRV

#### Considerazioni

Limitandosi quindi alle funzioni amministrative interne, che saranno veicolate principalmente attraverso i servizi di Intranet Net-SIRV, si prevede la necessità di realizzare solo investimenti tesi a potenziare/ampliare aspetti di performance della attuale rete telematica SIRV, nella continuità delle scelte già approntate dell'Amministrazione Regionale nell'ambito della costruzione dell'Intranet regionale.

Oltre agli aspetti di performance, l'adeguamento dell'Intranet regionale attuale verso la costruzione dell'intranet Net-SIRV, dovrà consistere in azioni tese a:

- aumentare la connettibilità attraverso l'estensione dell'Intranet regionale verso altre strutture facenti capo all'Amministrazione regionale distribuite sul territorio: ULSS, ARPAV, Veneto Agricoltura, Veneto Innovazione, URI, IRA etc.
- potenziare ulteriormente i meccanismi di sicurezza (in vista dell'estensione di servizi verso Extranet), e la produzione di servizi sicuri (e-mail certificata).

L'obiettivo prioritario per l'Intranet Regionale è quello di far sì che entro un anno dalla sua piena realizzazione e dalla conclusione della sperimentazione dei servizi di base, sia previsto l'utilizzo esclusivo della rete per le comunicazioni ufficiali regionali (no-carta/no-fax) con utilizzo della posta elettronica sicura (sicurezza e certezza del servizio) e della firma elettronica (certificazione dei soggetti e delle volontà).

In termini di contenuti due sono le principali azioni progettuali:

#### Adeguamento linee e banda Intranet Net-SIRV

L'ipotesi progettuale prevede di mantenere e potenziare il CED della Regione in qualità di "centro stella" dell'Intranet Net-SIRV, nonché sede del web-mail server, attraverso l'utilizzo di link logici nell'ambito della rete virtuale, con raddoppio delle performances attuali in termini di throughput (512 kb al posto degli attuali 256) nelle connessioni da/verso i NIP (Nodi Informatici Provinciali). In particolare, è prevista la realizzazione di connessioni extranet "dedicate" per il collegamento dei NIP con le sedi amministrative delle USSL venete di competenza territoriale, che permettano di fornire servizi con garanzia di performance (34MB) ed elevata sicurezza (protezione con sistemi di firewalling). Tale realizzazione consentirà di estendere l'accesso ai servizi regionali intranet e l'interscambio informativo e documentale, utili anche alle attività di file-transfer, a tutte le organizzazioni "regionali" presenti sul territorio, garantendo al massimo riservatezza e garanzia di prestazioni. Eventuali ridondanze, in termini di linee o modalità di connessione, andranno ovviamente eliminate onde evitare inutili sprechi e l'adozione di forme non ufficiali, e quindi non documentabili, di "rapporto telematico".

La connettibilità andrà poi realizzata anche da e verso tutti gli enti operativi della regione presenti sul territorio (Agenzie di Veneto Agricoltura, ARPAV, Protezione Civile etc.), al fine di garantire la possibilità di flussi informativi e l'accesso a banche dati dell'Amministrazione (ad esempio il D.B. della Statistica, oppure le Banche dati delle Anagrafi dell'Agricoltura....), nonché, agli utenti referenziati, l'accesso applicativo ai servizi di consultazione delle delibere.

### Realizzazione del Portale Net-SIRV Servizi Intranet

Insieme all'adeguamento infrastrutturale dell'intranet regionale, andrà avviata la realizzazione di una serie di servizi innovativi intranet di portale riguardanti:

#### Implementazione del servizio di e-mail sicura e certificata:

per e-mail sicura e certificata si intende un servizio di posta elettronica che consenta l'invio e la ricezione di posta in trasmissione crittografata, con possibilità di verifica per il mittente dell'avvenuta consegna alla casella postale del destinatario, nonché della apertura della missiva medesima. L'adozione di un servizio di e-mail di questo tipo si rende necessario sia per garantire la privacy in trasmissione delle missive e della documentazione allegata, sia per rendere certi e verificabili i tempi di invio, ricezione e lettura delle medesime; in questo modo non solo sarà possibile utilizzare la posta elettronica per comunicazioni riservate, ma anche garantire trasparenza nella certezza dei rapporti. L'obiettivo, come visto, è la sostituzione del fax, che oltre a poter presentare alcune criticità in merito a garanzia di ricezione effettiva da parte del destinatario e di riservatezza, pur a fronte dell'immediatezza d'uso, comporta sovente la perdita del formato digitale e conseguentemente una perdita del valore di utilizzo del messaggio medesimo<sup>8</sup>

#### Gestione di una Rubrica Unica Regionale

L'ipotesi progettuale prevede la realizzazione di una Rubrica Unica Regionale che consenta di selezionare ed inviare una e-mail a un funzionario pubblico, in base al suo incarico/ruolo in seno alla Amministrazione. La rubrica metterà inoltre a disposizione i meccanismi per la generazione e gestione di circolari interne e informative, la comunicazione proattiva (informazione sulla promulgazione di determinate norme o regolamenti in forma diretta ai soggetti interessati). Essendo accessibile in Intranet ed associata al Servizio di e-mail sicura, la Rubrica Unica Regionale, nella sua massima accessibilità funzionale, potrà essere utilizzata solo da soggetti certi e conosciuti.

---

<sup>8</sup> Si pensi ad esempio al fenomeno dei testi in modifica...; sovente succede che un testo scritto con word-processor sia inviato tramite fax per poter essere esaminato e corretto, magari con ribattitura del testo completo. Questo comportamento paradossale è invalso per molto tempo, pur disponendo gli utenti di reti locali o possibilità di connessioni remote. Ora grazie a Internet, questi comportamenti stanno sparendo....

### Gestione del Sistema di Project Reporting Interno

Tramite l'Intranet Net-SIRV sarà messo a disposizione del personale regionale un servizio di Reporting per la gestione degli stati di avanzamento, nonché per la verifica della spesa regionale secondo una visione per attività e progetti.

Il servizio sarà accessibile tramite browser e pertanto tutti gli utenti connessi in rete, opportunamente referenziati e con permesso di accesso, potranno accedere alle viste di loro competenza. In prima istanza, è previsto che il servizio di Project reporting sia accessibile al personale dirigente e alle segreterie di Giunta.

Per un maggior approfondimento si rimanda al paragrafo di dettaglio (Area Applicativa Net-SIRV – Area Amministrazione).

### Gestione iter on-line

L'automazione del procedimento amministrativo si realizza nell'automazione di diverse componenti (ad esempio quella gestionale; quella documentale; quella istruttoria etc.). Nell'attuale sistema informativo, l'automazione di molti procedimenti amministrativi viene sostanzialmente realizzata tramite la creazione di una "pratica informatica" integrativa della pratica cartacea, in quanto rileva dati presentati dall'utente (generalmente in forma di scheda) e processa l'output del procedimento.

Un sistema di e-government evoluto deve fare evolvere questo modo di procedere: non si può pensare all'utilizzo dello strumento informatico solo come strumento di "informatizzazione della carta", bensì come opportunità di trasformare il supporto fisico dei documenti stessi.

Uno degli obiettivi primari dell'Amministrazione, in linea con quanto previsto dalla normativa statale sulla possibilità di utilizzo delle nuove tecnologie in materia di procedimenti amministrativi (DPR 513/97 e DPR 428/98), è quello di acquisire e mettere a disposizione degli utenti Net-SIRV Intranet un motore di gestione digitale degli iter che, integrato con i servizi di posta sicura e rubrica unica, consenta la progressiva eliminazione non solo della carta ma anche dei tempi morti nell'ambito dei procedimenti regionali.

### Firma elettronica

La Regione Veneto ha già avviato in alcune Aziende sanitarie il progetto ESCAPE per il trattamento elettronico con firma digitale della documentazione amministrativa. In parallelo è stato anche dato avvio alle procedure di acquisizione dei servizi di certificazione da parte di una società iscritta all'albo dei certificatori gestito dall'AIPA (così come previsto dalla normativa in materia; DPCM 8.02.1999).

La firma elettronica su documento digitale ha la stessa funzione della firma calligrafa su documento cartaceo, in termini di manifestazione di volontà e conseguentemente di valore legale.

### Gestione elettronica dei mandati

Tramite l'adozione della firma elettronica sarà inoltre possibile procedere all'adozione di meccanismi sicuri per la gestione elettronica dei mandati di pagamento, nell'ambito dei procedimenti economici interni.

### Servizio di Net-meeting

Si prevede, inoltre, l'avvio di una attività di sperimentazione dell'utilizzo di strumenti di Net-meeting on-line con web-cam, per poter comunicare in rete in tempo reale con possibilità di sottoporre e condividere testi, documenti, immagini digitali etc. Il servizio si presta bene per attività spicciole di confronto e verifica di documenti e pratiche, in modo da limitare gli spostamenti tra sedi ai soli casi in cui sia effettivamente necessario.

### Newsletter e Bachecca virtuale Net-SIRV intranet

E' prevista l'implementazione di servizi di newsletter tematici e bacheche digitali per la pubblicazione di notifiche generali e informazioni di servizio globali, nonché forum e rassegna stampa on-line.

### 3.1.2 Extranet regionale Net-SIRV

#### Considerazioni

Molto più impegnativo appare invece lo sforzo che andrà realizzato per costruire i presupposti di base per lo sviluppo del Net-SIRV per l'E-government, a supporto della progettualità applicativa per la Comunità, il Territorio e l'azione di Governo regionale.

Da un lato infatti si pone l'obiettivo di costruire una vera e propria Extranet Regionale, che consenta di costruire una rete permanente sul territorio veneto, dall'altro di ridefinire ed innovare, nell'ambito di questa rete, le attività svolte dagli strumenti informatici/informativi ad oggi messi a disposizione dalla Regione, tramite il SIRV, degli EE.LL. e dell'impresa veneti.

Attraverso l'Extranet, la Regione intende quindi estendere il Net-SIRV a tutti gli EE.LL. e a tutti i soggetti pubblici e privati referenziati (Associazioni di categoria, Servizi Sociali etc. di rilevanza socio-economica regionale e/o locale), attraverso la realizzazione di una rete di comunicazione sicura di soggetti noti e referenziati.

Con lo stesso meccanismo sarà inoltre possibile realizzare "Sportelli Net-SIRV delocalizzati" per l'accesso ai servizi pubblici della rete regionale extranet, presso delegazioni o punti regionali all'estero (ad esempio nelle province estere in cui sia presente l'impresa delocalizzata veneta) connessi via satellite.

L'obiettivo è quello di fare sì che tutte le comunicazioni/rapporti ufficiali e amministrativi tra questi soggetti e la Regione siano mediati esclusivamente attraverso l'utilizzo di questo servizio, tramite l'estensione del servizio Net-SIRV di e-mail sicura e certificata, e della firma elettronica (CA regionale) a tutti i soggetti pubblici.

#### Creazione dell'infrastruttura Extranet Net-SIRV

Sulla scorta anche delle indicazioni AIPA finalizzate alla costruzione dell'"Internet italiana" per l'estensione dei servizi RUPA sul territorio nazionale, nonché di alcune sperimentazioni in atto presso altre amministrazioni regionali<sup>9</sup>, la realizzazione della Extranet Net-SIRV prevede la costituzione di una rete basata su un dominio privato VPN (rete privata virtuale IP), con connessioni rese sicure mediante meccanismi di scambio di

---

<sup>9</sup> Si fa qui riferimento al progetto di Lombardia Integrata.

chiavi asimmetriche (basati su chiave pubblica e chiave privata) e comunicazione crittografate mediante protocollo standard IP-sec. In pratica, la costruzione della rete Extranet regionale verrebbe realizzata tramite la messa a disposizione degli Enti e delle organizzazioni interessate, da parte della Regione, di una apparecchiatura VPN in grado di gestire chiavi identificative e consentire la realizzazione di sessioni di comunicazione "private" crittografate via internet, secondo una logica "multiprovider". In altre parole l'Ente non sarebbe costretto, per realizzare queste connessioni, a connettersi ad uno specifico provider regionale, ma potrebbe continuare ad utilizzare il proprio provider di fiducia. Unico requisito, per poter accedere ai servizi di rete, oltre che l'utilizzo dell'apparecchiatura per il VPN, sarà quella di connettersi al Centro Servizi del Certificatore (la stessa CA per la firma digitale) per poter reperire le chiavi pubbliche di connessione.

La realizzazione della Extranet con un approccio architetturale di questo tipo consente diversi vantaggi, tra cui i principali sono:

- sicurezza e riservatezza delle comunicazioni anche se realizzate attraverso Internet;
- estrema flessibilità e facilità di espansione;
- indipendenza e autonomia nella scelta del provider da parte degli EE.LL.;
- economicità di approccio.

La rete Extranet Net-SIRV consentirà inoltre non solo la possibilità di connessione EE.LL.-Regione, ma anche la connessione diretta E.L.-E.L., in quanto l'extranet regionale costituirà a tutti gli effetti una "rete di comunità", costituita da "utenti paritetici" (visti cioè come membri di pari livello di un medesimo *network*).

L'Extranet Net-SIRV potrà quindi essere utilizzata anche come supporto al futuro modello federato, grazie ai meccanismi di interoperabilità che consente la comunicazione tra gli enti aggregati, già costituiti o in fase di costituzione, presenti sul territorio veneto (consorzi di comuni, centri servizi informatici, servizi comunali di comprensorio etc.). Questo modello quindi permetterà di salvaguardare scelte ed investimenti già attuati a livello locale, mantenendo e valorizzando quindi le autonomie locali, e nello stesso tempo potrà anche agevolare l'inserimento nel processo di E-government regionale degli EE.LL. di piccole dimensioni, che ricoprono un ruolo fondamentale nella nostra regione.

Nella realizzazione dell'Extranet Net-SIRV dovranno essere innanzi tutto predisposti e costituiti dei servizi di base, che saranno messi a disposizione degli utenti, per garantire il trasporto e la sicurezza delle transazioni con essa realizzate.

In particolare andranno garantiti i servizi di:

- **Servizi di Trasporto:** che forniranno a tutti gli utenti dell'Extranet Net-SIRV la possibilità di trasmettere informazioni, documenti e messaggi in modo affidabile, secondo performance e costi commisurati alle reali necessità e possibilità di ciascun utente;
- **Servizi di Interoperabilità:** costituiti dall'insieme dei servizi necessari per realizzare la cooperazione e lo scambio di informazioni non strutturate (es. *web browsing, e-mail, downloading* etc.);
- **Servizi di sicurezza:** atti a garantire elevati livelli di riservatezza e protezione delle transizioni e dei dati trasmessi nell'extranet;
- **Servizi di supporto:** atti a garantire la gestione operativa e le attività complementari di supporto all'utenza, indispensabili a mantenere la piena operatività dell'Extranet Net-SIRV (*System & Network Management, Help Desk, Security Management, Certification Authority, Call Center* etc.).

L'ipotesi progettuale prevede che la Regione Veneto finanzi l'acquisizione e la diffusione delle apparecchiature VPN a tutte le Amministrazioni Locali del Veneto. Inoltre andranno costituiti e garantiti tutti i servizi di base (con impatti organizzativi che andremo ad analizzare nel capitolo dedicato). La rete dovrebbe essere completata in un arco di tempo di due anni.

#### Realizzazione del Portale Net-SIRV Servizi Extranet

Gli utenti Extranet Net-SIRV potranno accedere ad una serie di servizi di portale, atti ad estendere e mettere a loro disposizione:

la possibilità di utilizzare alcuni servizi presenti anche in intranet quali:

- servizi di e-mail sicura e certificata;
- Rubrica Unica Regionale Estesa;
- Servizi di newsletters e comunicazione proattiva per gli EE.LL. ed il Territorio
- Servizio di firma elettronica.

l'accesso a nuovi servizi dedicati:



- banche dati on-line regionali (D.B. Statistica; banche dati di reseaux<sup>10</sup>) o messe a disposizione dall'Amministrazione Regionale (ad esempio il D.B. Infocamere, Archivio Sole24Ore etc.);
- il sistema di Gestione di Reporting EE.LL. ;
- il sistema di Project Reporting Territoriale;
- il servizio di Notifica interamministrativo.

Il sistema di *Gestione di Reporting EE.LL.* sarà mirato a fornire periodicamente, tramite i meccanismi extranet ed i servizi di e-mail basati su report preformattati, all'Amministrazione Regionale un quadro dei principali parametri demografici, sociali, amministrativi ed economici degli EE.LL., così da consentire la costruzione presso il Net-SIRV di una serie di analisi (tabelle e rappresentazioni grafiche) in grado di fare il punto e condividere con tutta la comunità regionale l'evoluzione sul territorio delle comunità e lo stato di alcuni indici locali (trend demografici reali, stato dei bilanci, impatto fiscale, edilizia residenziale privata... etc.).

Il sistema di *Project Reporting Territoriale* andrà invece applicato da tutte le Amministrazioni ed Enti che godano di finanziamenti regionali o comunitari per attività/progetti, al fine di verificare gli stati di avanzamento, monitorare la spesa e fornire indicatori di risultato sia della spesa che di dell'efficienza amministrativa.

Il sistema, al pari di quello di Project Reporting interno, consentirà agli utenti di condividere, tramite browser in extranet, il quadro delle attività di progetto, nonché la documentazione tecnica, finanziaria ed economica di stato.

Per quanto attiene la *Rubrica Unica Regionale Estesa*, questa metterà a disposizione degli EE.LL. parte dei soggetti gestiti dalla Rubrica Unica Regionale Intranet, con i più la gestione dei soggetti con ruolo istituzionale negli EE.LL. connessi. Sarà così possibile per gli utenti Extranet Net-SIRV (utenti certi e referenziati), tramite il sistema di posta elettronica sicura e certificata messo a disposizione dal Net-SIRV, poter indirizzare ufficialmente a funzionari e amministratori pubblici missive e notifiche selezionandoli in base alla loro funzione/ruolo (Al Sindaco del Comune di...; All'Assessore ai LL.PP. del Comune di...; all'Ing. Capo della Provincia di.... etc.).

---

<sup>10</sup> Vedi al riguardo quanto riportato nell'Area Applicativa di Governo.

Tramite lo stesso meccanismo verrà inoltre resa possibile la gestione del *Servizio di Notifica Interamministrativo* (ad es. la comunicazione del cambio di residenza di un cittadino con comunicazione agli EE.LL: interessati: Comune, USSL, Distretto scolastico etc.).

### Consulta dei Provider regionali

La realizzazione della Rete Extranet Net-SIRV vede come criticità principale la garanzia di performance omogenee per tutti gli utenti..

Infatti, uno dei problemi più noti di internet è la difficoltà di garantire, in modo omogeneo, le tipologie e la velocità di traffico, conseguentemente una rete extranet VPN basata sui servizi pubblici internet deve fare in conti con questi problemi. Per questo motivo, anche al fine di stimolare l'interesse dei principali provider presenti sul territorio regionale e di cercare di coordinare con essi una azione volta a costruire e diffondere l'Extranet Net-SIRV sul territorio veneto, la Regione intende costituire una Consulta dei Provider Regionale con il compito di:

- definire assieme ai Provider un quadro delle specifiche di riferimento per attivare le connessioni Extranet;
- identificare assieme il supporto di base che i Provider dovranno svolgere nei confronti dei Comuni clienti;
- valutare assieme azioni di divulgazione e diffusione della conoscenza e dell'utilizzo dell'Extranet Regionale.

### 3.1.3 Internet regionale Net-SIRV e Portale Net-SIRV

#### Considerazioni

Internet Net-SIRV costituisce l'area progettuale finalizzata ad aprire il sistema regionale ed i servizi on-line ai Cittadini, alle Imprese, alle Comunità venete del mondo e alle altre regioni gemellate.

Il fulcro di questa attività sarà costituita dallo sviluppo dei servizi Internet del Portale Regionale Net-SIRV. La sua realizzazione non prevede pertanto la realizzazione di una infrastruttura di rete *ad hoc*, ma concerne la strutturazione di una serie di servizi di base e applicativi indispensabili per poter consentire una consultazione aperta a tutti gli utenti *world wide*, nonché adeguati livelli di sicurezza per il Net-SIRV nel suo complesso (protezione da accessi indesiderati - *hacking* - verso le funzioni intranet ed extranet).

**Nell'ambito del Portale Net-SIRV saranno poi strutturati i Portali Verticali di Settore** quali:

- il **Portale dei Cittadini e delle Comunità Venete nel Mondo**: pensato non solo per offrire servizi ai cittadini veneti residenti sul territorio regionale, ma anche per mantenere e ravvivare i legami con tutte le comunità degli emigrati veneti sparse nel mondo;
- I **Portali della Sanità e del Welfare**: previsti dal programma per la costituzione del Net-health & Net-welfare regionale per rendere più semplice ed immediato l'accesso ai servizi a tutti i veneti del Veneto e del Mondo ;
- il **Portale dell'Impresa e dell'Economia Veneta**: finalizzato a diffondere la conoscenza dell'impresa e dell'economia veneta e a supportare il programma della Net-Economy veneta;
- il **Portale dei Siti di Gemellaggio on-line**: per favorire e realizzare rapporti CommunityTOCommunity con le regioni ed i paesi del mondo interessati ad aprire un dialogo permanente e costruttivo in termini culturali, sociali ed economici, nonché favorire percorsi didattici atti a sviluppare nelle giovani generazioni la conoscenza reciproca della lingua, della cultura e delle tradizioni;
- i **Portali ed i Siti Tematici Regionali** riguardanti: Lavoro, Turismo, Spettacolo, Sport, Educazione etc.

### Realizzazione del Portale Net-SIRV Servizi Internet

Il Portale Internet Territoriale Regionale sarà realizzato a partire dall'attuale sito web dell'Amministrazione, anche sulla base dello sviluppo del progetto Centuri 21.

La Regione provvederà a convogliare ed organizzare, secondo la logica univoca del Portale Territoriale, una serie di servizi specifici organizzati a loro volta secondo Portali o Siti Verticali, rivolti a:

- *Cittadini e Veneti nel Mondo;*
- *Alle realtà dell'economia e della produzione;*
- *Sanità, Sociale e Volontariato;*
- *Educazione;*
- *Alle comunità e regioni estere interessate a costruire rapporti permanenti con il Veneto;*

nonché tutte le iniziative progettuali in atto previste a livello di singoli settori tese a pubblicare su Internet servizi informativi e applicativi per la collettività: lavoro (Sistema Informativo del Lavoro e Osservatorio del Lavoro) turismo (Portale per il turismo in Veneto), Sport (Sistema Informativo Regionale Sportivo) etc..

Più specificatamente, nell'ambito della presente azione di E-government, il Portale Territoriale del Veneto prevede l'organizzazione ed il mantenimento di servizi rivolti a:

#### **Portale Cittadini e Veneti nel Mondo**

Sportello Unico Regionale per il Pubblico:

- ✓ Servizi per la Conoscenza Istituzionale (Organizzazione regionale, funzioni e procedimenti);
- ✓ L'accesso a Servizi Istituzionali: Leggi Regionali, Delibere, Info-Gare, etc.;
- ✓ Servizi di comunicazione ai Servizi Regionali di Settore/Servizio;
- ✓ Accesso ai Servizi Informativi e Applicativi dei Siti/Portali Tematici o di Settore (ad esempio: Turismo, Agricoltura, Ambiente,...);

- ✓ Accesso ai servizi multilingue per le Comunità Venete nel mondo e alle informazioni delle associazioni del settore;
- ✓ Accesso a Banche Dati Statistiche e Informative di Osservatorio;
- ✓ Servizi di News e Newsletter rivolti ai cittadini e alle Comunità venete nel mondo con la collaborazione della stampa locale regionale;
- ✓ Servizi di link agli EE.LL. ;
- ✓ Rubrica Unica regionale degli EE.LL. veneti per i cittadini;
- ✓ Servizi di link e comunicazione con le Comunità venete nel mondo.

### **Portale per l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia veneta<sup>11</sup>**

- ✓ Accesso e navigazione ai Servizi Territoriali;
- ✓ Informazioni e link sullo Sportello Unico per l'Impresa;
- ✓ Servizi di Sportello Unico Regionale per la Delocalizzazione dell'Impresa<sup>12</sup>;
- ✓ Servizi di News e Newsletter Economia Artigianato/PMI/Industria;
- ✓ Servizi di informazione sulle iniziative di incentivazione ed agevolazione per la Pmi e l'Artigianato;
- ✓ Accesso a Banche Dati Statistiche di Settore;
- ✓ Accesso ai Siti/Servizi di Distretto Economico;
- ✓ Accesso ai Siti/Servizi di e-learning per l'impresa e l'artigianato;
- ✓ Forum dell'Impresa, dell'Artigianato e dell'Economia veneta
- ✓ Servizi di link alle Associazioni di Impresa e di Categoria.
- ✓ Rubrica Unica delle Istituzioni dell'Economia veneta.

### **Portale della Sanità e del Welfare e Volontariato veneti<sup>13</sup>**

Portale della Sanità veneta:

- ✓ Accesso a servizi informativi sulle strutture ed organizzazioni sanitarie nel Veneto;
- ✓ Servizio "Ospedale Virtuale Veneto";
- ✓ Link ai servizi sanitari locali on-line;
- ✓ Servizi Net-GIS sulla Sanità veneta;
- ✓ Rubrica Unica regionale Sanitaria del Veneto.

---

<sup>11</sup> Vedi quanto più specificatamente illustrato nella parte di programma dedicata alla Net-Economy.

<sup>12</sup> Vedi quanto riportato nelle "Area Applicativa: Comunità ed il Territorio".

<sup>13</sup> Vedi quanto più specificatamente illustrato nella parte relativa al Net-Health e Net-Welfare veneti.

#### Portale del Welfare e Volontariato:

- ✓ Accesso a servizi informativi e banche dati sociali;
- ✓ Servizi di informazione e coordinamento Volontariato;
- ✓ Servizi di link verso i siti del Volontariato veneto;
- ✓ Rubrica Unica regionale del Welfare veneto;
- ✓ Welfare Forum veneto.

#### **Portale dei Siti di Gemellaggio on-line<sup>14</sup>**

- ✓ Servizi informativi multilingue di contesto (territorio, ambiente, cultura, società, tradizioni, economia etc.);
- ✓ Servizi per la conoscenza ed il contatto con realtà dell'impresa e l'economia;
- ✓ Servizi a supporto della cooperazione on-line;
- ✓ Servizi per lo scambio di know-how;
- ✓ Servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici on-line per le scuole.

#### **Portale dell'Educazione e Formazione alla Rete**

- ✓ Conosci Net-SIRV: servizi informativi e news sulle attività del Net-SIRV;
- ✓ Servizi informativi sui Progetti Internet Scuola per l'alfabetizzazione informatica e la conoscenza di Internet;
- ✓ Informazione su iniziative di Formazione Specialistica.

#### **Osservatorio Veneto on-line**

- ✓ Servizi di Pubblicazione dei dati periodici derivanti dai sistemi reseaux di settore del Governo.

Pertanto, l'azione di E-government è rivolta a:

- Progettare e costruire l'impianto del Portale Territoriale Veneto;

---

<sup>14</sup> Vedi quanto più specificatamente descritto nel paragrafo di dettaglio.

- Progettare e realizzare l'impianto ed i contenuti relativi al Portale per i Cittadini e le Comunità venete nel mondo, il Portale dei Gemellaggi on-line e l'Osservatorio Veneto on-line;
- Organizzare nell'ambito del Portale Territoriale i Portali Verticali per "l'Impresa, l'Artigianato e l'Economia", della "Sanità", del "Welfare e Volontariato" e dell'"Educazione alla rete" che, per quanto riguarda la realizzazione dei servizi specifici e l'organizzazione dei contenuti faranno capo ai relativi programmi specifici ("Net-Economy", "Net-Health" e "Net-Welfare", "Educare alla Rete").
- Organizzare nell'ambito del Portale Territoriale i Portali/Siti Tematici riguardanti altri progetti regionali in corso di realizzazione che prevedano l'implementazione di servizi Internet.

Nel Portale Territoriale, oltre ai servizi di base (e-mail, web browsing, downloading etc.), l'Amministrazione Regionale metterà a disposizione delle strutture regionali di settore e dei cittadini una serie di Servizi Applicativi Generali quali:

- Servizi di comunicazione proattiva a realtà (cittadini, imprese, associazioni etc.) interessate su Mailing-List di settore.
- Informazione sullo Stato di Avanzamento dei Progetti Regionali (interni ed esterni all'Amministrazione).
- Gestione dei servizi di comunicazione di Governo da e verso i Reseaux tematici di settore e di Reporting.
- L'assistenza informativa al pubblico (Internet-Call-Centre).

### **3.1.4 Servizi Net-SIRV mobile**

#### Considerazioni

Il rapido sviluppo delle reti di telefonia cellulare avvenuto nell'ultimo decennio, sta mutando profondamente il modo di comunicare e di accedere all'informazione.

Infatti, la possibilità di poter "sempre e dovunque connettersi", al di là dei servizi "voice", sta contribuendo alla nascita di nuove tipologie di servizi informativi ed applicativi che vanno dai servizi di "Info-mobility" (vedi al riguardo quanto spiegato nel paragrafo che

segue sul Net-SIRVGPS), ai sistemi informativi aziendali mobili, agli strumenti “*Internet in tasca*” (via Wap su apparati cellulari o browsing standard su Pocket PC e palmari).

L'Amministrazione regionale già si avvale del servizio di telefonia mobile in modo ampio e diffuso, talvolta con l'impiego, per i livelli dirigenziali, di terminaleria in grado di aggiungere al servizio tradizionale di comunicazione vocale quello di navigazione informativa e ricezione di e-mail. Come pure, più recentemente, ha anche avviato alcune sperimentazioni sull'utilizzo di Pocket PC come “uffici tascabili” o terminali specializzati (al riguardo vedi il Progetto Terminale Mobile – Vigile di quartiere” nell'ambito delle attività volte alla “innovazione L.R. 54/88 – Area Applicativa Comunità e Territorio).

Attraverso la realizzazione dei Servizi di Net-SIRV, la Regione si propone di sperimentare ed attivare ulteriori strumenti in grado di:

- integrare l'informazione trattata dal Net-SIRV – sia Intranet che Internet - con la rete regionale degli apparati di terminaleria mobile, in modo da accrescere le ricadute progettuali derivanti dalle altre attività previste nel Piano di Sviluppo Informatico e Telematico;
- semplificare e velocizzare – grazie a strumenti di Multimesseger - le attività di comunicazione ed informazione relativamente alla messagistica di “convocazione” e “notifica” inerente le attività della Giunta e di Segreteria;
- ingegnerizzare servizi di allerta e informazione aperti a tutto il territorio (protezione civile) attraverso l'utilizzo di sistemi di messaggi sicuri (SMS) e servizi Multimesseger (Internet e-mail, Fax, SMS etc.).

#### Realizzazione dei Servizi di Net-SIRV mobile

L'Amministrazione regionale intende quindi procedere alla acquisizione dei servizi di base su rete di telefonia mobile in grado di fornire all'utenza regionale”, oltre al servizio vocale, una serie di altri servizi a valore aggiunto quali:

- servizio dati/fax
- accesso alla rete intranet regionale
- servizio di informativa tramite SMS
- servizio invio SM tramite internet
- consultazione rubrica dell'Amministrazione Regionale



- servizi di configurazione/riconfigurazione menù utenza su SIM

### **Servizio Dati/Fax**

Il servizio dati/fax consente di effettuare una trasmissione dati o la ricezione di un fax collegando il proprio portatile/palmare con l'apparato radiomobile.

### **Accesso alla rete Lan aziendale**

Si tratta di un servizio di connessione alla rete aziendale tramite Pop di accesso radiomobile, che consente quindi l'utilizzo degli applicativi presenti in rete anche da remoto (es. Posta elettronica, intranet, accesso a determinati portali di servizi ecc.).

Il servizio deve prevedere un elevato livello di sicurezza mediante l'utilizzo di IP address privati su rete GSM e GPRS.

### **Servizio di informativa via SMS**

Servizio di piattaforma per messaggistica con accesso tramite connessione IP, che consente sia il collegamento via Internet sia tramite una connessione dedicata, sfruttando la connessione alla lan aziendale. Il servizio consente l'invio di SM a tutte le numerazioni radiomobili gestite, sia in modalità testo che binaria.

### **Invio SM da Intranet Net-SIRV**

Il servizio consente tramite accesso WEB generico, attraverso autenticazione dell'utente, l'invio in broadcast di SM a liste predefinite o a singoli utenti e a tutte le numerazioni radiomobili. Attraverso questo servizio è possibile inviare i messaggi in modalità testo semplice o in modalità dinamica (tipo Flash), con possibilità di verificare la ricezione del messaggio (servizio di ricevuta notifica) e di parametrizzare la periodicizzazione dei messaggi (gestione dei tempi di ricerca ed invio messaggio ad utente).

### **Servizio di gestione e consultazione della rubrica aziendale.**

Il servizio consente la possibilità di interrogare, da parte degli utenti radiomobili dell'Amministrazione, la rubrica telefonica interna mediante l'uso della tecnologia SMS.

Questo servizio generalmente viene proposto e offerto dal fornitore del servizio di comunicazione, ma è gestibile mediante accesso WEB dall'Amministrazione.

### **Servizio configurazione/riconfigurazione menù utenza su SIM**

Questo servizio consente di definire, modificare ed aggiornare i menù dedicati direttamente sulle carte SIM degli utenti del servizio di radiotelefonia mobile. Utilizzando la tecnologia SIM Toolkit è infatti possibile strutturare i menù utente mediante funzioni di script attivabili facilmente mediante connessione ad un servizio Web.

Nell'ambito di ciascun servizio di base andranno previste attività di:

- acquisizione delle componenti hw/sw richieste dai diversi servizi;
- progettazione ed avviamento dei contenuti di servizio e supporto sistemistico;
- supporto amministrativo, nonché di gestione del servizio.

Sulla base di queste tecnologie e servizi di base, l'Amministrazione regionale intende infatti procedere allo sviluppo di ulteriori servizi informativi a valore aggiunto, quali:

- la Gestione dell'Agenda Unica Regionale mobile (con possibilità di accedere e verificare date e orari delle principali attività/impegni ufficiali istituzionali)
- la Gestione on-line degli Ordini del giorno di Giunta;
- la Gestione "riservata" delle Agende personali on-line (degli Assessori, dei Segretari e delle Direzioni regionali; con possibilità di connessione, su canali riservati e sicuri, agli strumenti di gestione dell'Agenda personale, attivi presso le rispettive segreterie, per lo scambio e l'aggiornamento degli impegni giornalieri/settimanali/mensili, nonché l'accesso ad informazioni di posta e notifica);
- l'accesso ai servizi applicativi sulle Deliberazioni regionali.

### **3.1.5 Net-SIRVGPS**

#### Considerazioni

Con l'avvento delle reti ed dei sistemi di terminaleria mobili e di Internet, negli ultimi anni si è andata sviluppando sempre di più, sia a livello pubblico che privato, la domanda di servizi e strumenti per l'"Info-mobility".

Info-mobility significa sia l'informazione inerente il posizionamento e movimento di eventi, entità, risorse (informazione sulla mobilità: si pensi ad esempio ai sistemi di monitoraggio

della logistica e di flotte, alle informazioni sui trasporti pubblici locali etc.), sia l'informazione necessaria per ottimizzare processi e attività in movimento sul territorio (informazione in mobilità: si pensi ai sistemi che rendono disponibili dati cartografici per la georeferenziazione, o informazioni di contesto di tipo ambientale o infrastrutturale – strade, punti di ristoro, distributori di carburante, servizi pubblici...etc.).

La richiesta di *info-mobility* deriva in gran parte dalla diffusione di strumenti informativi atti a fornire e gestire informazione sul posizionamento spaziale (coordinate x, y, z) di dati, risorse, mezzi e servizi in tempo reale, basati tecnologia GPS (*Global Positioning System*). L'Info-mobility riguarda varie tipologie di attività che vanno dalla logistica (analisi di percorsi, definizione di servizi etc.), alla navigazione satellitare (sistemi di Car Navigation, Info GPS etc.), alle attività di rilievo territoriale e ambientale (posizionamento strutture, fenomeni, eventi etc.), al tempo libero (informazione turistica, trekking etc.) e trova impiego sia nell'ambito di:

organizzazioni e servizi "pubblici":

- Controllo del territorio e della sicurezza (es. progetto pocket-sys Vigile di Quartiere).
- Pronto intervento sanitario.
- Rilievi ambientali.
- Rilevazione geologica e controllo dinamiche.
- Progettazione territoriale LL.PP.
- Rilievo statistico, analisi risorse territoriali.
- Controllo e pianificazione TPL.
- Controllo dislocazione mezzi 118.
- Attività antincendio.
- Rilievo Valanghe.... etc.

che di attività "private"

- Gestione flotte e monitoraggio mezzi.
- Pianificazione logistica.
- GeoMarketing
- Rilievi territoriali per inventari.
- Progettazione territoriale (geometri).
- Agrimensura e rilievi agronomici.

- Attività tempo libero, escursionismo, sicurezza.
- Navigazione trasporto privato.
- etc.

Il sistema **GPS**, alla base del servizio di posizionamento per l'Info-mobility, si avvale di quattro componenti tecnologiche principali:

- ✓ **SISTEMA SPAZIALE**; composto dai satelliti geostazionari, che trasmettono agli altri sistemi a terra specifici segnali con coordinate note in funzione di tempo e orbita.
- ✓ **SISTEMA DI CONTROLLO**; composto da stazioni a terra che controllano e trasmettono dati ai satelliti (correzioni degli orologi, nuove effemeridi ovvero informazioni che consentono il computo della posizione del satellite in base alle stelle fisse, le effemeridi). Queste stazioni a terra hanno coordinate note e servono solo per apportare periodicamente le correzioni di posizione dei satelliti sopra descritte.
- ✓ **SISTEMA UTENTE**; è il sistema (scheda o apparecchio) che utilizza l'utente finale, che calcola la posizione del punto a terra da determinare con l'utilizzo di un'antenna (ricevitore) in base ai segnali ricevuti dai satelliti.
- ✓ **SISTEMA DI CORREZIONE UTENTE**; è un sistema di servizio che fornisce ai sistemi utente il "differenziale" di correzione dei dati che il sistema utente può interpretare in modo errato a causa di anomalie atmosferiche, fisiche etc.; si tratta di un insieme di stazioni fisse e poste in coordinate note, riceventi i segnali da satellite ed in grado quindi di fornire la differenza tra il dato-coordinate da segnale e il dato-coordinate reale.

La possibilità di sviluppare servizi in grado di avvalersi della tecnologia GPS è essenzialmente legato alla lungimiranza di alcuni enti pubblici e privati (Università, Enti di ricerca, alcuni EE.LL., Aziende di servizi).

Ad oggi viene sfruttata solo una minima parte delle potenzialità dello strumento operativo. Il principale aspetto critico è quello economico e organizzativo: le cause alla base della mancanza dell'infrastruttura (rete di sistemi di correzione utente) sono la reale capacità di "coprire il territorio" e gli investimenti necessari, relativamente elevati.

Altro elemento fondamentale, legato a questo mercato, è l'ampia gamma dei prodotti end-user proposti, che vanno dalle centinaia di migliaia di lire a qualche decina di milioni; la fascia entry level è ad oggi penalizzata sia come precisione fornita (intorno ai 20m, casuale, non replicabile, senza S.A.) sia in merito ai campi di applicazione (utilizzo limitato alla navigazione corretta su grafo).

*Per stimolare un utilizzo diffuso dei Sistemi GPS utente e migliorare i servizi, bisogna quindi realizzare le condizioni atte a fornire una precisione metrica a tutti gli utenti GPS, anche quelli entry-level : occorre affiancare ai sistemi utente, un sistema che corregga la sua posizione riducendo gli errori planimetrici.*

Per questi motivi, la Regione Veneto intende farsi promotrice della creazione di una infrastruttura di base, il “**Net-SIRVGPS**”, atta a:

- realizzare un rete regionale di stazioni GPS fisse posizionate su coordinate note, in grado di fornire a tutti gli utenti (pubblici e privati) il differenziale per la correzione ai propri rilievi.
- fornire ai sistemi GPS utente sul territorio veneto, i dati della triangolazione di correzione via Internet, GPRS, SMS.

#### Realizzazione della rete Net-SIRVGPS

La rete Net-SIRVGPS sarà realizzata tramite un reticolo i cui nodi, distribuiti sull'intero territorio regionale, saranno costituiti da stazioni fisse di rilievo GPS, posizionate su coordinate certe e note, connesse in tempo reale con un centro servizi (Centro Servizi Net-SIRVGPS).

Al Centro Servizi Net-SIRVGPS saranno demandati i compiti di:

- gestione del servizio di raccolta e distribuzione dati di correzione GPS on-line via internet, sistemi GSM e GPRS;
- manutenzione degli apparati di rete e delle stazioni fisse di rilievo GPS distribuite sul territorio;
- servizi di monitoraggio e accounting;
- servizio di informazione e formazione.

La realizzazione del Net-SIRVGPS prevede quindi:

**l'acquisizione e la messa in rete di Stazioni fisse di rilievo GPS:**

stazioni reference (circa dieci) in siti "protetti" complete di antenne di ricezione, hardware e software di gestione e di trasmissione I/O, armadio di protezione e basamento topografico.

**l'acquisizione e l'installazione del Sistema informativo di gestione del Centro Servizi Net-SIRVGPS:**

completo dell' hardware e del software per

- l'operatività delle singole stazioni;
- il broadcasting del segnale DGPS;
- l' *accounting* e la gestione delle utenze (accesso/supporto).

**la fornitura dei servizi di start-up ed esercizio**

***per la Sensoristica:***

- Sopralluoghi, progettazione ed esecuzione delle eventuali opere, installazioni e start-up;
- Georeferenziazione ed integrazione delle stazioni nella rete IGM;
- Certificazione ASI delle stazioni ed inserimento in EUREF;
- Creazione modello Geoide locale tramite rilievo di maglie di punti con strumentazione GPS;

***per il Sistemi di gestione***

- installazione e configurazione hw/sw;
- assistenza/supporto (primo livello);

***per l'Interfacciamento logico ai sistemi della Regione Veneto***

- integrazione con i sistemi Net-GIS Veneto;
- supporto nell'integrazione con applicazioni "Innovazione L.R. 54/88".

E' previsto che il servizio sarà (reso) disponibile sia alle strutture ed agenzie regionali (Dipartimento Foreste, Dipartimento Agricoltura, Agenzia Veneto Agricoltura, ARPAV etc.),

che agli EE.LL. (rilievi urbanistici, Terminale Vigile di Quartiere etc.), che ai privati sia per attività connesse con il pubblico che per attività proprie di rilievo e analisi.

Le modalità di erogazione ed *accounting* del servizio (così come per altri servizi forniti dalla Regione, come ad esempio la Carta Tecnica Regionale) saranno definite secondo diverse fasce di tipologia d'utenza, caratterizzate da differenti canoni d'utilizzo.

## **3.2 Area Applicativa Net-SIRV**

Per quanto attiene, invece, l'area applicativa vanno fatte (diverse) considerazioni distinte secondo i diversi livelli/componenti di servizio: Amministrazione, Comunità/Territorio e Governo regionali. Per ciascuna di queste componenti sono infatti state individuate azioni specifiche volte a costruire un Progetto di E-government "originale", in grado di apportare ai meccanismi e ai servizi di base individuati dal Piano Nazionale un valore aggiunto concreto e coerente con le reali esigenze e le necessità evolutive della società e dell'economia venete.

### **3.2.1 Amministrazione**

La nascita del Net-SIRV richiederà la realizzazione di una serie di servizi applicativi di base per la comunicazione, la sicurezza e l'informazione che, oltre a realizzare funzioni utente nell'ambito dell'Intranet regionale (rivolti cioè ai funzionari e amministratori regionali), costituiranno gli strumenti di riferimento per la costruzione dei servizi di Extranet Net-SIRV (aperti agli EE.LL. e alle istituzioni presenti sul territorio regionale e agli sportelli delocalizzati).

I servizi da realizzare nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV per l'Amministrazione regionale sono:

- E-mail Net-SIRV: servizio di posta elettronica sicuro e certificato;
- Firma Digitale: servizio di Certification Authority per la firma elettronica;
- Iter elettronico documentale;
- Sistema di Net-meeting: servizio per la teleconferenza interna;
- Sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa regionali;
- Mandati elettronici on-line: gestione dei mandati di pagamento in rete intranet.
- Costruzione di un Sistema Net-GIS.



### **3.2.1.1 Servizi di E-mail Net-SIRV**

#### **Obiettivo**

Al fine di introdurre a pieno titolo lo strumento dell'e-mail, come sistema di comunicazione ufficiale nell'ambito dell'Amministrazione regionale, si rende necessario costituire un servizio di posta elettronica che consenta di:

- inviare/ricevere e-mail in rete intranet con garanzia di sicurezza e riservatezza;
- tracciare le fasi di invio, ricezione e consultazione delle missive mediante un sistema in grado di "certificare" gli eventi;
- gestire mailing-list di vario genere (insiemi di soggetti fisici/giuridici per settore, servizio, ufficio, livelli amministrativi, aree geografiche etc.) così da poter realizzare funzioni amministrative per le informative on-line (comunicazione proattiva) e di notifica ufficiale nell'ambito dell'Amministrazione regionale.

Il sistema E-mail Net-SIRV, insieme alla Firma Digitale, sarà alla base della comunicazione amministrativa regionale, con l'obiettivo di potersi avvalere, entro un anno dall'avviamento del servizio, dell'Intranet Net-SIRV quale unico sistema di comunicazione amministrativa ufficialmente valido per l'Amministrazione Regionale con conseguente eliminazione, ove possibile, della documentazione trasmessa via fax.

#### **Contenuti**

La realizzazione del servizio andrà realizzata con apposita piattaforma hardware e software dedicata. A tal fine andranno previste attività di:

- ✓ Analisi e selezione della piattaforma software e-mail atta a realizzare i meccanismi di sicurezza, tracing e certificazione richiesti;
- ✓ Selezione, acquisizione ed avviamento di un Mail-Server Regionale (Centro Servizi e-Mail Net-SIRV) specificatamente dedicato;
- ✓ Selezione e installazione dei sistemi di sicurezza;
- ✓ Realizzazione di una Rubrica Unica Regionale ufficiale on-line dell'organizzazione, delle funzioni e dei funzionari dell'Amministrazione, necessaria per implementare i servizi di comunicazione proattiva, di circolare on-line e di notifica.

Dovranno inoltre essere previste e definite:

- ✓ Iniziative di informazione e divulgazione: atte a divulgare la conoscenza e l'utilizzo dello strumento;
- ✓ Iniziative di formazione: atte a preparare il personale espressamente dedicato al servizio.

### **3.2.1.2 Firma Digitale e Iter elettronico documentale**

#### **Obiettivo**

L'introduzione della firma elettronica nei procedimenti informatici realizzati nella Pubblica Amministrazione rappresenta uno degli obiettivi primari per poter procedere ad un effettivo miglioramento dei servizi al cittadino. Grazie alla firma elettronica sarà infatti possibile a tutti gli effetti attuare e velocizzare i "procedimenti in rete", aumentando la certezza delle vari fasi ed eliminando i tempi morti.

La normativa di riferimento<sup>15</sup> per la firma digitale stabilisce infatti a tutti gli effetti la sua validità legale. La firma digitale è il risultato di una procedura informatica atta a garantire l'autenticità e l'integrità di messaggi e dei documenti scambiati e archiviati con mezzi informatici, al pari di quanto svolto dalla firma autografa per i documenti cartacei tradizionali. La differenza tra firma autografa e firma digitale è che la prima è legata alla caratteristica fisica impressa dalla persona che appone la firma, vale a dire la grafia, mentre la seconda al possesso di uno strumento informatico (un chip di validazione) e di un PIN (codice di validazione) da parte del firmatario. La firma digitale è quindi il risultato di una procedura informatica che consente al sottoscrittore di rendere manifesta l'autenticità del documento informatico ed al destinatario di verificarne la provenienza e l'integrità. I requisiti legali della firma elettronica sono quindi:

**Autenticità:** la firma elettronica apposta ad un documento informatico rende certa l'identità del sottoscrittore;

**Integrità:** la procedura di firma elettronica garantisce la sicurezza che il documento informatico non è stato modificato dopo la sottoscrizione;

**Non ripudiabilità:** il documento informatico sottoscritto con firma digitale ha piena validità legale e non può essere ripudiato dal sottoscrittore.

---

<sup>15</sup> Legge n. 59 del 15.03.1997; D.Lgs. 28.12.2000 n. 443; DPR 28.12.2000 n. 444 e n. 445; DPCM 8.02.1999 e 22.10.1999 n. 437; Circolari AIPA CR/24 e CR/26 del 19.06.2000 e CR/27 del 16.02.2001; Direttive Europee: 1999/93/CEE.

La gestione della procedura di firma elettronica prevede l'impiego di una coppia di chiavi digitali asimmetriche, attribuite in maniera univoca ad un soggetto Titolare. La prima chiave, detta chiave "privata" conosciuta ed in possesso unicamente del Titolare, serve per la generazione della firma digitale a sottoscrizione di un documento, la seconda chiave, detta "pubblica", è resa disponibile ai destinatari del documento per rendere loro possibile la verifica dell'autenticità della firma. In pratica quindi la firma elettronica utilizza un meccanismo di crittografia a doppia chiave, per cui un documento firmato con un determinata chiave privata può essere verificato solo con la corrispondente chiave pubblica. La sicurezza è garantita dalla impossibilità di ricostruire la chiave privata (riservata e segreta) a partire da quella pubblica, anche se le due chiavi sono univocamente correlate.

L'introduzione della firma elettronica deve inoltre avvenire di pari passo con l'acquisizione e diffusione di un motore per la gestione degli Iter elettronici, cioè di uno strumento che, nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV, consenta di ingegnerizzare i procedimenti amministrativi, in modo da poterli tracciare e gestire in maniera completamente informatizzata.

Un sistema di *workflow & documentation management* consente di:

- informatizzare e monitorare un processo per fasi ed eventi;
- attribuire in modo certo le responsabilità di fasi ed eventi;
- gestire tutta la documentazione associata a ciascuna fase ed evento;
- produrre valutazioni di sintesi inerenti alle performances conseguite.

La Regione Veneto ha già dato avvio, tramite l'iniziativa progettuale ESCAPE, ad attività di sperimentazione del trattamento elettronico con firma digitale di documenti informatizzati, nonché a due progetti prototipali di applicazione della firma elettronica per l'attestazione dei documenti di "proposta delibere" e la certificazione di "flussi informativi sanitari".

In parallelo è stato dato anche inizio alle procedure di acquisizione dei servizi di certificazione necessari per l'adozione della firma elettronica, che dovranno essere prodotti da una ditta selezionata tra le società certificate dall'AIPA (Autorità Informatica per la Pubblica Amministrazione), come previsto dal DPCM 8 febbraio 1999.

La Deliberazione n. 1927 del 20.07.2001 infatti, oltre a dare approvazione all'avvio dei progetti prototipali interni riguardanti l'"iter delle delibere" e la "gestione dei flussi

informativi sanitari”, ha dato luogo a procedere all’indizione di una gara per l’individuazione dell’Ente Certificatore.

Pertanto la Direzione Sistema Informatico Regionale si è già attivata per l’acquisizione della firma elettronica (o meglio del servizio di un Ente Certificatore riconosciuto AIPA), in merito alla quale progressivamente intende:

- introdurre, promuovere e divulgarne l’utilizzo interno in ambito Intranet Net-SIRV;
- promuoverne l’utilizzo a sottoscrizione di documenti, lettere, note informative diffuse grazie al sistema di e-mail sicura (Protocollo Informatico);
- ingegnerizzarlo nell’ambito di iter elettronici “chiave” nell’ambito dell’efficienza della “macchina amministrativa” regionale: oltre a delibere, si fa riferimento ai “mandati di pagamento on-line” e alla gestione dei “reporting di progetto”.

Pertanto il Programma di E-government prevede la distribuzione della firma digitale a tutti i soggetti regionali che devono potersene avvalere per le proprie attività istituzionali.

E’ prevista inoltre che la firma elettronica regionale verrà poi estesa e resa disponibile anche a quei soggetti istituzionali interessati partecipanti all’Extranet Net-SIRV.

### Sperimentazione

Il progetto “*ESCAPE*” (Electronic Segnature in Care Activies for Paper Elimination) è in corso di attuazione presso tre Aziende Sanitarie della regione: ULSS 9 Treviso (Servizi diagnostici dei Laboratori e delle Radiologie, nonché i reparti dell’Ospedale “Ca’ Fondello” di Treviso), ULSS 1 Belluno (Laboratorio, Reparti, Direzione, MMG), ULSS 12 Venezia (Laboratorio, Reparti, MMG). Il progetto prevede l’attivazione di un sistema informatico di gestione della firma, della trasmissione, dell’estrazione, dell’archiviazione dei documenti clinici (referti) ed amministrativi (delibere, circolari della direzione, mandati di pagamento), che progressivamente sostituisca la gestione cartacea degli stessi, nel pieno rispetto della normativa vigente.

I documenti informatici vengono firmati digitalmente tramite smart card personale secondo le regole emesse dall’AIPA, sono quindi trasmessi in rete cifrati (per tutelare la riservatezza dei dati) ed estratti dal ricevente con modalità sicure, con possibilità di verifica d’autenticità della firma e di integrità del test; sono quindi archiviati su supporti ottici non riscrivibili (CD-ROM).

Tramite le tecnologie messe a punto nell'ambito della sperimentazione ESCAPE, la Regione ha inoltre avviato altre sperimentazioni riguardanti:

- la gestione del workflow elettronico delle Proposte di Delibere;
- la gestione dei flussi informativi che vengono inviati dalle Direzioni Sanitarie locali alla Regione.

Nella sperimentazione *“Proposte di Delibere”* la firma digitale interviene in un Iter elettronico documentale, effettuato quindi completamente in maniera informatizzata, che inizia con la prima bozza di stesura della proposta di delibera, gestisce tutte le operazioni di aggiornamento, visto temporale, trasmissione, ricezione, coinvolgendo via via i diversi operatori del procedimento fino alla estrazione finale e alla archiviazione in Segreteria di Giunta. A tutti gli operatori è fornito un controllo puntuale dello stato di avanzamento della pratica.

Anche nel progetto prototipale di *“Gestione dei Flussi Informativi Sanitari”* la gestione della firma elettronica è finalizzata alla sottoscrizione dei flussi di dati che i responsabili delle aziende sanitarie devono inviare alla Direzione Sanità della Regione Veneto con modalità riservate e sicure. La Direzione Sanità può così effettuare la verifica di validità del firmatario e di autenticità del documento firmato; nel caso di controllo positivo i dati trasmessi possono essere acquisiti ed archiviati su supporto attico come previsto dalla normativa.

#### Utilizzo della firma digitale

L'utilizzo della procedura di firma digitale si basa essenzialmente su tre fasi:

**Processo di firma** - Il firmatario effettua le fasi di redazione e validazione del documento nella propria stazione di lavoro e inserisce la smart-card personale di firma nel lettore del badge; a questo punto avviene il controllo del PIN di accesso e della validità del certificato del firmatario nell'archivio standard, se la verifica è positiva si attiva il programma di FIRMA: estrazione, tramite funzione di hash, dell'impronta del documento che viene inviata alla smart card, la quale cifra l'impronta con la chiave privata in essa contenuta. Il risultato è la firma digitale del documento che, assieme al certificato del firmatario, vengono allegati al documento stesso e inviati al destinatario.

**Processo di trasmissione** – Il programma di TRASMISSIONE del documento firmato cifra il documento, unitamente alla firma digitale ed al certificato, con riferimento alla chiave del destinatario; la cifratura viene effettuata per maggiore garanzia di riservatezza. L'imbustamento per il destinatario viene effettuato secondo gli standard PKCS#7; il

documento firmato viene depositato in un data base di transito per essere estratto dal destinatario.

**Processo di estrazione** – Il destinatario effettua l'interrogazione nel data base dei documenti firmati di propria competenza e inserisce la smart card personale nel lettore del badge; viene quindi attivato il programma di ESTRAZIONE che controlla nell'archivio standard la validità del certificato del firmatario e acquisisce la chiave pubblica per la decifratura del documento; il controllo di autenticità dà esito positivo se la firma corrisponde al documento ricevuto, a questo punto viene reso visibile il documento, con relativo certificato.

### Contenuti

Come abbiamo visto, è già in corso l'attività di selezione della Certification Authority (CA) e sperimentazione della firma elettronica.

La gara di selezione del CA per l'affidamento del servizio triennale di firma elettronica, prevede la selezione di un ente certificato AIPA cui affidare i servizi di:

- generazione dei certificati e loro pubblicazione su archivio ad accesso standard (LDAP)<sup>16</sup>;
- aggiornamento dei certificati scaduti;
- gestione delle liste di revoca e sospensione dei certificati (CLR/CSL);
- validazione incrociata dei certificati relativi ad altre CA;
- collegamento affidabile e sicuro con la Regione Veneto;
- assistenza specialistica per formazione e avviamento servizi.

In relazione alla architettura e agli standard di utilizzo della firma e di introduzione degli lter elettronici documentali, è previsto l'adozione delle tecnologie intranet, basate sui protocolli http e https. L'utilizzo dell'interfaccia web in Intranet Net-SIRV consentirà infatti una maggiore e più rapida diffusione delle applicazioni nelle stazioni periferiche, mentre verrà applicato lo standard di memorizzazione XML per garantire un agevole interscambio con altre procedure già utilizzate (vedi il caso dell'archiviazione ottica delle delibere).

---

<sup>16</sup> Il servizio di generazione dei certificati, consentirà inoltre di creare le chiavi necessarie per la gestione dell'Extranet Net-SIRV.

Il Programma di E-government regionale prevede quindi di coordinare queste attività nell'ambito del Net-SIRV, nonché di farsi carico di tutte le iniziative di informazione e divulgazione atte a promuovere in tempi brevi l'utilizzo della firma digitale ed il suo impiego negli iter amministrativi informatizzati.

### **3.2.1.3 Sperimentazione Strumenti di Net-Meeting**

#### **Obiettivo**

La realizzazione dell'Intranet Net-SIRV consentirà anche la sperimentazione e l'introduzione di nuovi strumenti innovativi di comunicazione e lavoro.

In particolare si ipotizza la sperimentazione di strumenti di Net-Meeting, cioè applicazioni che rendono possibile, tramite funzionalità di conferenza audio e video, l'effettuazione di connessioni di lavoro remote tra funzionari residenti in sedi diverse.

Nota è la problematica della logistica dell'Amministrazione regionale, che, seppur in corso di semplificazione attraverso azioni di concentramento di vari servizi in unici edifici, vede una molteplicità di sedi e palazzi distribuiti, a meno degli uffici periferici, prevalentemente nel comprensorio veneziano, con notevoli problemi di spostamenti e tempi di trasferimento.

Per quanto uno strumento di videoconferenza non possa certo sostituire appieno le possibilità e l'efficacia dell'interazione diretta nell'ambito di attività di gruppo di lavoro, tuttavia esso può rivelarsi utile per tutta una serie di attività di contatto e workgroup minori, per effettuare e condividere in rete confronti e valutazioni immediate tra colleghi.

Con uno strumento di Net-Meeting è possibile infatti utilizzare la proprio postazione di lavoro (Personal Computer) connessa in rete Intranet/Internet, per scambiare immagini video in tempo reale con un altro partecipante a una discussione; è possibile condividere idee e informazioni parlando direttamente con altri utenti, utilizzare la videocamera per visualizzare in tempo reale degli oggetti collocati davanti all'obiettivo, condividere testi, documenti, immagini.

Grazie alla combinazione delle funzionalità per la trasmissione video e audio nonché dati, è possibile vedere e ascoltare i propri interlocutori, oltre a condividere informazioni e applicazioni.

L'obiettivo della sperimentazione è quindi quello di strutturare e valutare, ai livelli dirigenziali, l'utilizzo di un sistema di Net-Meeting per il confronto e lo scambio informativo interattivo di documentazione e analisi, in modo da poter effettuare parte delle riunioni operative direttamente dai propri posti di lavoro, senza dover effettuare trasferimenti tra le varie sedi regionali.

### Contenuto

Utilizzando un PC connesso alla Intranet Net-SIRV tramite browser, sarà possibile usufruire del servizio di Net-Meeting, rendendo possibile il colloquio diretto tra utenti Intranet Net-SIRV, peraltro con abbattimento delle spese di comunicazione.

La funzione per discussioni è tuttavia solo una delle caratteristiche che uno strumento di Net-Meeting è in grado di svolgere. E' infatti possibile usufruire di funzioni per:

- condividere dati, consentendo agli utenti di interagire direttamente tra loro, ad esempio disegnando su una lavagna condivisa o scambiandosi file e messaggi di testo;
- visualizzare sul video immagini in tempo reale, consentendo il colloquio diretto, faccia a faccia, con altri utenti attraverso l'Intranet, nonché la possibilità di visualizzare oggetti;
- realizzare connessioni multiple, consentendo a più partecipanti di poter condividere la stessa sessione di lavoro on-line;
- garantire la sicurezza delle comunicazioni.

La sperimentazione dello strumento di Net-Meeting dovrà prevedere:

- ✓ la creazione di un Gruppo di Lavoro che definisca le specifiche tecniche ed organizzative per la definizione e la realizzazione del progetto e l'identificazione dell'ambito di sperimentazione;
- ✓ la selezione dello strumento di sperimentazione;
- ✓ l'implementazione, la sperimentazione e l'avvio;
- ✓ l'organizzazione e l'effettuazione di iniziative di formazione agli utenti;
- ✓ la realizzazione di iniziative di informazione.



### **3.2.1.4 Sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa Regionale**

#### **Obiettivo**

Una delle principali attività dell'Amministrazione regionale è, come noto, rivolta alla definizione ed attivazione di iniziative progettuali sia a valenza interna (ad esempio: *“Realizzazione dell’Intranet Net-SIRV”*), che esterna (ad esempio: *“Finanziamento e realizzazione del Progetto Sistema Trasporto Ferroviario Regionale”*).

Un “Progetto” è costituito da un insieme di attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi, rispettando vincoli di tempo e di risorse. Sovente, inoltre, un progetto vede la partecipazione di più persone, con conseguente introduzione, quali fattori critici di successo, di quelli relativi alla comunicazione e al coordinamento.

E' inoltre esperienza comune che un progetto, sia pur pensato e definito secondo una logica deterministica, più è complesso e più risulta soggetto alla dinamicità delle risorse, al determinarsi di avvenimenti imprevisti, alla modifica dei limiti temporali (*milestone*), alla.... rischedulazione delle attività.

E' facilmente ipotizzabile che l'evoluzione federalista in atto e la costituzione del Sistema delle Autonomie Locali renderanno ancora più critica questa funzione: il governo dei progetti diviene quindi una delle principali priorità nell'ambito della costruzione del Net-SIRV.

Per questo motivo appare fondamentale integrare, a partire dall'Intranet Net-SIRV, un sistema che supporti i funzionari dell'Amministrazione Regionale nella pianificazione della fasi, nella schedulazione delle attività e delle risorse di progetto, nella gestione delle singole componenti, in grado di interagire secondo una logica di multiprogetto, attraverso l'organizzazione e la gestione coordinata delle risorse, della documentazione e delle funzioni di comunicazione on-line.

Uno strumento di questo tipo, oltre a consentire una visione costantemente aggiornata dei progetti in corso, delle responsabilità e degli stati di avanzamento, consentirà anche un monitoraggio più approfondito della spesa regionale secondo, per l'appunto, una logica di attività in essere e di processo progettuale analizzato.

L'obiettivo è quello non solo di realizzare un data base in grado di interpretare e gestire in modo univoco le attività progettuali regionali, ma anche e soprattutto quello di introdurre la

cultura del Project Management al fine di migliorare la qualità dei processi progettuali ed i risultati ottenuti.

### Contenuti

Sotto il profilo architettuale, il sistema di Gestione & Reporting dei Progetti e della Spesa regionali dovrà essere in grado di utilizzare i meccanismi di rete messi a disposizione dall'Intranet Net-SIRV per la condivisione in rete delle viste di multiprogetto ed il reporting sulla spesa.

La gestione del progetto dovrà essere resa accessibile solo ai responsabili di progetto (meccanismi di sicurezza e profilo utente), mentre le viste dovranno poter essere condivise tra tutti gli utenti connessi via Intranet. Dovranno inoltre essere resi disponibili meccanismi per la costruzione di viste di sintesi, che permettano ai diversi livelli amministrativi (Servizio, Settore, Segreteria, Assessorato) di poter disporre di quadri sinottici sullo stato di avanzamento dell'insieme di progetti ricadenti nel proprio ambito di responsabilità gerarchico-funzionale.

Il sistema di Gestione & Reporting dovrà quindi prevedere:

- gestione interattiva delle WBS di Progetto (WorkBreakdown Structure);
- gestione dell'ambiente multiprogetto;
- strumenti di composizione e pianificazione di progetto a partire da moduli predefiniti;
- gestione parametrizzata dei dettagli delle attività;
- gestione della documentazione multimediale di progetto associata alle attività;
- gestione dei budget e della contabilità di progetto;
- funzioni di integrazione con strumenti di produttività personale di progetto;
- funzioni di ceck-listing delle attività;
- funzioni per la comunicazione ed il coordinamento di progetto integrate con gli strumenti tipici di e-mail e la firma digitale;
- strumenti di produzione della reportistica sullo stato di avanzamento e sulla spesa di progetto.

Sulla base di questo sistema dovrà essere inoltre possibile realizzare periodicamente delle pagine informative da pubblicare on-line, sul portale Net-SIRV, in grado di informare il

cittadino (Servizio Internet Net-SIRV) sulla consistenza e sullo stato di avanzamento dei progetti regionali a valenza regionale.

Al di là della individuazione o costruzione di uno strumento informatico efficiente, va sottolineata la necessità di definire ed adottare una metodologia di Project Management all'interno della struttura regionale, in grado di costituire lo standard di riferimento per l'implementazione del sistema. Ciò richiederà necessariamente l'approntamento di attività di formazione di base, per acquisire gli elementi di conoscenza per poter progettare ed implementare il sistema organizzativo, e di project management, per definire i nuovi elementi del sistema organizzativo, in base alle esigenze del settore/servizio di appartenenza.

In prima istanza si ipotizza l'acquisizione e la sperimentazione di uno strumento di Gestione & Reporting nell'ambito della Direzione Sistema Informatico della Regione Veneto, attraverso la sua applicazione in relazione con il presente Piano di Sviluppo Informatico e Telematico.

### **3.2.1.5 Mandati on-line**

#### **Obiettivo**

Nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV è prevista l'implementazione e l'adozione di un sistema per la gestione dei mandati elettronici. La Regione Veneto ha già, come abbiamo visto, intrapreso delle attività di sperimentazione nell'ambito del progetto ESCAPE.

Attraverso l'acquisizione e la diffusione dell'Utilizzo della firma digitale, l'adozione di uno strumento per la gestione dell'iter elettronico documentale e l'adozione del sistema di posta sicura, sarà possibile realizzare ed estendere progressivamente la gestione dei cosiddetti mandati elettronici da intendersi come documenti dei prodotti dai flussi procedurali instaurati tra i diversi attori (Strutture regionali, Ragioneria, Tesoriere ).

#### **Contenuti**

La gestione dei mandati on-line dovrà essere integrata con la cosiddetta procedura Finanziaria 2000, questo allo scopo di gestire in modo automatico le attività di comunicazione ed evitando così la gestione cartacea (*paper less*) prodotta da:

## **Strutture interne verso Ragioneria**

- Liquidazione e suoi allegati

## **Ragioneria verso Tesoreria<sup>17</sup>**

- Ordini di Pagamento
- Ordini di Riscossione
- Ordini di Accreditamento per la costituzione dei conti del Funzionario Delegato
- Ordini di Costituzione dei Depositi Cauzionali
- Ordini di Svincolo dei Depositi Cauzionali
- Atti di Bilancio e sue variazioni
- Documenti di correzione e rettifica degli ordini suelencati

## **Gestione di Tesoreria verso Ragioneria**

- Quietanze di pagamento sugli Ordini
- Bollette di riscossione sugli Ordini

L'ipotesi progettuale per l'istituzione del mandato on-line prevede l'interazione delle strutture coinvolte, utilizzando l'Intranet Net SIRV e la firma digitale.

A tal proposito verranno individuati e gestiti i punti di generazione del documento informatico con firma digitale del responsabile di processo, verranno altresì valicati e accettati documenti con firma digitale.

### **3.2.1.6 Sistema Net-GIS Veneto**

#### **Obiettivo**

L'evoluzione verso la realizzazione di un sistema informativo regionale di rete, il Net-SIRV, comporta una revisione non solo delle architetture applicative riguardanti le applicazioni amministrative/gestionali classiche, rivolte alla gestione di dati alfanumerici, ma anche di quelle multimediali e grafiche. Un discorso in particolare va fatto per tutte le applicazioni operanti su piattaforma GIS (Geographical Information System) che trattano cartografia

---

<sup>17</sup> Il progetto di legge n. 154 relativo all'“Ordinamento del Bilancio e della Contabilità della Regione”, licenziato dalla prima Commissione Consiliare il 9 ottobre 2001 prevede all'art. 60 – Norme transitorie, comma 2 “Fino all'applicazione della forma del documento informatico con firma digitale agli ordinativi di riscossione e pagamento, la trasmissione in via elettronica al Tesoriere regionale di tali ordinativi può essere accompagnata da un unico documento cartaceo riepilogativo contenente tutti gli elementi degli ordinativi trasmessi”.

digitale e servono per la georeferenziazione di dati riguardanti oggetti, risorse od eventi e per la produzione di analisi territoriali e mappe tematiche.

Come già evidenziato in alcuni passi del presente documento, la Regione Veneto è stata tra le prime organizzazioni pubbliche che hanno realizzato un sistema informativo territoriale basato sull'adozione di tecnologia GIS: a partire dagli anni '80 ha infatti realizzato molteplici iniziative progettuali sia nella produzione della Cartografia Tecnica di Base (Gestione della versione numerica della CTR), che nel settore del rilievo delle risorse naturali (ad esempio gli Inventari Forestali), che nel campo della pianificazione urbanistica (ad esempio il Piano di Sviluppo Regionale), che nell'analisi ambientale (le analisi cartografiche sull'inquinamento e le reti di monitoraggio ambientale), delle viabilità etc. Lo sviluppo e la diffusione di applicazioni cartografiche ha poi trovato anche applicazione nell'ambito della Legge 54/88 con la gestione dei Piani Regolatori e con la sperimentazione di standard grafici informatizzati.

Tuttavia l'utilizzo dei GIS in ambito regionale presenta a tutt'oggi alcuni limiti:

- la tecnologia GIS viene ancora troppo spesso utilizzata solo come strumento per specialisti finalizzato alla produzione e rappresentazione cartografica, piuttosto che come strumento diffuso di analisi e consultazione territoriale da parte di utenti generici;
- il sistema informativo territoriale regionale non appare ancora sufficientemente integrato con il resto del SIRV che pure opera, come già evidenziato, su tecnologia completamente *industry standard* – sia a livello di sistemi operativi che di gestione dati – ed è quindi facilmente integrabile anche da piattaforme standard GIS;
- il sistema informativo territoriale regionale attuale, infine, non è in grado di operare sulle architetture e nell'ambito dei servizi internet/intranet.

Quest'ultimo, indubbiamente, sembra essere al momento l'aspetto più critico.

Appare evidente, infatti, che alla volontà di costruire il Net-SIRV e di realizzare servizi innovativi per gli EE.LL., i cittadini e le imprese, deve corrispondere la disponibilità di una tecnologia adeguata, non solo nell'ambito delle infrastrutture di sistema e di rete e delle

piattaforme necessarie al supporto delle applicazioni tradizionali, ma anche di quelle rivolte all'analisi e gestione territoriale.

Si pensi, al riguardo, a tutti i servizi e processi amministrativi a valenza territoriale indicati nell'ambito della Legge Regionale sulle Autonomie Locali, dove alle deleghe in diverse materie corrispondono anche precisi impegni di concertazione e coordinamento: nella pianificazione urbanistica, nella gestione delle risorse idriche e ambientali, nella progettazione infrastrutturale...

Senza uno strumento evoluto di gestione cartografica digitale, georeferenziazione ed analisi topologica, capace di integrare in rete a livello regionale – sfruttando i meccanismi messi a disposizione dagli standard internet/intranet - i processi di pianificazione e progettazione territoriale, sarebbe ben difficile pensare di poter far fronte a questi impegni istituzionali.

Per questo motivo si rende indispensabile attuare un momento di riflessione e valutazione atto a determinare la tecnologia GIS più adatta a supportare questo salto di qualità. In particolare si rende necessario individuare un'"insieme di strumenti di piattaforma GIS", in grado di operare insieme ed integrare facilmente dati, funzioni ed applicazioni.

L'evoluzione dell'informatica ha fatto sì che oggi non abbia più senso parlare genericamente di G.I.S.: bisogna specificare la tecnologia ed l'ambito di impiego. Se infatti un tempo G.I.S. significava una sola ed unica cosa, oggi si possono distinguere diverse classi tipologiche di G.I.S.:

GIS Multiuser: è costituito dall'insieme delle piattaforme direttamente derivate dai sistemi di cartografia automatizzata e dagli AM/FM (G.I.S. classico). Sono basati su S.O. multiutente e, quindi, consentono a più utenti di condividere e poter intervenire in contemporanea sui dati gestiti, siano essi cartografici che alfanumerici. Generalmente questi sistemi adottano un proprio data base di tipo proprietario per la gestione degli oggetti territoriali, mentre possono interfacciarsi a data base relazionali standard di mercato per la gestione dei dati e delle informazione da associare agli oggetti, cioè per la loro tematicizzazione. La maggior parte di questi sistemi si sono evoluti verso Windows NT, mutando in parte la loro architettura (da semplici sistemi multiutente, si sono

trasformati in architetture client/server distribuite). L'utilizzo di sistemi di questo tipo si giustifica solo per quelle applicazioni che richiedano effettivamente la multiutenza in produzione (più utenti concorrono in contemporanea alla costruzione della medesima cartografia o alla gestione del medesimo data base georeferenziato).

GIS Desktop: sono i G.I.S. che operano su Personal Computer, in modalità monoutente. Dal costo limitato, sono le piattaforme generalmente adottate per lo sviluppo di applicazioni consumer (GeoMarketing, InfoMobility, Call Center etc.) o da utenti con esigenze limitate (ad esempio piccoli/medi comuni, che non necessitano di grandi risorse ed organizzazione per la gestione del proprio PRG). Questi sistemi operano per lo più in modo ampiamente standardizzato, gestiscono la multimedialità e possono essere collegati a banche dati di tipo standard visibili anche in rete locale. Diverse soluzioni G.I.S. desktop possono inoltre operare come client in consultazione di sistemi G.I.S. multiuser.

GIS Web Multiuser e G.I.S. Web Publishing: il forte sviluppo di Internet ha ultimamente coinvolto anche il settore del GIS. Molti utenti della tecnologia G.I.S. hanno infatti sentito l'esigenza di rendere disponibili mappe digitali nei loro siti Web, nell'ottica di realizzare dei servizi pubblici per i propri utenti o clienti oppure per rendere possibile l'accesso ad informazioni georeferenziate anche a sedi aziendali periferiche.

Fino ad oggi distribuire in rete informazione territoriale rappresentava uno sforzo notevole, ma negli ultimi anni sono state realizzate piattaforme standard atte a pubblicare mappe interattive su Intranet/Internet con semplicità ed economicità, basate sull'utilizzo di un "Internet MapServer" che si avvale di un Internet Web Server.

Mediante un Web browser è quindi possibile per utenti generici accedere alle funzioni G.I.S. e all'informazione territoriale disponibili in rete.

Va inoltre evidenziato che esistono alcune piattaforme che consentono funzionalità di interazione con il MapServer molto simili a quelle messe a disposizione da un G.I.S. Multiuser, con possibilità quindi non solo di accesso ma anche di modifica dei dati per tutti gli utenti in rete (definibili effettivamente come soluzioni G.I.S. Web Multiuser), altre invece consentono funzioni di sola consultazione di cartografie/tematismi, prodotti e gestiti, ad esempio, da ambienti G.I.S. desktop (definibili quindi solo come G.I.S. Web Publishing).

GIS Palm: è l'ultima nata nella categoria delle piattaforme GIS. Sono i GIS espressamente pensati per poter operare su computer tascabili (Pocket PC) o palmari. Possono lavorare

sia come applicazioni stand-alone, alimentate da banche locali (presenti sul palmare), sia come terminali di analisi territoriale on-line attraverso meccanismi di sincronizzazione dati o connessione intranet/internet ad un Map-server. Il loro impiego è prettamente rivolto al settore dell'Info-mobility, della navigazione e del rilievo GPS.

Al fine di poter realizzare un sistema informativo territoriale complesso, in grado di produrre, aggiornare, distribuire e rendere accessibili (pur secondo diverse modalità architetturali – dal client/server, all'intranet, all'internet...-, nonché diritti e tipologie di accesso – su interfaccia client, su browser; su PC, portatile, palmare...-) i dati e le analisi territoriali realizzate a tutti gli utenti Net-SIRV, è quindi indispensabile individuare un sistema di piattaforma in grado di realizzare tutte le funzioni GIS sopra descritte: *“multiuser”, “desktop”, “Internet/intranet” e “palm” operating*.

Solo attraverso l'acquisizione di una tecnologia GIS in grado di realizzare in modo integrato tutte queste modalità operative è possibile pensare di fare evolvere l'attuale sistema informativo territoriale verso una nuova architettura, il Net-GIS Veneto, in grado di sfruttare appieno il Net-SIRV, in modo da rendere possibile:

- attuare in rete compiti e responsabilità in materia di pianificazione e programmazione urbanistica e infrastrutturale secondo quanto tracciato dalla L.R. sulle Autonomie Locali (Catena PRG-PTP-PTR);
- aprire il patrimonio informativo cartografico digitale di base e tematico alla comunità e al territorio, secondo un sistema integrato di servizi di accesso o consultazione Intranet/Extranet/Internet Net-SIRV;
- integrare lo Sportello Unico alle Imprese con servizi informativi sulle aree regionali di destinazione/riqualificazione industriale;
- fornire supporto ai nuovi Servizi GIS e GIS on-line Veneto della L.R. 54;
- realizzare anche gli altri servizi Net-GIS sul Portale Territoriale Veneto rivolti alla Net-Economy e al Net-Health&Welfare veneti.

### Contenuti

La realizzazione del Net-GIS Veneto richiederà innanzi tutto la formazione di un Gruppo di Lavoro costituito, oltre che dai responsabili della Direzione Sistema Informatico, da rappresentanti delle strutture regionali “grandi utenti GIS”: Centro Cartografico Regionale,



Direzione Urbanistica, Direzione Ambiente, Direzione Foreste, Direzione LL.PP., Dipartimento Geologia e Difesa del Suolo, Servizio L.R. 54/88.

E' previsto che il Gruppo di Lavoro, coadiuvato dal DIST – incaricato del supporto consulenziale nell'analisi metodologica e tecnologica del presente Piano di Sviluppo Informatico e Telematico – si faccia carico della valutazione e identificazione delle caratteristiche tecnologiche e industriali, in modo da predisporre un processo di benchmarking delle attuali soluzioni presenti sul mercato, al fine di identificare la piattaforma più idonea per lo sviluppo del Net-GIS Veneto.

La piattaforma adottata dovrà essere poi impiegata nell'ambito delle attività progettuali di Piano riguardanti l'E-government veneto per:

- i servizi di Net-SIRVGPS Veneto;
- la pubblicazione sul Portale Territoriale Veneto Net-SIRV della Cartografia Tecnica Regionale e delle carte tematiche di pianificazione territoriale;
- i progetti previsti nell'ambito della "Innovazione della L.R. 54/88" riguardanti la realizzazione del Terminale Mobile - Vigile di Quartiere e dei servizi Net-GIS per i Comuni e GIS on-line Veneto;
- i servizi di analisi territoriale nel nuovo Sportello Unico regionale per le Attività Produttive e la Delocalizzazione di Impresa;

### **3.2.2 Comunità e Territorio**

Come abbiamo più volte ribadito l'implementazione del Net-SIRV vede, tra le sue maggiori e più importanti finalità, quella di realizzare l'infrastruttura dei servizi atti a costruire il Sistema veneto delle Autonomie Locali nello spirito di quanto indicato dalla L.R. "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112".

Lo sviluppo del Net-SIRV getta infatti una luce nuova sul ruolo che la Regione è chiamata a svolgere nei confronti della comunità veneta, intesa come cittadini, enti locali ed operatori del mondo economico e produttivo, nonché sul territorio, nelle sue varie accezioni ambientali, urbanistiche e infrastrutturali.

Per questo motivo l'impegno nella costruzione del Net-SIRV, rivolto alla comunità regionale, non può semplicemente limitarsi alla costituzione di una struttura di servizi di

rete Extranet e nella costituzione del portale, ma deve passare attraverso una serie di interventi mirati volti a:

- ✓ aprire l'attuale contenuto informativo del SIRV all'intera comunità regionale;
- ✓ avvalersi degli strumenti messi a disposizione dal Net-SIRV per la realizzazione di comunicazione sicura e meccanismi di informazione proattiva tra Regione ed EE.LL. e tra gli EE.LL. stessi;
- ✓ estendere l'utilizzo della firma digitale in modo da innovare e rendere più veloci e sicuri i meccanismi di interazione ufficiali tra EE.LL., istituzioni territoriali e Regione;
- ✓ innovare la Legge 54/88 finalizzata al supporto dei processi di informatizzazione degli EE.LL.;
- ✓ adeguare le funzioni dello Sportello Unico alle Attività Produttive alle esigenze evolutive dell'impresa e dell'economia veneta;
- ✓ garantire l'accesso ai servizi Net-SIRV anche ai cittadini veneti operanti fuori dal territorio regionale;
- ✓ estendere l'utilizzo degli strumenti di Net-GIS a vantaggio di tutta la comunità regionale;
- ✓ proporre Servizi di Gemellaggio on-line.

### **3.2.2.1 Aprire il SIRV alla comunità regionale**

#### **Obiettivo**

Bisogna far sì che l'attuale patrimonio informativo del SIRV, che riveste una particolare rilevanza per la collettività e le istituzioni, siano esse pubbliche che private, possa essere reso accessibile ai fini della consultazione, dello studio e della ricerca.

In sostanza si tratta di analizzare, organizzare e proporre quanto disponibile tramite una logica di banche dati pubbliche e di meccanismi standard di accesso propri della Rete Internet, determinando ovviamente le regole e gli opportuni meccanismi di salvaguardia da accessi indesiderati.

Oltre alle banche dati statistiche, indubbia rilevanza potrebbe avere la messa a disposizione on-line della Cartografia Tecnica Regionale, nonché dei tematismi di Pianificazione e Sviluppo Territoriale prodotti dalla Regione (P.T.R.S.).

Si intende, inoltre, mettere a disposizione degli EE.LL., tramite l'Extranet Net-SIRV, una serie di banche dati di interesse generale gestite sia dagli organismi centrali dello Stato (INPS, D.B. Ministero Finanze, Motorizzazione Civile etc.) che da provider privati, quali quelle di Infocamere (dati delle camere di Commercio) e del Sole24Ore.

Un altro obiettivo è quello di rendere disponibile alla consultazione pubblica anche gli stati di avanzamento dei progetti regionali ed i dati di Osservatorio, derivanti dalle consultazioni periodiche dei “*Reseaux di Governo*” (vedi capitolo successivo sul Governo).

Va sottolineato come gli investimenti tecnologici di base siano già stati, in massima parte, attuati: si tratta solo di definire e rendere esecutiva l'adeguata progettualità di dettaglio.

Per quanto riguarda la possibilità di gestire on-line secondo standard internet anche il patrimonio informativo riguardante il territorio, si rimanda a quanto già detto precedentemente sulla adozione di strumenti di Net-GIS.

### Contenuti

In questo contesto sono previste attività di:

- acquisizione e distribuzione dei diritti di accesso a banche dati private (ad esempio D.B. Camera di Commercio, D.B. Sole24Ore) e pubbliche (INPS, D.B. SOGEI Min. Finanza, Motorizzazione Civile etc.), rese accessibili agli EE.LL. tramite Extranet Net-SIRV;
- utilizzo ed ingegnerizzazione degli strumenti di Net-GIS per la pubblicazione sul Portale Net-SIRV della Cartografia Tecnica Regionale e delle carte tematiche di pianificazione territoriale;
- iniziative di informazione e divulgazione.

#### **3.2.2.2 Estensione dei Servizi e-mail sicura Net-SIRV**

##### Obiettivo

Si tratta di estendere nell'ambito dell'Extranet Net-SIRV i servizi di posta sicura implementati per l'Intranet Net-SIRV.

Oltre ai servizi di comunicazione certificata tramite e-mail (che consentirà non solo l'interazione tra EE.LL. e Regione, ma tra gli EE.LL. medesimi) e di comunicazione proattiva (possibilità da parte della Regione di comunicare immediatamente, a fronte di particolari eventi, con un determinato comune o insieme di Comuni ufficialmente in rete), sulla base dell'E-mail Net-SIRV in abito Extranet verrà realizzato un Servizio di Notifica di Mobilità Anagrafica.

Detto servizio consentirà di tracciare le variazioni anagrafico/civili della popolazione (ad esempio trasferimenti di residenza/domiciliazione, nascite, decessi etc.); tramite l'Extranet Net-SIRV dovrà essere possibile per il Comune di origine inviare una comunicazione ufficiale, relativa al movimento anagrafico, a tutte le amministrazioni interessate (Comune di destinazione, ULSS), in modo che queste possano procedere alle proprie verifiche e all'eventuale aggiornamento delle anagrafiche di pertinenza specifica.

Con tale servizio si intendono raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ razionalizzazione e semplificazione dei processi di comunicazione tra Comuni e ULSS, con modalità estendibili anche ad altri EE.LL. operanti sul territorio;
- ✓ tempestività di aggiornamento ed allineamento delle anagrafi Comunali e delle anagrafi degli Assistiti (ULSS) per i nuovi nati, i nuovi residenti e i deceduti;
- ✓ riduzione delle incombenze e degli adempimenti a carico dei Cittadini.

### Contenuti

L'ipotesi progettuale prevede innanzi tutto la formazione di un Gruppo di Lavoro, riconosciuto dalla Consulta Regione-EE.LL., che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale, dei Comuni, delle Comunità montane e delle ULSS nella definizione delle specifiche di impiego dello strumento E-mail Net-SIRV di posta sicura per le attività di Comunicazione Proattiva e di Notifica Anagrafica.

E', inoltre, previsto il potenziamento ed l'estensione dei servizi del Server Regionale Centro Servizi e-Mail Net-SIRV, nonché:

- ✓ la realizzazione di una Rubrica Unica Regionale "estesa" on-line, che consenta a tutti gli utenti referenziati nell'ambito dell'Extranet Net-SIRV di identificare e gestire

- le trasmissioni alle caselle postali ufficiali degli EE.LL. e delle organizzazioni locali territoriali, attraverso l'identificazione dei ruoli e dei soggetti istituzionali;
- ✓ l'analisi tecnologica, la definizione progettuale, la realizzazione, la sperimentazione e l'avviamento di un Servizio Unico di Notifica della Mobilità Anagrafica regionale.

Andranno infine previste iniziative di informazione e divulgazione e Iniziative di formazione.

### **3.2.2.3 Estensione dell'utilizzo della Firma Digitale agli EE.LL.**

#### **Obiettivo**

L'iniziativa progettuale prevede l'estensione dei servizi di Firma Digitale, originariamente sviluppati nell'ambito Intranet Net-SIRV, a tutti gli EE.LL. del Veneto.

Mediante la diffusione dell'utilizzo della Firma Digitale, la Regione si pone l'obiettivo di far sì che tutte le pratiche ufficiali tra EE.LL. ed Amministrazione Regionale siano gestite, entro due anni dalla conclusione della attività di sperimentazione, esclusivamente on-line tramite l'Extranet regionale, in modo da migliorare l'efficienza del Sistema delle Autonomie Locali nei confronti dei cittadini e delle imprese.

#### **Contenuti**

Formazione di un Gruppo di Lavoro che, sotto l'egida della Consulta Regione-EE.LL., veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale, dei Comuni, delle Comunità montane, delle Province e delle ULSS per la definizione delle iniziative di adozione, informazione e divulgazione dell'utilizzo della firma digitale.

### **3.2.2.4 Innovare la Legge 54/88**

#### **Obiettivo**

L'attuale assetto degli strumenti applicativi predisposti e messi a disposizione degli EE.LL. da parte della Regione (L.R. 54/88) risponde più a datati criteri volti a favorire lo sviluppo dell'automatizzazione degli enti pubblici, piuttosto che alle attuali necessità di integrazione e cooperazione locale secondo la logica dello sviluppo federativo e della costruzione del Sistema delle Autonomie Locali.

Ciò non significa che la L.R. 54/88 sia superata: essa va adeguata alle necessità di evoluzione della Società dell'Informazione veneta sfruttando le possibilità offerte dalla tecnologia odierna e, in particolar modo, dalla costituenda rete Net-SIRV (ai tempi della promulgazione della legge, Internet era una rete “privata” per pochi specialisti ...).

Si vede la necessità, quindi, da un lato di rinnovare e ripensare gli strumenti applicativi, che il SIRV mette a disposizione degli EE.LL., in termini funzionali espandendoli verso nuove problematiche di gestione amministrativa, ad oggi in parte non affrontate a causa della loro valenza marginale che solo recentemente si è accresciuta grazie ai processi di delega dello Stato (Servizi Sociali, Formazione scolastica e Vigilanza del territorio), dall'altro di supportare non solo l'informatizzazione dei servizi locali ai cittadini e all'impresa, ma anche:

- ✓ introdurre e diffondere tra gli EE.LL. la cultura e l'utilizzo degli strumenti applicativi di comunicazione e informazione basati su standard internet a vantaggio della comunicazione interna e tra i diversi livelli amministrativi attraverso l'integrazione con l'Extranet Net-SIRV;
- ✓ favorire l'adozione di soluzioni applicative capaci di utilizzare gli standard web internet anche nei confronti dei servizi rivolti alla collettività, in modo da rendere possibile una maggiore flessibilità e disponibilità di tali servizi in termini on-line;
- ✓ realizzare ricadute informative tra il Net-SIRV e gli EE.LL., a partire da flussi dati di sintesi prodotti dagli stessi EE.LL. attraverso l'elaborazione e la pubblicazione regionale relativa a tematiche strategiche di buon governo (demografia, immigrazione, pressione fiscale, occupazione ed opportunità di lavoro, progettualità e investimenti, territorio);
- ✓ realizzare flussi informativi tra gli EE.LL. e la Regione per produrre sintesi a vantaggio non solo dell'azione Amministrativa e di Governo regionale, ma anche dei cittadini e dell'impresa;

il tutto con l'obiettivo di far crescere un “Net-SIRV territorialmente Integrato”, capace cioè di connettere e far cooperare in rete Regione ed EE.LL. in modo affidabile e permanente.

L'azione quindi deve essere finalizzata a:

- l'aggiornamento/adeguamento dei software applicativi e degli strumenti resi disponibili dalla Amministrazione regionale agli EE.LL. (e strumentali), in termini di disponibilità di nuove procedure, contenuti, estensioni funzionali, integrazione in rete Extranet Net-SIRV;
- la definizione di nuovi standard di integrazione/comunicazione sui principali parametri amministrativi, sociali, progettuali, di spesa etc..attraverso la realizzazione di un adeguato sistema di reporting;
- la costruzione, tramite l'Extranet Net-SIRV del Sistema Integrato delle Autonomie Locali;
- la realizzazione di un reseau con gli EE.LL. che consenta all'Amministrazione e al Governo regionale di potersi confrontare, verificare, e tarare le proprie iniziative di governo in rapporto con le risultanze e le necessità degli EE.LL.

L'obiettivo non è però solo quello di mettere in rete le Amministrazioni Locali, ma anche e soprattutto gettare le basi per far sì che il Sistema delle Autonomie Locali divenga il fulcro per migliorare i servizi nei confronti del cittadino.

**Attraverso l'Extranet Net-SIRV e l'innovazione della L.R. 54/88 si vuole infatti porre il cittadino al centro del Sistema delle Autonomie Locali.**

Ciò sarà possibile solo integrando attraverso il Net-SIRV non solo le conoscenze, ma anche le competenze ed i procedimenti a valenza multiamministrativa.

### Contenuti

L'innovazione della L.R. 54/88 dovrà basarsi su una ridefinizione dei contenuti tecnologici, architetture e funzionali inerenti le soluzioni applicative acquisite e distribuite dall'Amministrazione regionale.

In sostanza ciò significa:

- **evoluzione delle soluzioni applicative verso nuove architetture funzionali in grado di avvalersi al meglio delle possibilità offerte dagli standard web internet/intranet in termini di interazione e cooperazione on-line:**

Questa evoluzione si rende necessaria per favorire l'integrazione verso l'Extranet Net-SIRV nonché verso lo sviluppo del Sistema delle Autonomie Locali che prevede, nello spirito della L.R. 11/2001, l'attuazione di un processo di decentramento amministrativo e di democratizzazione dei processi decisionali, basato al contempo su un forte coordinamento tra le realtà amministrative locali e territoriali interagenti. E' quindi fondamentale gettare le basi dei meccanismi logici ed operativi in grado di far lavorare in rete tutti gli EE.LL., e la Regione assieme ad essi.

Inoltre, l'evoluzione verso architetture applicative basate su web server e su linguaggi per la realizzazione di applicazioni aperte al mondo internet (HTML, Java, PHP, ASP etc.), può favorire la creazione di Centri Informatici Consortili (Comunità Montane) sul territorio a vantaggio dei piccoli Comuni, che con difficoltà possono affrontare singolarmente le problematiche poste dalla continua evoluzione informatica (al pari di altri servizi pubblici quali lo smaltimento rifiuti, la gestione di trasporti locali etc.), e attraverso il supporto di altri Comuni di maggiori dimensioni, delle Province o delle Aziende di Servizi locali.

- **utilizzo delle nuove architetture per costruire i servizi in grado di porre il cittadino al centro del Sistema delle Autonomie Locali:**

Le funzionalità messe a disposizione da ogni Amministrazione locale, singola o facente parte di un Consorzio Informatico Locale (Comunità Montane), e dall'Extranet Net-SIRV dovranno dare progressiva realizzazione ai seguenti principi<sup>18</sup>:

- il Cittadino potrà ottenere ogni servizio pubblico cui ha titolo, rivolgendosi allo sportello (front-office) di una qualsiasi Amministrazione connessa alla rete consortile ed abilitata al servizio, indipendentemente da ogni vincolo di competenza territoriale o di residenza;
- il Cittadino, oltre agli strumenti di identificazione personale, all'atto della richiesta di un servizio non dovrà fornire alcuna informazione che lo concerne e che sia già in possesso di una qualsiasi Amministrazione facente parte del Sistema Net-SIRV;
- una volta che il Cittadino sia stato identificato, il sistema informativo di front-office dovrà essere in grado di inoltrare richieste e reperire in rete, presso ogni

---

<sup>18</sup> Principi che riprendono ed ampliano quanto previsto dai Decreti Bassanini



Amministrazione che le possiede, le informazioni che consentono di autorizzare l'erogazione del servizio richiesto;

- il Cittadino non sarà quindi tenuto a conoscere come la pubblica Amministrazione è organizzata per l'erogazione dei servizi o a quali amministrazioni si deve rivolgere, poiché tutti i servizi comunali saranno integrati dal centro sistema;
- il Cittadino dovrà poter comunicare solo una volta all'Amministrazione pubblica, nel momento in cui si verificano, le variazioni che corrispondono ad eventi della propria vita o, quando ne ha titolo di delega, della vita di altri. Questa comunicazione produrrà automaticamente tutti gli effetti conseguenti; attraverso la rete Net-SIRV l'Amministrazione si farà carico di attivare i meccanismi di notifica alle altre Amministrazioni interessate. L'Amministrazione locale manterrà un profilo per ogni Cittadino che le consente di notificare la variazione a tutti gli enti interessati e di attuare i conseguenti servizi.

Protagonisti di queste trasformazioni dei rapporti tra Amministrazione pubblica e cittadini saranno gli enti locali che, nel modello decentrato e federale dello Stato, rappresenteranno il *front-office* dell'intero sistema amministrativo a disposizione diretta dei cittadini.

Questi criteri andranno quindi ingegnerizzati nell'ambito di nuove soluzioni web based proseguendo il processo di porting ed ampliamento delle attuali funzioni riguardanti Anagrafe e Stato Civile, Ragioneria, Gestione Personale, Gestione Tributi, Ufficio Tecnico e Concessioni Edilizie, Concessioni del Commercio etc..

- **adozione di criteri logici univoci nella gestione dell'informazione anagrafica su persone fisiche e giuridiche e sugli immobili (Anagrafe Estesa):**

Al fine di realizzare una univocità delle informazioni all'interno del Net-SIRV e garantire in modo efficiente i servizi di identificazione, notifica e sicurezza, si rende necessario definire modelli di gestione di "Anagrafi Estese", nonché favorire la loro diffusione tra gli EE.LL.

Per "Anagrafe Estesa" si intende l'integrazione dei dati utilizzati nelle diverse aree organizzative del Comune e relativi ai seguenti soggetti:

- residenti, domiciliati, non residenti e residenti all'estero;

- proprietari di unità immobiliari e/o terreni;
- esercenti di attività commerciali, industriali, agricole o professionali e comunque di ogni attività soggetta all'IRAP (soggetti operanti sul territorio);
- soggetti sottoposti a tributi comunali.

Il Sistema informativo deve quindi prevedere come chiavi identificative e **obbligatorie** di tutte le posizioni anagrafiche:

- il **CODICE FISCALE** e la **PARTITA IVA** per le aree demografica, contabile-finanziaria e tributaria;
- il **CODICE ECOGRAFICO**, identificativo dell'unità abitativa o immobiliare, per l'area territoriale.

Sarà pertanto necessario prevedere la costituzione o la revisione delle anagrafi dei comuni in termini di Anagrafi Estese, in modo tale da poter ottenere tutti i benefici sia interni (possibilità di realizzare incroci tra le posizioni individuali gestite dalle varie procedure di anagrafe, tributi, concessioni edilizie, servizi sociali ecc.) che esterni attraverso i possibili servizi forniti dall'Extranet Net-SIRV (servizi di notifica verso gli altri Comuni e le ULSS, trasmissione di pratiche on-line etc.).

- **estensione degli attuali applicativi forniti dalla legge 54/88 verso nuovi strumenti, servizi e funzioni quali:**

#### **“Comune Veneto on-line”**

Piattaforma di gestione dei servizi *Web based* Internet/Intranet per la pubblicazione del sito ufficiale del Comune. La piattaforma dovrebbe mettere a disposizione: servizi di informazione sull'organizzazione e sui servizi amministrativi del Comune; servizi di informazione sulle attività della comunità locale, strumenti wizard, messi a disposizione delle associazioni locali e delle scuole, per la pubblicazione in rete di propri siti specifici nell'abito del sito comunale; servizi di e-mail, file-transfer; servizi di integrazione nell'Extranet Net-SIRV (servizio di e-mail sicura, servizio di notifica; connessione alla Rubrica Unica Regionale Estesa, connessione alla banche dati regionali per gli EE.LL., servizi di reporting on-line); servizi di connessione al Portale Territoriale Veneto Net-SIRV.

### **“Servizi sociali on-line alla famiglia e alla persona”**

Si fa qui riferimento all’acquisizione e messa a disposizione degli EE.LL., da parte della Regione, di soluzioni applicative internet based per:

la gestione degli assegni per il nucleo familiare e di maternità, a norma degli articoli 65 e 66 della Legge 23 dicembre 1998 n.448 e sue modifiche Legge 17 maggio 1999 n.144;

la gestione della dichiarazione sostitutiva, attestazione provvisoria e certificazione per la richiesta di prestazioni sociali agevolate di cui al D.Lgs. 31 marzo 1998 n.109;

la gestione delle richieste dei buoni scuola per l’accesso alla scuola privata e dei buoni mensa.

### **“Gestione cartella del Cittadino, della Famiglia, Soggetto Giuridico”**

Questa cartella conterrà tutti i principali dati di identificazione, conoscenza e rapporto con l’Ente Pubblico ed andrà allegata alla messaggistica di notifica inerente variazioni di residenza o di stato anagrafico, che possano avere impatti su altre amministrazioni pubbliche.

### **“Gestione Carta di Identità Elettronica (CIE)”**

Il DPCM 22 ottobre 1999 n. 437 regola le caratteristiche e le modalità per il rilascio della carta d'identità elettronica e del documento d'identità elettronico (rilasciato prima del quindicesimo anno d'età). Le regole tecniche sono invece definite dal Decreto del Ministero dell'Interno del 19 luglio 2000 "Regole tecniche e di sicurezza relative alla carta d'identità e al documento d'identità elettronici" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 21 luglio 2000, n. 116, nel quale viene specificato il supporto fisico (in policarbonato con l'inserimento di una banda ottica e di un microprocessore), il sistema di sicurezza - fornito dal Ministero dell'interno - e la configurazione hardware e software che i comuni dovranno utilizzare.

I comuni potranno utilizzare il microprocessore per erogare ulteriori servizi al cittadino, sempre attenendosi a quanto stabilito nei decreti citati.

E’ pertanto necessario prevedere l’integrazione della CIE nell’ambito delle soluzioni applicative che verranno distribuite sulla base della L.R. 54/88.

### **“Gestione Attività/Progetti a valenza regionale e Sistema di Reporting”**

E' prevista l'acquisizione e distribuzione di procedure che aiutino gli EE.LL. nella pianificazione e programmazione di attività e progetti (strumenti di Project Management , comunicazione e reporting) basate su una metodologia standard regionale di Project management. L'utilizzo del reporting, inviato periodicamente via Extranet Net-SIRV, e configurato secondo quanto previsto dalla metodologia standard di Project Management regionale, sarà reso obbligatorio per le amministrazioni impegnate in progetti/attività finanziati con fondi regionali, al fine di consentire all'Amministrazione Regionale la verifica degli stati di avanzamento e dell'impiego dei finanziamenti erogati. L'ottimizzazione della spesa regionale deve passare anche attraverso un processo di corresponsabilità nell'ambito del Sistema delle Autonomie Locali.

### **“Terminale mobile – Vigile di quartiere”**

La Regione Veneto si impegna a fronteggiare, con una valida risposta programmatica, il processo di decentramento riguardante anche i temi della sicurezza e del controllo del territorio. La L. 65/86 (Legge quadro sull'ordinamento della Polizia Municipale) e la L.R. 40/88 (Norme in materia di Polizia Locale), che costituiscono l'ambito di riferimento in materia, sono soggette ad una revisione, che le adeguerà alle esigenze attuali.

A tale proposito la Regione ha dato già vita ad una sperimentazione volta a realizzare un terminale mobile (Computer Palmare) per i Vigili di Quartiere che, attraverso connessioni GSM o GPRS ed il supporto della rete Net-SIRVGPS, sia in grado di:

- fornire servizi di connessione on-line e voce con l'Amministrazione di appartenenza;
- supportare il personale di Polizia Municipale nella determinazione e segnalazione di posizionamento;
- consentire il collegamento verso banche dati comunali (Anagrafe) e servizi banche dati centrali (Motorizzazione Civile) per la consultazione rapida di dati e informazioni;
- consentire il rilievo diretto e la georeferenziazione di eventi relativi a incidenti, danni alla cosa pubblica, furti etc.;
- mettere a disposizione strumenti per la redazione diretta di verbali, contravvenzioni, notifiche etc..

### **“Servizi GIS” e “GIS-Comune Veneto on-line”**

La Regione Veneto intende mettere a disposizione degli EE.LL. le piattaforme individuate per la costruzione del Net-GIS Veneto per:

- la gestione GIS desktop o multiutente per la produzione e la gestione della:
  - Cartografia Catastale Comunale
  - Cartografia Comunale di Piano Regolatore
  - Cartografia Viario Comunale
  - Produzione della Certificazione Urbanistica
- la pubblicazione in Internet, sul sito comunale, degli elaborati cartografici gestiti (GIS Comune Veneto on-line).

In questo ambito andranno definite ed ingegnerizzate anche le “grafie uniche di standard regionale”, così come previsto nel programma di Governo.

### **“Servizi di Reporting Comunale Net-SIRV”**

Al fine di garantire una conoscenza aggiornata e comune a tutto il Sistema delle Autonomie Locali, è stata prevista la definizione di standard di riferimento per la creazione di un sistema regionale di reporting (e sua ingegnerizzazione nell’ambito della L.R. 54/88), per poter raccogliere tramite Extranet Net-SIRV, a vantaggio dell’Amministrazione e del Governo Regionale e di tutti gli EE.LL. veneti, dati di monitoraggio sugli EE.LL. inerenti:

- evoluzione sistema demografico locale;
- evoluzione dei servizi amministrativi;
- evoluzione e dinamiche locali di impresa;
- pressione fiscale locale;
- dinamica della spesa pubblica locale;

E’ previsto che la stessa informazione, mediante opportune tabelle e rappresentazioni di sintesi, verrà messa a disposizione dei cittadini sul Portale Territoriale Veneto Net-SIRV (Osservatorio Veneto).

### **“Reseaux delle Autonomie Locali”**

L'ipotesi progettuale prevede la definizione e realizzazione dei servizi di “*Reseaux del Sistema delle Autonomie Locali*<sup>19</sup>”, basati sui servizi E-Mail dell'Extranet Net-SIRV, in grado di assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione e scambio informativo “Regione - EE.LL. veneti” utili a:

- rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli EE.LL., la verifica periodica della percezione dello stato amministrativo e sociale, e delle problematiche emergenti sul territorio, tramite semplici questionari;
- consultare rapidamente gli EE.LL. in merito ad ipotesi, iniziative e attività normative e progettuali della Regione;
- interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità ambientali);
- porre gli EE.LL. nella condizione di poter trasferire rapidamente all'Amministrazione Regionale criticità, osservazioni etc. tramite un canale ufficiale a valenza pubblica e politica.

E' previsto che anche i risultati periodici delle attività di verifica periodica del Reseau, siano messi a disposizione di tutti gli EE.LL. e, in forma sintetica, pubblicati sul Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV (Osservatorio Veneto).

Lo sviluppo della rete Extranet Net-SIRV e la disponibilità in forma integrata di strumenti di comunicazione sicura, dovrebbero quindi potersi tradurre non solo secondo logiche di rapporti telematici classici, ma anche secondo nuove regole di comunicazione proattiva basata su mailing-list. In altre parole, invece che essere l'istituzione locale a consultare il Net-SIRV per vedere se c'è qualcosa che la riguarda o sia di suo interesse, potrebbe essere l'Amministrazione (applicazioni di norme, circolari, note informative etc.) ed il Governo (proposte di legge e di delibera, note informative etc.) della Regione ad inviare informative tese ad evidenziare direttamente all'Istituzione locale quanto ritenuto di suo interesse, col fine di velocizzare e semplificare i meccanismi di consultazione, partecipazione e gestione.

---

<sup>19</sup> Il termine viene mutuato da analoghe esperienze condotte in Francia, riguardanti la realizzazione di reti di Operatori, Opinion Leader ed Esperti di determinati settori economici, al fine di analizzare costantemente le dinamiche di uno specifico comparto. La Regione Veneto sta già adottando una metodologia simile per la realizzazione di un “Reseau dell'Agro-alimentare veneto” nell'ambito del Piano di Sviluppo Rurale in corso, attraverso l'Agenzia di Veneto Agricoltura.

### **3.2.2.5 Gruppo di Lavoro L.R. 54/88**

E' evidente che la definizione e l'attuazione di gran parte dei contenuti espressi dall'iniziativa richiederanno l'istituzione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione della Direzione Sistema Informatico Regionale e di una rappresentanza degli EE.LL. partecipanti alla L.R. 54/88. La realizzazione dell'iniziativa richiederà inoltre, per alcuni ambiti specifici, il coinvolgimento delle Direzioni Pianificazione e Ragioneria (Sistemi di reporting dei progetti a valenza regionale) e della Unità di Progetto della Statistica regionale (Reporting Comuni e Reseau Sistema delle Autonomie Locali).

Il Gruppo di Lavoro L.R. 54/88 dovrà anche curare la definizione delle iniziative di informazione e divulgazione.

Appare inoltre chiaro che, affinché gli sforzi progettuali riconducibili a queste iniziative possano dare appieno frutto, si renderà necessario attuare una azione di confronto e di coordinamento con le realtà pubbliche e private che saranno impegnate nello sviluppo del Net-SIRV, al fine di verificare e favorire gli investimenti in questa direzione.

Allo stato attuale infatti, come già evidenziato nelle premesse del piano, l'assetto infrastrutturale e dei servizi di telecomunicazione disponibili sul territorio appare piuttosto confuso ed in alcuni casi carente (persistono diverse aree dove la comunicazione digitale non è ancora attuabile; esistono alcuni ritardi nella realizzazione di dorsali ottiche etc.) e pertanto si renderanno necessarie anche forme di concertazione al fine di rendere tutti gli EE.LL. effettivamente partecipi del Net-SIRV in modo efficiente ed omogeneo.

### **3.2.2.6 Sportello Unico per le Attività Produttive e a supporto della Delocalizzazione di Impresa**

#### **Obiettivo**

Nello spirito di quanto indicato agli articoli 38 e 39 della Legge Regionale "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 marzo 1998 n. 112" la Regione Veneto, come già evidenziato, ha dato vita ad iniziative di sviluppo, diffusione sul territorio regionale e supporto di Sportelli Unici per le Attività Produttive.

E' previsto che gli attuali servizi informativi ed applicativi di procedimento siano integrati anche da servizi di analisi territoriale (basati sulle piattaforme Net-GIS Veneto), in grado di fornire all'utenza informazioni ed indicazioni relative anche alle aree di destinazione e riqualificazione industriale/artigianale, nonché sulla logistica regionale, nazionale ed internazionale.

Inoltre, l'attuale evoluzione economica e produttiva del Veneto, tesa ad incrementare nel medio e lungo periodo i processi di internazionalizzazione e delocalizzazione dell'impresa, suggerisce che le tipiche funzioni informative ed applicative "locali", previste dall'attuale soluzione di Sportello Unico, siano estese ed integrate con Servizi Regionali accessibili tramite il Portale Territoriale Veneto Net-SIRV per la Delocalizzazione e l'Internazionalizzazione di Impresa.

### Contenuti

Oltre alle attività in essere volte a diffondere, in sinergia con la Union Camere, la Federazione Regionale degli Industriali e la Federazione Regionale degli Artigiani, l'applicazione della Regione per favorire l'apertura sul territorio di Sportelli con la collaborazione degli EE.LL., è previsto l'avvio di nuove iniziative volte a realizzare, nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto Net-SIRV un Centro Servizi Regionale per lo Sportello Unico per le Attività Produttive e la Delocalizzazione di Impresa con compiti di:

- costruzione dei servizi e contenuti informativi di livello regionale (informazioni generali, link a siti e a data base socio-economici, servizi di e-mail etc.) per la delocalizzazione di impresa;
- servizi di analisi geopolitica per l'impresa (dati socio-economici, link ed informazioni bibliografiche, etc.);
- servizi informativi sui procedimenti ed obblighi amministrativi da affrontare in determinate aree estere, per la realizzazione di impianti produttivi, link utili e servizi di e-mailing con rubrica delle organizzazioni nazionali di supporto (ambasciate, consolati etc.);
- integrazione, tramite sviluppi applicativi basati sulle piattaforme individuate per il "Net-GIS Veneto", di funzioni per la conoscenza ed analisi territoriale delle:
  - aree a destinazione/riqualificazione industriale;
  - servizi infrastrutturali di logistica territoriale;



- GeoMarketing sull'impresa ed economia veneta.

La realizzazione di questa iniziativa vede necessariamente un approfondimento della collaborazione tra Direzione Sistema Informatico, Federazione degli Industriali, e Union Camere, con il coinvolgimento della Direzione per le Attività Produttive e l'Artigianato.

### **3.2.2.7 Accesso delocalizzato ai servizi Net-SIRV**

#### **Obiettivo**

Come più volte sottolineato, l'obiettivo del Net-SIRV è quello di realizzare un sistema informativo di rete per i veneti e non solo per il Veneto. Questo presuppone la capacità di rendere sempre accessibili ai veneti, dovunque essi lavorino ed operino, tutti i servizi pubblici loro destinati.

Ciò presuppone la creazione presso "punti di delegazione estera", relativi a comunità venete estere o aree di delocalizzazione dell'impresa veneta, di nodi Extranet/Internet Net-SIRV da cui poter accedere a servizi di "comunicazione ufficiale" verso la Regione, il Sistema delle Autonomie Locali, nonché il Net-Health & Welfare veneti, al fine di:

- mantenere la fruibilità del sistema dei servizi veneti anche "ai cittadini veneti che lavorano nell'impresa delocalizzate;
- aprire il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti alle comunità venete di emigrazione e ai lavoratori stranieri che lavorano negli stabilimenti di imprese venete delocalizzate.

#### **Contenuti**

L'attività progettuale per l'accesso delocalizzato al Net-SIRV, richiederà la definizione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale e di Associazioni Industriali e di Emigranti per la realizzazione dell'iniziativa, e che individui dove attivare i primi sportelli e realizzare iniziative pilota.

La Direzione Sistema Informatico curerà in particolare la progettazione, implementazione e sperimentazione di queste iniziative e la loro estensione per la creazione di altri nuovi nodi Net-SIRV.

### **3.2.2.8 Servizi di Gemellaggio on-line**

#### **Obiettivo**

Più volte, sia in premessa del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico del Veneto che nell'ambito della definizione degli obiettivi ed in particolare di E-government, è stato sottolineato il fatto che la nascita del Net-SIRV deve essere finalizzata non soltanto allo sviluppo di un sistema di servizi locale, ma deve tenere in considerazione anche l'obiettivo di:

**mettere il Veneto in rete, aprendolo alle relazioni internazionali e all'economia globale, attraverso la costruzione – grazie alle nuove tecnologie informatiche e della comunicazione – di rapporti stabili con le comunità e le regioni del mondo interessate ad aprire un dialogo costruttivo con noi.**

L'ipotesi progettuale che proponiamo è quindi quella di costruire assieme un "Gemellaggio on-line", con l'obiettivo di costruire un "ponte telematico" con comunità ed economie di regioni o paesi esteri con cui l'Amministrazione Regionale si propone di aprire contatti stabili e duraturi.

A tal fine la Regione Veneto intende infatti attivare iniziative per la realizzazione, nell'ambito del Proprio Portale Regionale, di Servizi e/o Link verso servizi Internet/Intranet "CommunityToCommunity".

In concreto, sulla base di progetti in comune con altre regioni/paesi del mondo interessati, si tratta di costruire insieme un area di portale "verticale", finalizzata a:

- permettere una maggiore "Conoscenza Reciproca": storia, cultura, ambiente, modelli sociali ed economici di sviluppo, metodologie e criteri di amministrazione della cosa pubblica, modalità di gestione e sviluppo dei servizi al cittadino e alle imprese adottati etc..
- stimolare la nascita di scambi di know-how in vari settori dell'economia, da quelli più tradizionali a quelli più innovativi (dall'Agricoltura all'industria dell'innovazione e al terziario avanzato), anche attraverso il coinvolgimento di soggetti istituzionali

pubblici (Dipartimenti e Agenzie regionali; Associazioni industriali, dell'artigianato, del primario);

- favorire iniziative per la promozione turistica e culturale tramite il supporto allo sviluppo di comuni attività di comunicazione e proposte mirate con il coinvolgimento di attori pubblici e privati;
- favorire iniziative per la promozione dei reciproci prodotti e l'interscambio commerciale (anche attraverso il coordinamento di iniziative di presenza fieristica e di comunicazione), nonché per la conoscenza e la collaborazione d'impresa, nella ricerca di comuni modelli di sviluppo ed interazione economica, complementari ed integrati;
- supportare la nascita di comuni progetti di cooperazione in ambito sociale internazionale, attraverso il coinvolgimento reciproco delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni rivolte ad attività di sviluppo nei paesi emergenti (a carattere governativo e non);
- animare comuni progetti in ambito scolastico per lo scambio linguistico/culturale (tradizioni, arte, storia, letteratura, musica, tecnologia etc.) che permettano la creazione di percorsi atti a realizzare una interazione tra le giovani generazioni.

### Contenuti

In termini pratici l'ipotesi progettuale prevede la definizione e costruzione di un insieme di servizi standard, atti a realizzare una gestione coordinata di un Portale CommunityToCommunity con regioni/paesi/comunità estere, nel quale, secondo una logica multilingue e di contenuto e servizio simmetrico (Regione/paese/comunità gemellata - Veneto) siano messi a disposizione, delle comunità reciproche:

- Servizi Informativi on-line di contesto, atti ad approfondire e diffondere la conoscenza delle terre e delle genti gemellate:
  - ✓ Territorio/Ambiente;
  - ✓ Cultura;
  - ✓ Società;
  - ✓ Arte;
  - ✓ Tradizioni;
  - ✓ Economia;

- ✓ Modelli di sviluppo sociale ed economico;
  - ✓ Amministrazione pubblica e contatti locali;
  - ✓ Istituzioni e organismi di settore/categoria locali.
- Servizi pubblici per la conoscenza ed il contatto (Internet) e privati per l'interazione/comunicazione (Intranet) a favore dell'interscambio informativo e per l'animazione ed il supporto di iniziative per:
    - ✓ la promozione di reciproche attività d'impresa e di prodotti locali;
    - ✓ la diffusione di conoscenza e competenze di settore (know-how, brevetti, metodologie,. Modelli di produzione etc.);
    - ✓ lo scambio di progettualità d'impresa e di prodotti e servizi commerciali;
    - ✓ la promozione reciproca turistica attraverso il coinvolgimento pubblico e privato (tour operator).
  - Servizi di cooperazione on-line per attività comuni di ricerca e sviluppo di metodologie, modelli di produzione, brevetti etc. con il coinvolgimento delle Università, degli Istituti di Ricerca e delle Agenzie governative locali (Veneto Agricoltura; Veneto Ricerca e Veneto Innovazione);
  - Servizi on-line per lo scambio di know-how ed expertise nei settori pubblici del Sociale, della Sanità, della Sicurezza, del Governo del Territorio e della costruzione di sistemi per l'E-government, la Net-economy ed il Net-welfare.
  - Servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici comuni on-line che consentano a docenti, classi e singoli studenti, di intrattenere rapporti tra le rispettive comunità scolastiche gemellate ai fini di attività di ricerca e di scambio culturale e linguistico, finalizzati ad aiutare i nostri figli nel perseguire sempre più una visione aperta e globale del mondo, attraverso al conoscenza delle reciproche specificità, storie e tradizioni.

La costruzione di questi servizi andrà basata sulle piattaforme Net-SIRV e dovrà essere finalizzata alla costruzione di un "contenitore standard", parametrizzato e riconfigurabile a seconda delle necessità e delle iniziative derivanti dalla specifica convenzione di

gemellaggio sottoscritta dalla Amministrazione regionale, attraverso il coinvolgimento delle Direzioni, delle Unità di Progetto e delle Agenzie regionali di volta in volta coinvolte.

### **3.2.3 Governo**

Relativamente all'area di Governo il documento "Linee guida di Evoluzione del SIRV" deliberato nel 1998, identificava la necessità di costruire un modello di servizi informativi basati sulla disponibilità degli attori che operano a livello del Governo regionale, di indicatori utili a determinare costantemente lo stato ed i trend di evoluzione della comunità (demografia e sociale), dell'economia (imprese, produzione, occupazione), dell'ambiente e del territorio.

L'evoluzione dal SIRV al Net-SIRV, consentirà inoltre la predisposizione di questi strumenti in un ottica più ampia, grazie alla costituzione dei meccanismi di Extranet Net-SIRV alla base del Sistema delle Autonomie Locali.

L'obiettivo non è più solo quello di costituire un sistema di dati ma, come è già stato sottolineato, una rete di collaborazione e dialogo permanente.

In sostanza, quindi, il Net-SIRV consentirà al Governo non solo di disporre di dati atti a creare "quadri statistici" sull'evoluzione regionale ma, anche e soprattutto, di funzioni atte a consentire una verifica continua delle "percezioni" presenti sul territorio relativamente all'evoluzione sociale, economica, culturale in atto.

#### **3.2.3.1 Reseaux di Governo**

##### **Obiettivo**

Per chi deve operare delle scelte di governo, essere e mantenersi informati non è infatti un problema da poco. In questi ultimi anni gli slogan per descrivere l'evoluzione del mondo in cui viviamo, sempre più rivolto alla velocità, alla "*new-new-thing*", al futuro dietro l'angolo, si sono sprecati: da "la fine della storia", a "l'esperienza del passato non serve, ciò che conta è pensare sempre in modo innovativo, ovunque, comunque....", fino a "il mondo ha dieci anni". Cosa tutto ciò significhi per lo sviluppo di una moderna democrazia, ed in particolare per il Veneto, lo abbiamo già ampiamente analizzato nella parte introduttiva del Piano.

Una cosa in tutto ciò appare evidente: è la certezza che nel mondo odierno quando un “qualcosa” - un fenomeno economico, un atteggiamento culturale, un modello sociale....- emerge ed entra a far parte della coscienza collettiva, è “già espresso”. In passato lo stesso fenomeno poteva ancora essere analizzato come qualcosa *in fieri*, in divenire; oggi no: oggi si connota come un “fenomeno ormai – economicamente, culturalmente, socialmente...- maturo” (si pensi ad esempio con quanta rapidità i processi di internazionalizzazione e delocalizzazione dell’impresa veneta si sono manifestati ed evoluti).

Inoltre la tecnologia, le possibilità di interrelazione e interazione continua, lo sviluppo delle TLC fanno sì (poi) che “il digitale” si accompagni alla crescita di tali fenomeni, li acceleri e li amplifichi in tempi sempre più brevi. Per questo motivo è ancora più importante “anticipare”.

C’è chi ha osservato come molti “comportamenti”, in grado di generare incredibili effetti a cascata, nascano in contesti prettamente locali, all’apparenza innocui, per poi contagiare rapidamente intere aree, nazioni, continenti<sup>20</sup>.

Ciò significa che ad un’ottica di tipo “statistico” debba subentrare una di tipo “percettivo”; in quanto ciò che è “statistico” è già avvenuto, ciò che è “percepito” sta accadendo adesso. Tanto più che nella Società dell’Informazione, grazie ai rapidi processi di propagazione, è ormai dimostrato che l’“attuale percepito” è in grado di condizionare pesantemente il “futuro statistico”.

Per chi è chiamato a governare, “anticipare” sulla base del percepito è divenuta quindi un’ esigenza per poter realizzare un’efficace ed efficiente azione di governo: significa cercare costantemente di individuare *in nuce* le tendenze dell’economia, la ridefinizione dei valori, la nascita di nuovi modelli sociali, il modificarsi degli atteggiamenti e dei bisogni dei cittadini per poter rapidamente far fronte a nuove necessità e predisporre con sollecitudine adeguati interventi.

Per questo motivo si ritiene strategico introdurre nella creazione del nuovo Net-SIRV, ed in particolare nella costruzione dell’E-government veneto, una serie di servizi di “Reseaux di Governo”.

Un “reseaux” è costituito da una rete permanente che consenta di realizzare e mantenere un dialogo aperto con operatori, opinion leader ed esperti di un determinato settore/comparto.

---

<sup>20</sup> Vedi M. Gladwell “Il Punto Critico”.

Attraverso la realizzazione di una serie di sistemi di “reseaux di settore/comparto” – costruiti mediante i servizi di Net-SIRV Extranet ed Internet - ci si propone di dare al Governo regionale strumenti in grado di offrire periodicamente quadri aggiornati sulle “percezioni”, nonché misurare costantemente, confrontare e verificare le proprie iniziative di governo in modo interattivo attraverso le opinioni, le constatazioni, le risultanze e le necessità dei soggetti socio-economici e amministrativi presenti sul territorio.

L'ipotesi progettuale prevede la realizzazione di 12 “sistemi reseaux”:

- *Sistema delle Autonomie Locali*<sup>21</sup>;
- *Innovazione e Net-Economy*;
- *Impresa: Industria*;
- *Impresa: Piccola e Media Impresa*;
- *Impresa: Primario (Veneto Agricoltura)*;
- *Impresa: Artigianato*;
- *Impresa: Turismo*;
- *Ambiente (ARPAV)*;
- *Sociale & Volontariato*;
- *Sanità*;
- *Educazione*;
- *Comunità Venete*.

in grado di coprire adeguatamente le esigenze di conoscenza e verifica dell'azione di governo.

### Contenuti

La Direzione Sistema Informatico e l'Unità di Progetto Statistica dovranno collaborare assieme per definire ed approntare i servizi di “Reseaux di settore/comparto”, che saranno basati sui servizi E-Mail sicura Net-SIRV e di posta elettronica Internet Net-SIRV, in modo da assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione periodica (mediante questionari digitali) e lo scambio informativo tra il Governo Regionale e gli operatori, opinion leader, analisti di settore/comparto in modo da:

---

<sup>21</sup> Vedi quanto già detto nella azione sulla “innovazione della L.R. 54/88”.

- rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli attori del settore/comparto specifico, la verifica periodica della percezione dello stato, delle dinamiche evolutive in atto e delle problematiche emergenti sul territorio;
- consultare rapidamente attori di settore/comparto in merito ad ipotesi, iniziative e attività della Regione;
- interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità congiunturali o ambientali);
- porre componenti referenziate della comunità socio-economico regionale nella condizione di poter trasferire rapidamente all'Amministrazione Regionale criticità, osservazioni etc..

Di particolare rilevanza a questo fine, sarà quindi la costruzione delle Mailing-list di settore/comparto che dovranno essere alla base dei servizi di reseaux predisposti.

A partire dalle risultanze periodiche dei reseaux, l'Amministrazione Regionale procederà anche alla pubblicazione di pagine informative on-line sul proprio Portale Territoriale, aperte alla consultazione pubblica (Osservatori di Settore/Comparto).

### **3.3 Area Organizzativa/Gestionale e Operativa Net-SIRV**

La nascita del Net-SIRV, come più volte sottolineato, significherà un pesante mutamento delle finalità e delle capacità di servizio da parte del sistema informativo regionale.

Ciò comporta l'esigenza di ridefinire in parte l'assetto organizzativo ed il ruolo della struttura nell'ambito della amministrazione e, più in generale, in rapporto con la produzione di servizi per la collettività.

Tutti questi aspetti verranno più specificatamente analizzati e definiti nella parte del piano dedicata all'organizzazione, all'iter ed al controllo del piano medesimo.

In tale ambito viene evidenziata la necessità di:

- attuare una prima revisione organizzativa della Direzione Sistema Informatico, volta a ridisegnare, in parte, ruoli e compiti, in relazione con le nuove responsabilità di servizio agli EE.LL., alla comunità ed al territorio veneti, ed in particolare costituire una apposita Unità Complessa dedicata alla realizzazione esecutiva del Piano, non



solo per la parte relativa all'E-government, fin qui analizzata e descritta, ma anche per le parti relative alla Net-economy, al Net-welfare e alla Sanità veneta on-line, nonché alle iniziative per la divulgazione del Net-sirv e la formazione diffusa alle nuove tecnologie;

- prevedere, in fase di realizzazione esecutiva, la costituzione del Centro Tecnico Net-SIRV, nell'ambito del quale andranno strutturate tutte le funzioni tecnico-operative e gestionali derivanti dalla nuova struttura del "sistema di rete per i Veneti", nonché dei centri servizi specializzati per il Net-SIRVGPS e il Net-GIS Veneto;
- definire e ufficializzare tutte le misure accompagnatorie (strumenti normativi - leggi regionali, deliberazioni e circolari - e Consultazioni o Gruppi di Lavoro specifici) necessarie per supportare i diversi processi di sviluppo e le attività progettuali previste, ed indispensabili per dare piena attuazione al Piano di Sviluppo Informatico e Telematico e alla costruzione dell'E-government veneto ed il Sistema delle Autonomie Locali;
- avviare i procedimenti amministrativi (ridefinizione della pianta organica e definizione/realizzazione delle gare) tesi a supportare l'azione di riorganizzazione dei servizi e del sistema informativo regionale.

### **3.3.1 Una nuova Organizzazione per il Net-SIRV**

Negli ultimi anni, a seguito anche dell'aggiornamento tecnologico del SIRV<sup>22</sup>, si è già necessariamente proceduto ad una prima revisione dell'organizzazione tesa a conformare ruoli e mansioni al nuovo stato di cose derivante sia dalle modifiche introdotte nelle caratteristiche architetture complessive di sistema (passaggio da una architettura host ad una distribuita client/server ed avvio di primi servizi/progetti basati su Intranet/Internet), sia dai cambiamenti avvenuti in ordine agli ambienti e alle piattaforme di sviluppo e gestione applicativa adottate (introduzione di nuovi case di sviluppo software, diffusione degli standard RDBMS SQL Oracle, utilizzo di nuovi linguaggi di programmazione etc.).

Il piano in oggetto, come già sottolineato, è invece indirizzato non solo all'introduzione di innovazione tecnologica, ma anche e soprattutto, alla diffusione di nuovi servizi alla collettività basati resi possibili dalle nuove tecnologie di rete.

---

<sup>22</sup> Vedi quanto indicato nei documenti "Linee guida per l'evoluzione del Sistema Informativo Regionale nel breve/medio periodo" e "Realizzazione della I<sup>a</sup> Fase evolutiva del Sistema Informativo della Regione Veneto (Anno 2000 ed EURO)" al riguardo dei contenuti di organizzazione del SIRV.

Di seguito ci limitiamo ad evidenziare le esigenze organizzative direttamente derivanti dalla parte del piano dedicata allo sviluppo dell'E-government veneto e l'indicazione di alcune misure accompagnatorie, a carattere normativo, che dovranno essere poste in atto, rimandando alla lettura della parte VII per una visione completa degli impatti organizzativi e delle soluzioni prospettate, a riguardo del piano nel suo complesso.

### **3.3.1.1 Centro Tecnico Net-SIRV**

La nascita del Net-SIRV richiederà comunque la strutturazione di un “centro tecnico” dedicato alle problematiche di amministrazione e gestione dei servizi di rete, rivolti sia al Sistema delle Autonomie Locali (in origine definita RUPAR<sup>23</sup>) che all'integrazione con gli organi centrali dello Stato (tramite la RUPA). Al proposito, va sottolineato come la volontà e l'impegno nella costituzione di un centro tecnico di questo tipo siano stati già delineati e sottoscritti in una convenzione tra la Regione e l'AIPA.

Inoltre il centro tecnico dovrà far fronte anche a tutti i compiti di integrazione e di produzione di servizi informativi/applicativi previsti nell'ambito dello sviluppo del Piano Informatico e Telematico di E-government.

In prima istanza si prevede che la struttura del Centro Tecnico Net-SIRV dovrà essere organizzata secondo due servizi:

- un Servizio Sicurezza, unità organizzativa interna al Centro Tecnico, cui sarà demandato il compito di catalogare tutti i servizi applicativi disponibili, definire le politiche generali e minimali di sicurezza per ogni tipologia di componente della rete e di Security Management. In particolare, per quanto attiene quest'ultima funzione, sarà responsabilità delle componenti di:

---

<sup>23</sup> Vedi quanto riferito nel paragrafo riguardante il Piano di E-government nazionale.

- autenticazione degli utenti;
  - controllo degli accessi;
  - auditing e accountability;
  - disponibilità di dati e risorse;
  - riservatezza e integrità dei dati;
  - non ripudio del mittente nello scambio di dati.
- un Servizio Tecnico/Gestionale che sarà responsabile della fornitura dei servizi infrastrutturali di base e a valore aggiunto, dell'attuazione e dell'erogazione dei servizi di E-mail Net-SIRV, di notifica e di Reseaux; coordinerà attività di progettazione, sviluppo e manutenzione attraverso funzioni di:
    - *Project Office* che include il coordinamento e la supervisione tecnica generale;
    - *Gruppo di Integrazione* che deve garantire la coerenza d'insieme delle soluzioni adottate e delle scelte progettuali;
    - *Controllo di Qualità*;
    - *Esercizio Servizio* che è responsabile del corretto funzionamento in effettivo dei servizi rilasciati;
    - *Call Center*;
    - *Gestione Firma Elettronica e CA* che ha la responsabilità delle attività di erogazione dei servizi correlati alla gestione della firma elettronica, nonché delle attività correlate alle funzioni erogate dalla Certification Authority regionale;
    - *Marketing*, che ha la responsabilità delle attività di informazione e di diffusione dei servizi.

Per quanto concerne l'Esercizio Servizio, il Servizio Tecnico/Gestionale risulterà responsabile dei:

- *servizi infrastrutturali di base*, messi a disposizione a tutti gli utenti che accedono alla rete Net-SIRV;

- *servizi infrastrutturali a valore aggiunto*, quelli cioè derivanti dalle iniziative previste nell'Area Applicativa e accessibili nell'ambito della rete Net-SIRV da utenti caratterizzati da differenti profili.

In particolare, per quanto attiene i Servizi Infrastrutturali di base, il “Centro Tecnico - Esercizio Servizio”, sarà responsabile delle seguenti componenti operative:

- *Trasporto*  
che consente la possibilità di trasmettere informazioni e messaggi in forma affidabile;
- *Interoperabilità*  
che comprende i servizi di :
  - indirizzamento e Domain Name Service (DNS);
  - tempo ufficiale di rete;
  - posta elettronica E-mail Net-SIRV;
  - funzioni di rubrica regionale;
  - accesso a news;
  - trasferimento files (FTP);
  - integrazione reti;
- *Supporto*  
che comprende le funzioni di:
  - system & network management;
  - help desk;
  - security management;
  - Certification Authority;
  - Consulenza;
  - call center.

riguardanti tutte le diverse tipologie di rete: Intranet, Extranet, Internet e Mobile Net-SIRV.

I servizi infrastrutturali a valore aggiunto consisteranno:

- nei servizi generali di collegamento alla RUPA, nell'accesso alle Banche Dati messe a disposizione dalla Regione, nella connessione ad altri servizi di rete Net-SIRV (servizi di Net-Economy veneta e Net-Health & Welfare veneti, e reti regionali) e nell'accesso a banche dati nazionali;
- nei servizi applicativi riguardanti la gestione e la diffusione dei nuovi servizi di rete per l'Amministrazione, la Comunità e il Territorio ed il Governo.

### **3.3.1.2 Centro Servizi Net-SIRVGPS**

Come descritto al paragrafo sulla rete Net-SIRVGPS , dato il carattere tecnico e tecnologico specialistico della rete, è prevista la costituzione di un Centro Servizi specifico con compiti di:

- gestione del servizio di raccolta e distribuzione dati di correzione GPS on-line via internet, sistemi GSM e GPRS, in integrazione/collaborazione con i servizi Net-SIRV;
- manutenzione degli apparati di rete e delle stazioni fisse di rilievo GPS distribuite sul territorio;
- servizi di monitoraggio e accounting;
- servizio di informazione e formazione.

La struttura dovrà comunque collaborare in termini stretti con il Centro Tecnico Net-SIRV ed in particolare con il Servizio di Gestione.

### **3.3.1.3 Centro Servizi Net-GIS Veneto**

Anche per la costruzione del Net-GIS Veneto è prevista la strutturazione di un Centro Servizi Net-GIS Veneto, coordinato da un Comitato Tecnico composto da rappresentanti dei Grandi Utenti GIS Regionali.

Il Centro Servizi Net-GIS Veneto avrà compiti di:

- coordinamento delle iniziative locali di pianificazione digitale in collaborazione con il Servizio L.R. 54/88 della Direzione Sistema Informatico;
- supporto tecnico alle attività di progettazione, avviamento, sperimentazione di iniziative di pianificazione e/o gestione territoriale digitale;

- coordinamento dei servizi informativi Net-GIS Veneto organizzati sul Portale Territoriale Veneto, i cui contenuti saranno di responsabilità dei singoli Servizi Regionali specifici;
- responsabilità della gestione dei servizi Net-GIS Veneto (funzioni e contenuti) per la cartografazione delle aree regionali a destinazione/riqualificazione industriale in collaborazione con il Servizio Urbanistica e la Direzione Attività Economiche;
- responsabilità della definizione ed attuazione delle iniziative di informazione e divulgazione;
- gestione delle attività di formazione di piattaforma.

### **3.3.2 Alcune misure di accompagnamento per la realizzazione del Net-SIRV**

Oltre alla costituzione dei Centri servizi sopra delineati, la costruzione del Net-SIRV richiederà la definizione di alcune misure accompagnatorie di tipo normativo ed organizzativo.

In prima istanza nell'ambito del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico vengono individuate tre principali iniziative:

Regolamento Net-SIRV;

Veneto – Cablato;

Una nuova Legge Regionale per il Sistema delle Autonomie Locali.

#### **3.3.2.1 Regolamento Net-SIRV**

Il regolamento Net-SIRV dovrà raccogliere l'insieme delle prescrizioni, degli obblighi e dei procedimenti amministrativi alla base della gestione del Net-SIRV e dei comportamenti che andranno osservati dagli utenti interni ed esterni all'Amministrazione.

Per la sua definizione andrà attivato un Comitato Tecnico Amministrativo, con il compito di definire:

- standard organizzativi;
- rapporti istituzionali: convenzioni, iter amministrativi etc.

- obblighi e standard di sicurezza del Gestore;
- obblighi e standard di sicurezza degli Utenti;
- istituzione e compiti della Consulta dei Provider regionali referenziati.

Il Regolamento, da definirsi ed approvarsi entro un anno dalla approvazione del Piano di Sviluppo Informatico e Telematico, andrà approvato con Deliberazione della Giunta Regionale.

### **3.3.2.2 Veneto Cablato**

Più volte nel presente documento è stata posta l'attenzione alla cosiddetta "questione infrastrutturale", che appare un nodo critico nella realizzazione non solo del Net-SIRV, ma di tutti i servizi telematici pubblici e privati interessati nella costruzione della Società veneta dell'Informazione e della Net-economy regionale.

L'iniziativa "Veneto Cablato" dovrà essere indirizzata alla costituzione di un documento guida di riferimento per lo sviluppo delle telecomunicazioni e della rete per i Veneti; la base di un patto sociale tra Regione, Enti Locali, Imprenditoria e Istituzioni della Cultura, dell'Educazione e del mondo Sociale.

L'obiettivo è quello di:

- favorire la creazione di una rete integrata delle tecnologie e dei servizi di base per la comunicazione (cavo, mobile, satellitare) in grado di rispondere alle esigenze di sviluppo e delocalizzazione dei servizi pubblici e dei sistemi dell'economia e della società veneta.
- definire le strategie e le iniziative comuni per "agganciare" il Veneto alle grandi cablature/autostrade della comunicazione europee.
- attirare ed agevolare gli investimenti e le iniziative private in ordine alla cablatura e alla produzione di servizi telematici nel Veneto.

La misura “Veneto Cablato” andrà basato su:

l'istituzionalizzazione di un **Comitato Osservatorio Veneto Cablato** che, sotto la responsabilità della Direzione Sistema Informatico regionale, riunisca soggetti Pubblici (Anci Veneto) e Privati (Ass. Artigiani/Industria/PMI, Rappresentanza di Operatori del settore, Rappresentanza delle Realtà Finanza/Credito Locale) con compiti di:

- analisi della situazione e delle esigenze in termini di infrastrutture e servizi di telecomunicazione di base;
- identificazione delle progettualità in atto e loro rispondenza alle necessità di servizio;
- identificazione di nuove progettualità da attuare;
- definizione delle possibilità di project-financing;
- valutazione delle prescrizioni tecniche definite nel regolamento di cablaggio redatto dal Comitato Tecnico Veneto Cablato;
- redazione di un “Rapporto sullo Stato Infrastrutturale TLC del Veneto”.

la costituzione di un **Comitato Tecnico Veneto Cablato** (con la partecipazione della Direzione Sistema Informatico Regionale, la Direzione LL.PP. ed un rappresentante ANCI Veneto) che, nello spirito di quanto previsto all'art. 92 della L.R. “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle Autonomie Locali in attuazione del Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n.112”, si assuma il compito di:

- definire i procedimenti tecnico-amministrativi per le azioni di cablatura diffusa del territorio;
- definire le norme tecniche di cablatura del territorio;
- definire i modelli di convenzione pubblico/privato alla base delle attività concessionarie;
- sottoporre procedimenti, norme e modelli individuati all'approvazione del Comitato di Osservatorio, redatte in forma di documento “Guida per i Regolamenti sul Cablaggio TLC”.



I documenti di “Rapporto sullo Stato Infrastrutturale TLC del Veneto” e di “Guida per i Regolamenti sul Cablaggio TLC”, una volta completati, saranno sottoposti all’approvazione della Giunta regionale.

### **3.3.2.3 Una nuova L.R. 54/88**

L’evoluzione verso la Società veneta dell’Informazione e la costruzione dell’E-government veneto tramite il Sistema delle Autonomie Locali, muteranno profondamente i rapporti informativi tra enti locali e Amministrazione regionale. Per questo motivo non basta solo innovare i contenuti applicativi, aggiornandoli alle attuali possibilità tecnologiche, ma bisogna andare oltre: gettare le basi normative per attuare il federalismo digitale.

Ciò rende necessario pensare ad una nuova interpretazione della Legge Regionale stessa, che mantenendo fermo lo spirito del servizio, ne aggiorni obiettivi e contenuti in linea con le necessità derivanti dal nuovo Sistema Integrato delle Autonomie Locali.

L’obiettivo quindi è quello di procedere ad una rilettura della Legge Regionale atta a individuare:

- standard informatici e di comunicazione, nonché flussi informativi alla base del Sistema Integrato delle Autonomie Locali, del Net-GIS e del Net-GPS Veneto relativamente a:
  - servizi di reporting informativi tra Regione ed EE.LL. (*Reseau del Sistema delle Autonomie locali*);
  - procedimenti ufficiali on-line di informazione e notifica;
  - obblighi informativi e strumentali per gli EE.LL. (e strumentali) correlati all’accesso ai finanziamenti regionali;
- criteri e modalità di accesso ai servizi Net-SIRV (riprendendo quanto previsto dal Regolamento Net-SIRV);
- disponibilità di soluzioni applicative Net-SIRV agli EE.LL., con criteri e modalità di accesso;
- realizzazione dei Punti di Accesso Delocalizzato Net-SIRV verso le amministrazioni e il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti;

- incentivazioni e iniziative a favore del coordinamento/consorzio informatico tra EE.LL. sul territorio regionale;
- definizione e dotazione economica di servizi regionali a supporto della L.R..

## **PIANO DI SVILUPPO INFORMATICO E TELEMATICO DEL VENETO**

### **TABELLA DI SINTESI PROGETTI PER L'E-GOVERNMENT VENETO**

<b>INFRASTRUTTURE VENETO CABLATO – Net-SIRV</b>		
<b>TITOLO</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>CONTENUTI</b>
<b>INTRANET Net-SIRV</b>	<p>Potenziare l'intranet regionale aumentando la connettibilità (estensione ad altre strutture regionali distribuite sul territorio: ULSS, Agenzie etc.) ed il potenziamento ulteriore dei meccanismi di sicurezza (in vista dell'estensione di servizi verso Extranet) e della tipologia di servizi (e-mail certificata).</p> <p>Entro un anno utilizzo esclusivo della rete intranet per le comunicazioni ufficiali regionali (no-carta/no-fax) con utilizzo della posta elettronica e della firma elettronica.</p>	<p>Adeguamento linee e banda.</p> <p>Realizzazione del Portale Net-SIRV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione di una Rubrica Unica Regionale.</li> <li>• implementazione dei servizi di e.mail certificata, news tematici, forum, firma elettronica, net-meeting, gestione iter....</li> <li>• gestione del Sistema di Project Reporting Interno (stato avanzamento attività/progetti/spesa).</li> <li>• gestione economica mandati.</li> </ul> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>
<b>EXTRANET Net-SIRV</b>	<p>Estendere il Net-SIRV a tutti gli EE.LL. e a tutti i soggetti pubblici e privati referenziati (Associazioni di categoria, Servizi Sociali etc. di rilevanza socio-economica regionale e/o locale) attraverso la realizzazione di una rete di comunicazione sicura di soggetti noti e referenziati.</p> <p>Entro due anni le comunicazioni/rapporti ufficiali amministrativi dovranno essere mediati esclusivamente l'utilizzo di questo servizio, tramite e-mail certificata e firma elettronica.</p>	<p>Realizzazione di una rete dominio privato VPN, con meccanismi di scambio di chiavi e comunicazione IP-sec.</p> <p>Realizzazione nel Portale Net-SIRV di servizi accessibili dall'Extranet Net-SIRV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione di una Rubrica Unica Regionale Estesa.</li> <li>• utilizzo dei servizi di e.mail certificata, news tematici e servizi di comunicazione proattiva, firma elettronica.</li> <li>• servizi di accesso alle banche dati regionali messe a disposizione dalle regione.</li> <li>• gestione del Sistema di Reporting EE.LL. e Project Reporting territoriale (parametri socio-economici, gestionali, stato avanzamento progetti/spesa).</li> <li>• realizzazione di un organismo di Consulta degli Internet Provider regionali referenziati con cui il Centro Tecnico Net-SIRV si rapporti per analizzare e definire lo sviluppo di internet nella P.A. locale e identificare comuni standard di qualità nelle connessioni.</li> </ul> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>

<p>INTERNET Net.SIRV</p>	<p>Sviluppare il Portale Net-SIRV – Portale Territoriale del Veneto ad accesso pubblico per i cittadini, l'impresa e le Comunità Venete nel mondo.</p> <p>Nell'ambito del Portale Territoriale del Veneto saranno convogliati ed organizzati tutti i Portali Verticali di settore (Portale della Sanità, Portale del Welfare, Portale dell'Impresa e dell'Economia Veneta etc.).</p> <p>Entro due anni il Portale Territoriale sarà completamente realizzato e fruibile.</p>	<p>Il Portale Internet Territoriale Regionale sarà realizzato a partire dall'attuale sito web dell'Amministrazione sulla base anche dello sviluppo del progetto Centuri 21. La Regione provvederà a convogliare ed organizzare secondo la logica del Portale Territoriale una serie di servizi specifici rivolti a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Cittadini e Veneti nel Mondo</u></li> <li>• <u>Alle realtà dell'economia e della produzione</u></li> <li>• <u>Sanità, Sociale e Volontariato</u></li> <li>• <u>Educazione</u></li> </ul> <p><b>Realizzazione del Portale Territoriale del Veneto:</b></p> <p>Nell'ambito del Portale verranno organizzati servizi rivolti a:</p> <p><b>Cittadini e Veneti nel Mondo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sportello Unico Regionale per il Pubblico: Servizi di comunicazione ai Servizi Regionali, Accesso ai Servizi di Informazione Tematici, Accesso ai Servizi Applicativi dei Siti/Portali di Settore (ad esempio: Informazione, Turismo, Agricoltura, Ambiente,...), Accesso a Banche Dati Statistiche e Informative di Settore, News ai cittadini...</li> </ul> <p><b>Impresa (Vedi Portale Verticale dell'Impresa e dell'Economia Veneta):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesso e navigazione Servizi Territoriali Sportello Unico per l'Impresa e Servizi di Sportello Unico Regionale per la Delocalizzazione dell'Impresa, News Economia Artigianato/PMI/Industria, Accesso a Banche Dati Statistiche di Settore; Servizi di Distretto, Servizi di e-learning all'impresa; Forum Impresa; servizi regionali di e-procurement..</li> </ul> <p><b>Sanità, Welfare e Volontariato (Vedi Portale Verticale del Welfare veneto):</b></p> <p><u>Sanità</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesso a banche dati sulle strutture ed organizzazioni sanitarie nel veneto; Ospedale Virtuale Veneto; link ai servizi sanitari locali on-line; servizi Net-GIS; rubrica unica sanitaria del veneto.....</li> </ul> <p><u>Welfare e Volontariato:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesso a banche dati sociali; Servizi di informazione e coordinamento Volontariato; rubrica unica regionale del welfare veneto. Welfare Forum.</li> </ul> <p><u>Formazione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progetti Internet Scuola per l'alfabetizzazione informatica e la conoscenza di Internet; Informazione su Iniziative di Formazione Specialistica.</li> </ul>
--------------------------	--	--

		<p><b>Veneti nel Mondo (Vedi Portale dei Siti di Gemellaggio on-line):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizi informativi multilingue, servizi a supporto della cooperazione on-line, servizi per lo scambio di know-how, servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici on-line per le scuole.</li> </ul> <p><b>Osservatorio Veneto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione delle risultanze dei reseaux di settore.</li> </ul> <p>Tramite il Portale Territoriale l'Amministrazione Regionale gestirà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di comunicazione proattiva a realtà (cittadini, imprese, associazioni etc.) interessate su Mailing-List di settore.</li> <li>• Informazione sullo Stato di Avanzamento dei Progetti Regionali (interni ed esterni all'Amministrazione).</li> <li>• Gestione dei servizi di comunicazione da e verso i Reseaux tematici di settore e di Reporting.</li> <li>• L'accesso a servizi istituzionali: Leggi Regionali, Delibere, Info-Gare etc.</li> <li>• La gestione dei link verso EE.LL., Associazioni, etc..</li> <li>• L'assistenza informativa al pubblico (Internet-Call-Centre).</li> </ul>
SERVIZI Net.SIRV Mobile	Integrare e diffondere su terminaleria connessa in rete mobile di servizi informativi e applicativi Net-SIRV.	<p>Acquisizione e avviamento di servizi per l'integrazione del Net-SIRV con la rete di telecomunicazione mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio dati/fax</li> <li>• accesso alla rete intranet regionale</li> <li>• servizio di informativa tramite SMS</li> <li>• servizio invio SM tramite internet</li> <li>• consultazione rubrica dell'Amministrazione Regionale</li> <li>• servizi di configurazione/riconfigurazione menù utenza su SIM</li> </ul> <p>Sulla base di queste tecnologie e servizi di base, l'Amministrazione regionale intende infatti procedere allo sviluppo di ulteriori servizi informativi a valore aggiunto, per la Giunta le Segreterie e le Direzioni regionali, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la Gestione dell'Agenda Unica Regionale mobile (con possibilità di accedere e verificare date e orari delle principali attività/impegni ufficiali istituzionali)</li> <li>- la Gestione on-line degli Ordini del giorno di Giunta;</li> <li>- la Gestione "riservata" delle Agende personali on-line (degli Assessori, dei Segretari e delle Direzioni regionali; con possibilità di connessione, su canali</li> </ul>

		<p>riservati e sicuri, con gli strumenti di gestione dell'Agenda personale, attivi presso le rispettive segreterie, per lo scambio e aggiornamento degli impegni giornalieri/settimanali/mensili, nonché l'accesso ad informazioni di posta e notifica);</p> <p>- l'accesso ai servizi applicativi sulle Deliberazioni regionali.</p>
Net-GPS Veneto	<p>Realizzare una rete di servizio GPS on-line (disponibile su rete Internet Net-SIRV e telefonia mobile) per la localizzazione di precisione (differenziale GPS) a disposizione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• operatori pubblici e privati impegnati in attività di rilievo e progettazione sul territorio regionale (Uffici Tecnici, Tecnici di campagna, Ricercatori, etc.);</li> <li>• servizi regionali operanti sul territorio e che necessitano di funzioni di posizionamento e info-mobility (organi di polizia amministrativa, Protezione Civile, Servizi ARPAV, Servizi Veneto Agricoltura etc.);</li> <li>• servizi di mobilità pubblica (Aziende Concessionarie TPL);</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>Il servizio alle AdS e ai privati sarà reso accessibile a canone politico.</p>	<p>Identificazione della tecnologia di riferimento, progettazione della rete regionale di rilievo differenziale GPS e costruzione del servizio tramite iniziativa di project financing.</p> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>

<b>SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI GENERALI / AMMINISTRAZIONE</b>		
<b>TITOLO</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>CONTENUTI</b>
E-mail Net-SIRV servizi di comunicazione certificata servizi di comunicazione proattiva	<p>Realizzare un sistema di comunicazione mediante posta elettronica che consenta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inviare/ricevere e.mail in sicurezza;</li> <li>• tracciare le fasi di invio, ricezione e consultazione delle missive mediante un sistema in grado di "certificare" gli eventi;</li> <li>• gestire mailing-list di vario genere (insiemi di soggetti fisici/giuridici per settore, servizio, ufficio, livelli amministrativi, aree geografiche etc.) così da poter realizzare funzioni amministrative per le informative on-line (comunicazione proattiva).</li> </ul> <p>Il sistema E-mail Net-SIRV, insieme alla Firma Elettronica, sarà alla base della comunicazione amministrativa regionale, con l'obiettivo di potersi avvalere entro un anno di Intranet Net-SIRV quale unico sistema di comunicazione amministrativa valido ufficialmente per la Regione..</p>	<p>Analisi e selezione della piattaforma software e-mail e sicurezza. Costruzione e avviamento di un Mail-Server Regionale Centro Servizi e-Mail Net-SIRV. Installazione sistemi sicurezza. Realizzazione di una Rubrica Unica Regionale ufficiale on-line dell'organizzazione, delle funzioni e dei funzionari dell'Amministrazione.</p> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>
Firma Elettronica	<p>Acquisizione della firma elettronica nell'ambito dell'Intranet Net-SIRV. Entro un anno la firma elettronica consentirà l'utilizzo dell'E-mail Net-SIRV quale unico sistema ufficiale per la comunicazione interna dell'Amministrazione.</p>	<p>E' già in corso l'attività di selezione della Certification Authority e sperimentazione della firma elettronica. Necessità di realizzare anche iniziative di informazione e divulgazione.</p>
Sistemi di Net-Meeting	<p>Strutturazione e adozione ai livelli dirigenziali, di un sistema di Net-Meeting per il confronto e lo scambio informativo interattivo di documentazione e analisi, in modo da poter effettuare parte delle riunioni operative direttamente dai propri posti di lavoro, senza dover effettuare trasferimenti tra le varie sedi regionali.</p>	<p>Formazione di un Gruppo di Lavoro che definisca le specifiche tecniche ed organizzative per la definizione e la realizzazione del progetto. Implementazione, sperimentazione e avvio. Iniziative di informazione. Iniziative di formazione.</p>

<p><b>Sistema di Reporting dei Progetti e della Spesa regionale</b></p>	<p>Realizzazione di un sistema di Project Reporting basato su specifico software applicativo e su servizi Intranet Net-SIRV, che consenta ai vari responsabili di livello di verificare lo stato di avanzamento della progettualità e della relativa spesa regionale. Entro due anni il sistema deve divenire il punto di riferimento per le verifiche periodiche dell'Amministrazione e la pubblicazione dei risultati ai cittadini (obiettivo "trasparenza").</p>	<p>Si tratta di costruire, avvalendosi anche dei servizi Net-SIRV, un sistema che consenta, coerentemente con l'organizzazione amministrativa e politica regionale di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strutturare e definire i progetti in attività;</li> <li>• gestire i compiti e le responsabilità inerenti ciascuna attività;</li> <li>• tracciare temporalmente le attività;</li> <li>• organizzare per ciascuna attività la documentazione tecnica, amministrativa e contabile;</li> <li>• rendere possibile secondo regole di accesso e di sintesi correlate con i livelli di responsabilità: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'analisi di stato di avanzamento;</li> <li>- la consultazione della documentazione di progetto;</li> <li>- la verifica degli obiettivi.</li> </ul> </li> </ul> <p>Sulla base di questo sistema dovrà essere possibile realizzare periodicamente delle pagine informative da pubblicare on-line in grado di informare il cittadino (Servizio Internet Net-SIRV) sullo stato di avanzamento dei progetti regionali a valenza interna.</p> <p>Implementazione, sperimentazione e avvio.</p> <p>Iniziative di informazione. Iniziative di formazione.</p>
<p><b>Mandati on-line</b></p>	<p>Implementazione ed adozione di un sistema per la gestione dei mandati elettronici, attraverso l'utilizzo dell'Intranet Net-SIRV.</p>	<p>Progetto già avviato.</p> <p>Completamento dell'implementazione, sperimentazione e avvio.</p> <p>Iniziative di informazione. Iniziative di formazione.</p>
<p><b>Net-GIS Veneto</b></p>	<p>Realizzare un Sistema Informativo Territoriale Regionale che consenta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attuare in rete compiti e responsabilità in materia di pianificazione e programmazione urbanistica e infrastrutturali secondo quanto tracciato dalla L.R. sulle Autonomie Locali (Catena PRG-PTP-PTR);</li> <li>• aprire il patrimonio informativo cartografico digitale di base e tematico alla comunità e al territorio, secondo un sistema integrato di servizi di accesso o consultazione Intranet/Extranet/Internet Net-SIRV;</li> <li>• integrare lo Sportello Unico alle Imprese con servizi informativi sulle aree regionali di destinazione/riqualificazione</li> </ul>	<p>Valutazione benchmarking delle attuali soluzioni di piattaforma presenti sul mercato. Selezione della soluzione di piattaforme per la creazione dei servizi Net-GIS Veneto. Costituzione di un Centro Servizi Net-GIS Veneto con compiti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinamento delle iniziative locali di pianificazione digitale;</li> <li>• supporto tecnico alle attività di progettazione, avviamento, sperimentazione di iniziative di pianificazione territoriale digitale;</li> <li>• costruzione dei servizi e contenuti informativi del sito Net-GIS Veneto;</li> <li>• gestione dei servizi Net-GIS Veneto per la cartografazione delle aree regionali a destinazione/riqualificazione industriale.</li> </ul> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>



	<p>industriale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fornire supporto ai nuovi servizi GIS.On-line della L.R. 54.</li> </ul>	
--	--	--

<b>SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI COMUNITA' E TERRITORIO</b>		
<b>TITOLO</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>CONTENUTI</b>
<p><b>Estensione dei Servizi e-mail Net-SIRV</b> servizi di comunicazione certificata servizi di comunicazione proattiva servizi di notifica mobilità anagrafica.</p>	<p>Si tratta di estendere nell'ambito dell'Extranet Net-SIRV i servizi di posta sicura implementati per l'Intranet Net-SIRV. Oltre ai servizi di comunicazione certificata (che consentirà non solo l'interazione tra EE.LL. e Regione, ma tra gli EE.LL. medesimi) e di comunicazione proattiva, sulla base dell'E-mail Net-SIRV in ambito Extranet andrà realizzato un servizio di Notifica di Mobilità Anagrafica. Detto servizio consentirà di tracciare le variazioni anagrafico/civili della popolazione (ad esempio trasferimenti di residenza/domiciliazione, nascite, decessi etc.); attraverso l'Extranet Net-SIRV dovrà essere possibile attuare dal Comune di origine una comunicazione ufficiale a tutte le amministrazioni interessate (Comune di destinazione, ULSS) al movimento anagrafico in modo, che queste possano procedere alle proprie verifiche e all'eventuale proprio aggiornamento anagrafico.</p>	<p>Formazione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale e degli EE.LL. Potenziamento ed estensione dei servizi del Server Regionale Centro Servizi e-Mail Net-SIRV. Realizzazione di una Rubrica unica regionale "estesa" (identificazione e gestione di caselle postali ufficiali per gli EE.LL.) on-line. Analisi, definizione, realizzazione, sperimentazione ed avviamento di un Servizio Regionale di Notifica della Mobilità Anagrafica.  Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>
<p><b>Estensione Firma Elettronica</b></p>	<p>Estensione a tutti gli EE.LL. del Veneto della Firma Elettronica. Entro due anni le comunicazioni ufficiali tra EE.LL. veneti/Amministrazione regionale avverrà via Extranet Net-SIRV e firma elettronica.</p>	<p>Formazione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale e degli EE.LL. per la realizzazione dell'iniziativa.  Iniziative di informazione e divulgazione.</p>
<p><b>Accesso Banche Dati Net-SIRV</b></p>	<p>Rendere possibile via Extranet Net-SIRV l'accesso a banche dati pubbliche e private, messe a disposizione degli EE.LL. da parte dell'Amministrazione Regionale.</p>	<p>Acquisizione e distribuzione dei diritti di accesso a banche dati private (ad esempio D.B. Camera di Commercio, D.B. Sole24Ore) e pubbliche (INPS, D.B. SOGEI Min. Finanza, Motorizzazione Civile etc.) tramite Extranet Net-SIRV.  Iniziative di informazione e divulgazione.</p>

<p>Innovazione L.R. 54/88</p>	<p>Aggiornamento/adeguamento dei software applicativi resi disponibili dalla Amministrazione regionale agli EE.LL. e strumentali, in termini di disponibilità di nuove procedure contenute, estensioni funzionali, integrazione in rete Extranet Net-SIRV. Definire degli standard di integrazione/comunicazione sui principali parametri amministrativi, sociali, progettuali, di spesa etc..attraverso la realizzazione di un adeguato sistema di reporting. Costruire, tramite l'Extranet Net-SIRV, un Sistema Integrato delle Autonomie Locali (vedi anche <i>Reseau del Sistema delle Autonomie Locali</i>). Realizzare un <i>reseaux</i> con gli EE.LL. che consenta all'Amministrazione regionale di poter confrontarsi, verificare, e tarare le proprie iniziative di governo in rapporto con le risultanze e le necessità degli EE.LL.</p>	<p>Formazione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale e degli EE.LL. partecipanti alla L.R. 54, per la realizzazione dell'iniziativa.</p> <p>Estensione delle applicazioni L.R. 54 verso le nuove architetture in grado di avvalersi al meglio delle architetture/servizi di piattaforma internet in modo da favorire l'utilizzo della rete e la creazione di centri consortili per l'informatica degli EE.LL. (Versioni Web e ASP).</p> <p>Estensione dei servizi applicativi L.R. 54 relativamente ai settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comune on-line (piattaforma di gestione sito ufficiale Web per l'EE.LL. e la comunità in Internet Portale Veneto);</li> <li>• servizi sociali on-line alla famiglia e alla persona;</li> <li>• gestione cartella del cittadino, della famiglia o del soggetto giuridico;</li> <li>• gestione carta di identità elettronica (CIE);</li> <li>• gestione attività/progetti a valenza regionale (obbligatorio per le amministrazioni impegnate in progetti su fondi regionali);</li> <li>• servizi di polizia;</li> <li>• servizi GIS.On-line.</li> </ul> <p>Definizione degli standard di riferimento e creazione di un sistema regionale di reporting basato sull'Extranet Net-SIRV per il monitoraggio di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evoluzione sistema demografico locale;</li> <li>• evoluzione e dinamiche locali di impresa;</li> <li>• pressione fiscale locale;</li> <li>• dinamica della spesa pubblica locale;</li> <li>• stato di avanzamento delle attività/progetti con finanziamento regionale.</li> </ul> <p>Definizione e realizzazione dei servizi di <i>"Reseaux del Sistema delle Autonomie Locali"</i> basati sui servizi E-Mail dell'Extranet Net-SIRV in grado di assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione e scambio informativo "Regione - EE.LL. veneti" utile a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli EE.LL., la verifica periodica della percezione dello stato amministrativo e sociale, e delle problematiche emergenti sul territorio;</li> <li>• consultare rapidamente gli EE.LL. in merito ad ipotesi, iniziative e attività della Regione;</li> <li>• interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità ambientali);</li> <li>• porre gli EE.LL. nella condizione di poter</li> </ul>
-----------------------------------	---	--

		<p>trasferire rapidamente all'Amministrazione Regionale criticità, osservazioni etc. tramite un canale ufficiale a valenza pubblica e politica.</p> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>
Sportello Unico per l'Impresa e la Delocalizzazione di Impresa.	<p>Diffondere la creazione di Sportelli Unici per l'Impresa sul territorio nello spirito di quanto stabilito dalla L.R. sulle Autonomie Locali. Estendere le funzioni locali di sportello ed integrarle con servizi regionali per la delocalizzazione di impresa, coerentemente con le necessità attuali di internazionalizzazione dell'imprenditoria veneta. In pratica si tratta di mettere a disposizione degli imprenditori le informazioni sulle opportunità/rischi (dati geopolitica) sugli obblighi e sulle procedure per la delocalizzazione di impresa in paesi esteri.</p>	<p>Diffusione della applicazione regionale. Realizzazione di un Centro Servizi Regionale per lo Sportello Unico per le Imprese e la Delocalizzazione di Impresa con compiti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinamento delle iniziative locali;</li> <li>• supporto tecnico alle attività di progettazione, avviamento, sperimentazione;</li> <li>• costruzione dei servizi e contenuti informativi di livello regionale (pagine on-line, link a siti e a data base socio-economici, servizi di e-mail etc.) per la delocalizzazione di impresa;</li> <li>• integrazione con servizi Net-GIS Veneto per la cartografazione delle aree regionali a destinazione/riqualificazione territoriale con destinazione ad uso artigiano/industriale.</li> </ul> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p>
Accesso delocalizzato ai servizi amministrativi e sanitari veneti.	<p>Creazione c/o delegazioni estere relativi a comunità venete estere o aree di delocalizzazione dell'impresa veneta, di nodi Extranet/Internet Net-SIRV da cui poter accedere a servizi di "comunicazione ufficiale" verso la Regione ed il sistema degli EE.LL. e della Sanità, al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mantenere la fruibilità del sistema dei servizi veneti anche "ai cittadini veneti che lavorano nell'impresa delocalizzate;</li> <li>- aprire il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti alle comunità venete di emigrazione e ai lavoratori stranieri che lavorano negli stabilimenti di imprese venete delocalizzate.</li> </ul>	<p>Formazione di un Gruppo di Lavoro che veda la collaborazione dell'Amministrazione Regionale e di Associazioni Industriali e di Emigranti per la realizzazione dell'iniziativa. Definizione di iniziative pilota. Progettazione, implementazione e sperimentazione di iniziative pilota. Estensione delle iniziative pilota.</p> <p>Attività di informazione e divulgazione.</p>
Gemellaggio on-line	<p>Sviluppare relazioni internazionali attraverso la costruzione di rapporti stabili e duraturi con le comunità e le regioni del mondo interessate ad aprire un dialogo costruttivo, permettendo una maggiore "Conoscenza Reciproca", la nascita di scambi di know-how, lo sviluppo di iniziative per la promozione turistica e culturale, l'animazione comune di progetti in ambito scolastico, etc.</p>	<p>Definizione e costruzione di un insieme di servizi standard, atti a realizzare una gestione coordinata di un Portale CommunityToCommunity, nel quale siano messi a disposizione servizi Informativi di contesto, servizi pubblici per la conoscenza reciproca ed il contatto, servizi di cooperazione on-line, servizi on-line per lo scambio di know-how ed expertise, servizi per la creazione e gestione di percorsi didattici comuni on-line.</p>

SERVIZI E-GOVERNMENT Net-SIRV: SERVIZI GOVERNO		
TITOLO	OBIETTIVO	CONTENUTI
Servizi di Reseaux	<p>Realizzare un reseau con Operatori, Opinion Leader ed Analisti di settore/comparto che consenta al Governo Regionale di potersi misurare, confrontare, verificare nelle proprie iniziative in modo interattivo con le opinioni, le percezioni, le risultanze e le necessità dei soggetti socio-economici e amministrativi presenti sul territorio.</p> <p>A tale proposito si ritiene necessario la realizzazione di 12 "sistemi reseau":</p> <p><i>Sistema delle Autonomie Locali; Innovazione e Net-Economy Impresa: Industria Impresa: Piccola e Media Impresa Impresa: Primario (Veneto Agricoltura) Impresa: Artigianato Impresa: Turismo Ambiente (ARPAV) Sociale &amp; Volontariato Sanità Educazione Comunità Venete</i></p>	<p>Definizione e realizzazione dei servizi di "Reseaux di settore/comparto" basati sui servizi E-Mail Net-SIRV e di posta elettronica Internet, in grado di assicurare meccanismi e strumenti on-line per la consultazione e scambio informativo il Governo Regionale ed operatori, opinion leader, analisti di settore/comparto volto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rendere possibile all'Amministrazione regionale, mediante contatti diretti con gli attori del settore/comparto specifico, la verifica periodica della percezione dello stato, delle dinamiche evolutive in atto e delle problematiche emergenti sul territorio;</li> <li>• consultare rapidamente attori di settore/comparto in merito ad ipotesi, iniziative e attività della Regione;</li> <li>• interagire rapidamente e ufficialmente in particolari evenienze (ad esempio criticità congiunturali o ambientali);</li> <li>• porre componenti referenziati della comunità socio-economico regionale nella condizione di poter trasferire rapidamente all'Amministrazione Regionale criticità, osservazioni etc..</li> </ul> <p>A partire dalle risultanze periodiche dei reseau, l'Amministrazione Regionale potrà pubblicare pagine informative on-line sul proprio Portale, aperte alla consultazione pubblica (Osservatorio Artigianato e Impresa nel Portale dell'Economia Veneta).</p> <p>Iniziative di informazione e divulgazione. Iniziative di formazione.</p> <p>N.B. Per quel che concerne il <i>Reseau del Sistema Autonomie Locali</i> vedi <i>Nuove Applicazioni e Servizi EE.LL. (L.R. 54)</i>.</p>

**SVILUPPO E-GOVERNMENT Net-SIRV: ORGANIZZAZIONE**

<b>TITOLO</b>	<b>OBIETTIVO</b>	<b>CONTENUTI</b>
Centro Tecnico Net-SIRV	Realizzazione di una struttura di amministrazione/gestione che si faccia carico di tutte le problematiche di implementazione gestione dei servizi di trasporto e di comunicazione Net-SIRV.	<p>Creazione del Centro Tecnico Net-SIRV: Nell'ambito del Centro Tecnico dovranno essere organizzati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un Servizio Tecnico/Amministrativo, cui competeranno in compiti di supervisione, coordinamento, analisi e controllo dei servizi infrastrutturali di base erogati (gestione rapporti utenza e delle convenzioni; Consulta dei Provider regionale).</li> <li>• un Servizio Sicurezza, unità organizzativa interna al Centro Tecnico, cui sarà demandato il compito di catalogare tutti i servizi applicativi disponibili, definire le politiche generali e minimali di sicurezza per ogni tipologia di componente della rete.</li> <li>• un Servizio Gestione che sarà responsabile della fornitura dei servizi infrastrutturali, dell'attuazione e dell'erogazione del servizio E-mail Net-SIRV e di Security Management e coordinerà attività di progettazione e sviluppo.</li> </ul>
Centro Servizi Net-SIRV GPS	Realizzazione di una struttura gestione che si faccia carico problematiche di manutenzione e accounting del Servizio Net-SIRVGPS.	<p>Strutturazione e attivazione di un Centro Servizi con compiti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione del servizio di raccolta e distribuzione dati di correzione GPS on-line via internet, sistemi GSM e GPRS; in integrazione/collaborazione con i servizi Net-SIRV;</li> <li>• manutenzione degli apparati di rete e delle stazioni fisse di rilievo GPS distribuite sul territorio;</li> <li>• servizi di monitoraggio e accounting;</li> <li>• servizio di informazione e formazione.</li> </ul>
Centro Servizi Net-GIS Veneto	Realizzazione di una struttura gestione che si faccia carico problematiche di implementazione e sviluppo Net-GIS Veneto.	<p>Strutturazione e attivazione di un Centro Expertise con compiti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordinamento delle iniziative locali di pianificazione digitale in collaborazione con il Servizio L-R- 54/88 della Direzione Sistema Informatico;</li> <li>• supporto tecnico alle attività di progettazione, avviamento, sperimentazione di iniziative di pianificazione e/o gestione territoriale digitale;</li> <li>• coordinamento dei servizi informativi Net-GIS Veneto organizzati sul Portale Territoriale Veneto, i cui contenuti saranno di responsabilità dei singoli Servizi Regionali specifici;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• responsabilità della gestione dei servizi Net-GIS Veneto (funzioni e contenuti) per la cartografia delle aree regionali a destinazione/riqualificazione industriale in collaborazione con il Servizio Urbanistica e la Direzione Attività Economiche;</li> <li>• responsabilità della definizione ed attuazione delle iniziative di informazione e divulgazione;</li> <li>• gestione delle attività di formazione di piattaforma.</li> </ul>
--	--	---

## SVILUPPO E-GOVERNMENT Net-SIRV: MISURE ACCOMPAGNATORIE

TITOLO	OBIETTIVO	CONTENUTI
Regolamento Net-SIRV:	Costruire l'insieme dei dispositivi indispensabili per avviare e mantenere il Net-SIRV. Definizione del Regolamento entro sei mesi.	Costruzione di un Regolamento Net-SIRV: <ul style="list-style-type: none"> <li>• definizione degli standard organizzativi;</li> <li>• definizione dei rapporti: convenzioni, iter amministrativi etc.</li> <li>• definizione degli obblighi e degli standard di sicurezza;</li> <li>• definizione dell'Albo dei provider referenziati.</li> </ul>
VENETO CABLATO	Costruire un documento di riferimento per lo sviluppo delle telecomunicazioni e della rete per i Veneti. Favorire la creazione di una rete integrata di tecnologie della comunicazione (cavo, mobile, satellitare) in grado di rispondere alle esigenze di sviluppo e delocalizzazione dei servizi pubblici e dei sistemi dell'economia e della società veneta. Agganciare il Veneto alle grandi cablature/autostrade della comunicazione europee. Attrarre e agevolare gli investimenti privati.	Realizzazione di un <b>Comitato Osservatorio Veneto Cablato</b> che riunisca soggetti Pubblici (Regione, Ass. EE.LL. ULSS) e Privati (Ass. Artigiani/Industria/PMI, Operatori del settore, Formazione, Realtà Finanza/Credito Locale): <ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi della situazione e delle esigenze;</li> <li>• identificazione delle progettualità in atto e da attuare;</li> <li>• definizione possibilità di project-financing.</li> </ul> Costruzione di un <b>Documento Guida per i Regolamenti sul Cablaggio</b> ed il sistema delle convenzioni pubblico-privato.
Innovazione L.R. 54/88	Ridefinire aggiornandoli i contenuti della L.R. 54/88 in linea con le nuove esigenze derivanti dalla creazione del Sistema delle Autonomie Locali e la costruzione dell'E-government veneto.	Reinterpretazione tecnica normativa della L.R. 54/88 in ordine a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• standard informatici e di comunicazione, nonché flussi informativi alla base del Sistema Integrato delle Autonomie Locali, del Net-GIS e del Net-GPS Veneto relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizi di reporting informativi tra Regione ed EE.LL. (<i>Reseau del Sistema delle Autonomie locali</i>);</li> <li>- procedimenti ufficiali on-line di informazione e notifica;</li> <li>- obblighi informativi per gli EE.LL. e</li> </ul> </li> </ul>

		<p>strumentali correlati all'accesso ai finanziamenti regionali;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• criteri e modalità di accesso ai servizi Net-SIRV (riprendendo quanto previsto dal Regolamento Net-SIRV);</li> <li>• disponibilità di soluzioni applicative e strumentali Net-SIRV agli EE.LL., criteri e modalità di accesso;</li> <li>• realizzazione dei Punti di Accesso Delocalizzato Net-SIRV verso le amministrazioni e il sistema dei servizi sociali e sanitari veneti;</li> <li>• incentivazioni e iniziative a favore del coordinamento/consorzio informatico tra EE.LL. sul territorio regionale;</li> <li>• definizione e dotazione economica di servizi regionali a supporto della L.R..</li> </ul>
--	--	---