

Servizi gestionali per il MIUR e la PA

Vito Coviello

Servizi per il MIUR e altre Pubbliche Amministrazioni

Abstract

L'articolo descrive i servizi telematici realizzati dal Consorzio per alcuni Ministeri tramite la piattaforma ITeR@net[®] ideata e realizzata da CILEA.

This article describes the telematic services developed by the Consortium for some Ministries by the ITeR@net[®] platform designed and built by CILEA.

Keywords: Sportello telematico, Ministero, Istruttoria, Bando, Domanda, Istanza, Iter, Dematerializzazione.

Sportelli telematici ed istruttorie on-line

A fronte di un'esperienza decennale nel settore, CILEA ha progettato e realizzato la piattaforma ITeR@net[®] (*Istruttoria in Tempo Reale On Line*) per la gestione ed il monitoraggio di iter istruttori, dalla pubblicazione del bando alla chiusura della pratica.

I servizi informatici offerti via web vanno dalla presentazione delle domande (con verifica automatica dei vincoli previsti dal bando) alla valutazione formale e di merito con conseguente formazione della graduatoria e provvedimento di concessione per la fase *ex ante*, rendicontazioni ed erogazioni a SAL per la fase *in itinere* e valutazione dei risultati per la fase *ex post*.

La piattaforma, grazie all'alta configurabilità, consente in tempi celeri, e a costi contenuti, una rapida personalizzazione della modulistica e dell'iter istruttorio.

Per conto del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca CILEA ha realizzato il portale SIRIO [1] (*Sistema Informatico Ricerca Italia Online*) con i seguenti sportelli telematici:

- Anagrafe Nazionale delle Ricerche.
- Albo degli Esperti.
- Dlgs 297/99 (DM 593/00).
- PON 2007-2013.
- Legge 6/2000 – Diffusione cultura scientifica.

Per conto del Ministero dello Sviluppo Economico [2] CILEA ha realizzato i seguenti sportelli telematici:

- Industria 2015.
- Investimenti Innovativi.

Per conto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali CILEA ha realizzato lo sportello telematico:

- Cinema On Line [3] (interventi finanziari a sostegno delle attività cinematografiche).

Il dominio

L'istruttoria di una qualunque istanza (sia essa di finanziamento o di iscrizione ad un Albo) inizia con la ricezione della stessa da parte dell'Amministrazione.

Passando attraverso una serie di verifiche (sostanzialmente di completezza, di regolarità e di merito) eseguite da diversi attori, l'istanza viene accolta o rifiutata.

Tale fase, denominata istruttoria *ex ante*, si chiude normalmente con la produzione di un atto che sancisce l'accoglimento o il rifiuto dell'oggetto della domanda.

In taluni procedimenti l'emissione dell'atto chiude l'iter istruttorio (ad esempio nel caso di iscrizione ad un Albo), in altri procedimenti l'atto rappresenta l'inizio di una nuova fase, denominata valutazione *in itinere*.

La valutazione *in itinere* accompagna ad esempio i procedimenti che erogano finanziamenti a fronte di stati di avanzamento, per cui il pagamento è condizionato dal raggiungimento di obiettivi realizzativi.

Alla seconda fase può seguirne una terza, denominata valutazione *ex post*, presente ad esempio nei casi in cui il soggetto erogatore desidera monitorare gli effetti del finanziamento.

In ciascuna fase vengono svolte una serie di attività, alcune delle quali collocabili esattamente in un determinato punto dell'iter, altre

prevedibili ma non esattamente collocabili a priori.

Rientrano nel secondo gruppo le variazioni (che riguardano il soggetto o l'oggetto dell'istanza, ad esempio variazioni anagrafiche, fusioni societarie, ecc.) che hanno impatto sul prosieguo dell'iter, determinando spesso modifiche di percorso o riesecuzione di passi già percorsi.

Ciascun procedimento ha poi naturalmente le proprie peculiarità per cui il semplice modello sopra riportato dà origine a infinite varianti. Di qui l'esigenza di ricondurre la molteplicità dei procedimenti reali ad un modello concettuale più generale.

Il modello concettuale

Un iter può essere scomposto in una serie di attività, in ciascuna delle quali un attore (umano o sistema) dispone di alcuni documenti e ne produce altri oppure assegna attività ad altri attori.

Così ad esempio:

- il supervisore amministrativo assegna un gruppo di domande ad un valutatore di merito;
- il valutatore di merito esamina una domanda e produce una scheda di valutazione;
- il sistema legge i punteggi assegnati e produce una graduatoria.

Ciascun attore, a seconda del ruolo che riveste, può eseguire solo alcune attività e manipolare solo alcuni documenti.

Durante l'esecuzione delle attività ciascun documento prodotto viene archiviato in un fascicolo (la pratica) in modo da poter essere reperito dagli attori che hanno adeguati privilegi di accesso.

Le attività previste si succedono secondo il flusso dell'iter standard previsto per il procedimento. Attività asincrone (non esattamente collocabili a priori) possono innestarsi in qualunque punto dell'iter standard grazie alla possibilità di avviare iter secondari associati a quello principale (Figura 1).

Il modello descritto si presta ad essere applicato in contesti nei quali vi siano da gestire procedimenti amministrativi con un'elevata variabilità di attività e di flusso, grazie alla configurabilità dei suoi elementi fondanti:

- **iter**: l'oggetto principale che modella un intero procedimento amministrativo collegando tra loro tutti gli oggetti relativi alla gestione di un'istanza (documenti, attività, attori, etc.);

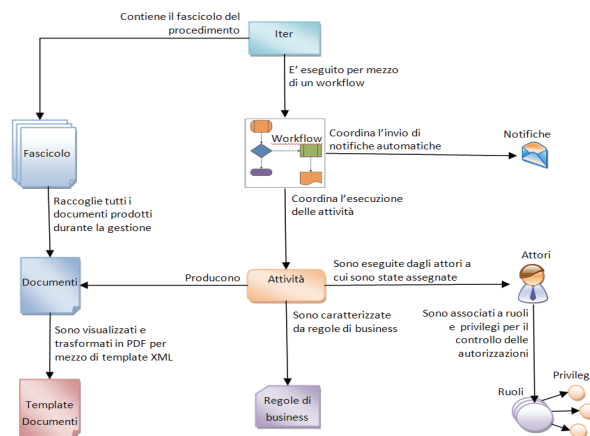


Fig. 1 - Il modello concettuale

- **workflow**: descrive il modello di esecuzione di un iter coordinando l'esecuzione delle attività;
- **attività**: gli elementi di lavoro elementari all'interno di un iter; possono essere manuali o automatiche;
- **attori**: eseguono le attività e producono documenti; possono essere umani o componenti del sistema;
- **documenti**: modellano i moduli delle istanze e di tutti gli atti prodotti, specificando la struttura dei dati e la forma di rappresentazione (*template* per i moduli web e per le stampe *pdf*);
- **fascicolo**: raccoglie tutti i documenti prodotti durante la gestione di un'istanza;
- **ruoli**: alla base del modello di protezione, raggruppano gli attori in base alla loro funzione nel sistema;
- **privilegi**: modellano i permessi di lettura, scrittura ed esecuzione associati ai ruoli e agli attori;
- **regole di business**: esprimono vincoli sul contenuto dei documenti e sulle regole di validazione;
- **notifiche**: comunicazioni inviate automaticamente o su richiesta agli utenti del sistema.

I vantaggi per l'Amministrazione

- **Razionalizzazione e semplificazione**
L'Amministrazione deve individuare in modo non ambiguo attività e responsabilità all'interno di un iter: spesso ciò è occasione per riconsiderare i flussi informativi e la modularità nel rispetto delle linee guida della PA digitale (firma digitale, fascicolo elettronico on-line, monitoraggio, etc.)
La piattaforma consente una rapida modellazione dell'iter e della modularità permettendo l'apertura di uno sportello telematico in poche settimane dalla definizione delle specifiche.

- **Dematerializzazione**
Le Amministrazioni, privilegiando l'invio telematico di file firmati digitalmente, stanno progressivamente ottenendo evidenti benefici anche su aspetti logistici
- **Delocalizzazione**
Nel caso degli incentivi automatici l'utilizzo dello sportello telematico ha annullato i vantaggi derivanti da una residenza geograficamente vicina agli sportelli "tradizionali" che consentiva una consegna "brevi manu" all'Ufficio del protocollo.
La disponibilità *on line* (secondo le politiche di *privacy* e sicurezza dell'Amministrazione) dell'intera documentazione consente a tutti gli attori una completa gestione a distanza della pratica.
- **Rispetto dei tempi**
E' possibile impostare il tempo a disposizione per ogni passo istruttorio: il sistema avvisa gli attori coinvolti nell'iter quando è il loro turno di svolgere un'attività ed è in grado di sollecitarli se ritardano; l'Amministrazione può monitorare quotidianamente oltre agli eventi accaduti anche quelli attesi e non accaduti.
- **Rispetto dei vincoli**
I complessi vincoli formali imposti da normative e bandi vengono verificati automaticamente dal sistema prima della trasmissione della domanda: ciò evita dispendiosi controlli a posteriori e fornisce indicazioni precise sulla quantità di domande formalmente corrette pervenute.
Il controllo formale sul rispetto dei vincoli può anche essere applicato a qualunque passo istruttorio successivo alla presentazione della domanda (anche gli Esperti Scientifici potrebbero ad esempio infrangere un vincolo rimodulando i costi del progetto).
- **Tempestività dei comunicati stampa**
Noti gli indicatori è possibile conoscere e divulgare i dati rilevanti di un bando subito dopo la chiusura dello sportello telematico.
- **Utilizzo produttivo delle risorse umane**
Grazie alle procedure automatiche messe a disposizione dalla piattaforma (verifica vincoli, formazione graduatoria, calcolo incentivi/erogazioni, ecc.) l'Amministrazione può destinare il proprio personale a compiti di controllo sostanziale e di monitoraggio dell'iter piuttosto che a calcoli e controlli formali.

- **Monitoraggio dell'iter**
Gli utenti con ruoli di supervisione possono conoscere in qualunque momento lo stato di evasione di una pratica disponendo anche di informazioni sui tempi di permanenza della pratica in ciascuno stato.
- **Trasparenza dell'iter**
Chi presenta una domanda dispone degli strumenti per conoscere, nei limiti previsti dall'Amministrazione, in quale punto dell'iter sia collocata la pratica.

Servizi per il MIUR

Le iniziative gestite per conto del MIUR rappresentano spesso sfide tecniche complesse. Nel caso ad esempio dei procedimenti negoziali la complessità dei progetti di ricerca presentati e la chiusura automatica a tempo dello sportello impongono elevati standard di affidabilità della piattaforma e dell'infrastruttura informatica specialmente nelle ultime 48 ore del Bando.

Un indice della complessità è costituito dal relativamente basso numero di istanze presentate (oltre 2.000) a fronte dell'ingente richiesta di fondi (circa 20 miliardi di Euro).

Nel caso invece dei procedimenti automatici è richiesta un'elevata prestazione dei sistemi nei primissimi secondi di apertura del Bando.

Nella tabella che segue (Figura 2) l'importo esiguo di ciascuna domanda e la modesta complessità progettuale sono bilanciate dall'elevato numero di domande trasmesse.

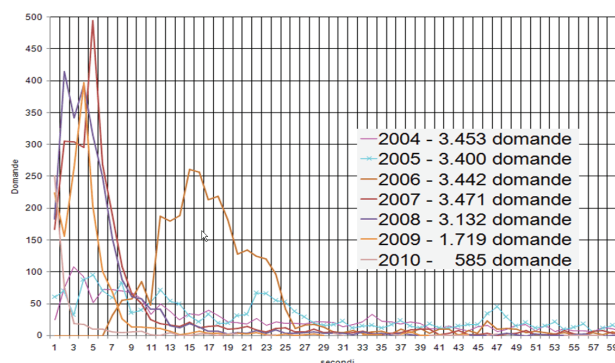


Fig. 2 – Grafico "Domante/Tempi"

Complessivamente dal 2004 a oggi SIRIO ha trattato, su vari procedimenti, 50.000 domande e 400.000 eventi istruttori con 40.000 persone fisiche accreditate.

La piattaforma realizzata da CILEA è utilizzata dal MIUR anche per la gestione di tre Albi di rilevanza nazionale con il relativo iter di presentazione e validazione delle domande di iscrizione: l'Anagrafe Nazionale delle Ricerche (DPR 382/80), l'Albo degli Esperti Scientifici

(DLgs. 297/99) e l'Albo dei Laboratori di Ricerca Pubblici e Privati (DM 593/00) di imminente apertura. Inoltre il Consorzio sta sviluppando un sistema informatico di *Business Intelligence* basato su *Data Warehouse* che consente l'accesso ai dati e la loro trasformazione in informazione e quindi in conoscenza fruibile tramite:

- reportistica tradizionale (*report pdf, rtf, excel, etc.*);
- strumenti di Analisi (navigazione *OLAP*);
- cruscotti aziendali/direzionali: per garantire una visione semplice ma completa ed efficace dell'andamento dei principali *KPI* (*Key Performance Index*) definiti dagli organi di governance e controllo.

Ogni tipo di utente dispone di viste sui dati ad hoc per le proprie esigenze e può estrarre, con strumenti potenti ma semplici e configurabili, le informazioni di interesse.

L'analisi dei dati può quindi essere condotta sia verticalmente sul singolo progetto, ottenendo *KPI* sullo stato di avanzamento e sul quadro finanziario, sia trasversalmente tra le diverse iniziative con diverse chiavi di aggregazione (progetti di uno specifico proponente, in uno specifico orizzonte temporale, geografica, tipologia d'impresa, stato dell'istruttoria, strumento legislativo ecc.). Ogni *report* ha inoltre a disposizione filtri di selezione, ricerca e raggruppamento per garantire un'interrogazione efficace, completa e fortemente personalizzabile.

I servizi previsti, progressivamente, accoglieranno e processeranno informazioni provenienti da diversi Sistemi informatici e Basi di Dati relativi ai diversi strumenti legislativi della ricerca industriale e di base. A tale riguardo, è emersa la necessità di esplorare secondo diverse dimensioni di analisi (geografica, regioni convergenza, tipologia d'impresa, strumento legislativo, settore d'intervento, area disciplinare, etc.) i dati relativi ai progetti finanziati e attualmente ospitati in sistemi gestionali disgiunti realizzati da CILEA e CINECA.

Servizi per il MiSE

Le iniziative gestite per conto del MiSE:

- Industria 2015;
- Investimenti Innovativi

sono paragonabili, per richiesta e disponibilità, a quelle del MIUR.

I bandi per Investimenti Innovativi tuttavia si caratterizzano per l'elevata articolazione della modulistica e per la mole di documenti digitali richiesti in allegato alla domanda.

Inoltre la modalità di gestione dello sportello (a esaurimento fondi) ha determinato la trasmis-

sione pressoché simultanea (nei primi 4 secondi) della quasi totalità delle domande compilate nei giorni precedenti il "click day".

Servizi per il MiBAC

Lo sportello *Cinema On Line* è entrato in esercizio a dicembre 2010 e per suo tramite sono state ad oggi trasmesse oltre 1.500 istanze.

Lo sportello *COL* si caratterizza per l'elevato numero di tipologie di istanze implementate (ad oggi ventiquattro, ed altre da rilasciare nei prossimi mesi) e per l'eterogeneità delle istanze, che vanno dalla domanda di iscrizione all'albo delle imprese cinematografiche alla richiesta di specifiche qualifiche per i film, dalla richiesta di finanziamento alla richiesta di apertura di multisale, a cui corrisponde l'eterogeneità dei soggetti coinvolti (imprese di produzione cinematografica, imprese di distribuzione, autori cinematografici, associazioni di cultura cinematografica, esercenti sale cinematografiche).

Conclusioni

I Ministeri hanno adottato la piattaforma, anche a seguito di parere positivo di *DigitPA*, per i seguenti motivi:

- le caratteristiche tecnologiche descritte collocano la piattaforma ai livelli di mercato più alti;
- il pluriennale *know how* degli Analisti di *Business* e la flessibilità della piattaforma consentono anche alle Amministrazioni meno organizzate di approntare in tempi brevissimi un bando telematico;
- i servizi possono essere erogati in modalità *full outsourcing* non richiedendo alcun investimento di HW o SW da parte dell'Amministrazione utilizzatrice;
- il *Contact Center* del CILEA può erogare un servizio di *Help Desk* personalizzato ed altamente specializzato;
- la piattaforma si presta a gestire anche istruttorie diverse da quelle relative a domande di finanziamento.

Bibliografia

- [1] URL: <https://roma.cilea.it/SIRIO>
 [2] URL: <https://mise.cilea.it/>
 [3] URL: <http://151.12.118.115/COL.SSO/Login.aspx>
 [4] URL: <http://www.anagrafenazionale.ricerche.it>