



CATALOGO DELLE ESPERIENZE OT11-OT2

Fascicolo Digitale del Cittadino

Realizzato da

Regione Abruzzo

Obiettivo Tematico

OT2 (Crescita digitale) - RA
2.2

Azione

- 2.2.2

Ambito tematico

Ecosistemi
Infrastrutture immateriali
ICT

Data di avvio

21/08/2018

Durata prevista

29 mesi

Budget programmato

€ 1.019.045,98

Fonte di finanziamento

FESR

Sintesi

Il Fascicolo Digitale del Cittadino rappresenta l'**unico punto di accesso** ai servizi pubblici digitali forniti dalle amministrazioni pubbliche del territorio regionale abruzzese; nella piena e matura adozione dell'approccio Human Centered Design alle politiche e progetti di innovazione, è il bisogno del cittadino che funge da aggregatore di servizi e non è l'articolazione delle diverse amministrazioni che ne definisce l'esperienza d'uso.

L'esperienza

Titolo

Fascicolo Digitale del Cittadino

Motivazione e obiettivi

Tenendo conto delle strategie regionali orientate all'integrazione dei servizi presenti sul territorio, l'intervento progettuale in oggetto mira a completare gli interventi già realizzati o in fase di realizzazione nello stesso ambito creando un'infrastruttura di **Smart Community** tale da veicolare/erogare servizi attraverso il private cloud regionale, che consente una interazione geolocalizzata in mobilità tra i cittadini e la PA locale.

Attività

Con riferimento alla analisi, progettazione, realizzazione e messa in esercizio del nuovo sistema, le attività e le milestone progettuali principali sono:

- WP1 - Servizio di Sviluppo Software (M6)
- TASK 1.1 - Servizio di Analisi, Progettazione e Realizzazione Software ad Hoc (M3)
- TASK 1.2 - Servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione (M3)
- TASK 1.3 - Servizio di Sviluppo Evolutivo ed Integrazione (M3)
- WP2 - Servizi di Gestione, Manutenzione e Supporto Utenti (M24)
- TASK 2.1 - Gestione applicativa e supporto utenti (M24)
- TASK 2.2 - Manutenzione adeguativa e correttiva (M24)
- TASK 2.3 - Conduzione Tecnica Infrastruttura (M24)

Cronogramma

http://www.ot11ot2.it/sites/default/files/esperienze/REGABRUZZO_FDC_Progetto%20Esecutivo_v1%200.pdf

Destinatari

Gli utenti interessati sono tutti i cittadini residenti sul territorio regionale abruzzese.

Sono stati individuati gli utenti "pilota" che andranno a testare per primi i servizi: in particolare

nella prima fase dell'attivazione dei servizi sono coinvolti i cittadini del Comune dell'Aquila e dei Comuni del Basso Sangro (attraverso la collaborazione con l'Associazione tra Enti Sangro Aventino).

Modalità di selezione e attuazione dell'esperienza progettuale

- Ricorso a convenzioni CONSIP

Soggetti coinvolti per l'elaborazione e la realizzazione

- Per l'Ente Regione Abruzzo: Servizio Sistema Informativo Regionale e Rivoluzione Pubblica Amministrazione
- Come realizzatore la società: Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
- Stakeholder: Comuni pilota

Gruppo di lavoro Sì

Composizione gruppo di lavoro

- Personale interno all'ente/agli enti appartenente a più unità organizzative

Collaborazioni

Le collaborazioni sono state avviate con il Comune dell'Aquila e con i Comuni dell'Associazione dei Comuni del Sangro Aventino, che hanno funzione di Enti "pilota" per il progetto. La Regione ha programmato per le fasi successive la collaborazione con gli enti di tutto il territorio regionale.

Risultati

Principali output realizzati dall'esperienza

Ad oggi sono stati prodotti i seguenti output realizzativi:

- Portale web sviluppato ed accessibile univocamente tramite autenticazione SPID
- Documenti prodotti in fase di affidamento: Piano dei Fabbisogni, Progetto dei Fabbisogni
- Documenti di progetto: requisiti, analisi funzionale, architettura tecnologica, specifiche nuove API, testCase
- 6 servizi online in fase di test: comunicazioni, avvisi, scadenze, appuntamenti, documenti, pagamenti

Risultati attesi

L'obiettivo primario è quello di usare il servizio come driver per digitalizzare tutti servizi della PA, di individuare e razionalizzare le basi dati di riferimento nazionali, regionali o di altre amministrazioni e di dare accesso al cittadino al suo fascicolo digitale tramite identità digitale SPID e connessione all'ANPR, con la possibilità di condividere i propri dati con i servizi pubblici e privati (PA, medici, commercialisti, tecnici, ecc).

Inoltre si prevede di:

- erogare (alla fine del progetto) almeno 15 servizi;

- far aderire alla piattaforma almeno 40 amministrazioni locali;
- raggiungere almeno un numero pari a 30.000 utenti (che accedono tramite SPID);
- di raggiungere alla fine del 2019 almeno 15.000 transazioni sui canali digitali disponibili.

Risultati raggiunti

Ad oggi le attività sono in fase di realizzazione. Le attività svolte sono:

- realizzazione dell'infrastruttura applicativa (ospitata all'interno del datacenter federato della Regione Abruzzo);
- realizzazione dell'ambiente di front-end e back-end;
- sviluppo dei primi 6 servizi.

Punti di forza

Il servizio si configura come uno strumento "**pluriscopo**" che completa la trasparenza nei confronti del cittadino, raccogliendo ed esponendo in modo uniforme ed in un unico punto di accesso le informazioni che lo riguardano. Il sistema rende disponibile un repository sicuro che consente al cittadino stesso di conservare le proprie informazioni, di origine pubblica o privata, che non trovano posto normalmente nei servizi della PA e che serve alla PA per condividere al suo interno le stesse informazioni certificate che sono già esposte al cittadino stesso, attuando così in modo immediato la de-certificazione come strumento di semplificazione.

Principali criticità

Difficoltà nella Governance delle iniziative con il coinvolgimento delle amministrazioni locali: per risolvere tale problema la Regione sta creando delle Community tra gli Enti Locali per raccogliere le esigenze, le osservazioni e quant'altro possa emergere nella fase di test dei servizi, oltre a svolgere incontri puntuali con le amministrazioni pilota della prima fase del progetto.

Elementi utili al trasferimento dell'esperienza

Lezioni

È ragionevole a questo punto recuperare l'esperienza fatta con le progettazioni già realizzate tali da uniformare i servizi verso un unico driver:

- per digitalizzare tutti servizi della PA, sfruttando gli standard di interoperabilità ed il modello funzionale già maturato negli interventi precedenti per usarlo come contenitore di tutte le informazioni della PA che riguardano un cittadino, invece di continuare a produrre decine di fascicoli settoriali (fascicolo elettronico dello studente, fascicolo delle pratiche edilizie, fascicolo previdenziale, cartella sociale informatizzata, fascicolo del dipendente, ecc);
- per lo sviluppo di servizi avanzati pubblici e privati sulle informazioni condivise dal cittadino, comprese tutte le nuove possibilità di comunicazione peer to peer tra cittadini ed operatori della PA, i dispositivi indossabili e le App che influenzano lo stile di vita, gli strumenti di telemedicina e teleassistenza, ecc...;
- per innalzare i livelli di sicurezza e di corretta gestione della privacy;

- per una digitalizzazione dei servizi che tenga conto delle "Linee Guida" emanate da AgID.

Trasferibilità

Il progetto è sviluppato totalmente su un'infrastruttura tecnologia open-source ed il codice sorgente dell'applicazione è di proprietà della Regione Abruzzo.

Il progetto è sviluppato in ottica multi-tenant in modo che possa essere facilmente configurato e replicato ad uso delle singole amministrazioni territoriali che comunque hanno già a disposizione un'area dedicata e personalizzabile.

Inoltre sono da evidenziare le esperienze nate relativamente alle modalità partecipate di individuazione delle esigenze con le altre amministrazioni, dalle quali sono determinate le priorità, le specifiche di sviluppo e le risultanze finali.

Supporto

- Testimonial/relatore nell'ambito di seminari o laboratori per scambio di esperienze
- Coaching alle amministrazioni che intendono implementare esperienze simili

Allegati

Progetto esecutivo e documentazione ufficiale

 [Progetto esecutivo \[1\]](#)

Collegamenti

[1] http://www.ot11ot2.it/sites/default/files/esperienze/REGABRUZZO_FDC_Progetto%20Esecutivo_v1%200_0.pdf