



Fondo Europeo di sviluppo
regionale 2007/2013



Regione Puglia



PRODE

“PROgetto interregionale DEmaterializzazione”

Task RA1

Atti Amministrativi degli Organi

Vista d'insieme

Versione 06

STATO DELLE VARIAZIONI

versione	PARAGRAFO O PAGINA	DESCRIZIONE DELLA VARIAZIONE
V06	Tutto il documento	Corretto con il team di progetto regionale Novembre 2010.
V05	Tutto il documento	Rivisto in base alle indicazioni fornite nella riunione del 14/07/2010.
V04	Tutto il documento	Rivisto in base alle indicazioni fornite nella riunione del 09/06/2010.
V03	Tutto il documento	Rivisto in base alle indicazioni fornite nella riunione del 05/05/2010.
V02	Tutto il documento	Rivisto in base alle indicazioni fornite nella riunione del 17/03/2010.
V01	Tutto il documento	Versione iniziale del documento.

INDICE

1	Introduzione.....	5
1.1	Scopo del documento.....	6
1.2	Riferimenti	6
2	Obiettivi del progetto.....	7
3	Attori e altre parti interessate.....	8
4	Principali requisiti.....	9
4.1	Analisi di contesto	9
4.1.1	Problemi chiave e benefici attesi	9
4.1.2	Contesto Esterno	11
4.1.3	Sistemi Informatici Regionali	12
4.2	Quadro normativo di riferimento	14
4.3	Modello di riferimento.....	15
4.3.1	Gli oggetti di riferimento	15
4.3.2	La struttura organizzativa regionale.....	16
4.3.3	Flusso operativo	18
5	Sintesi della soluzione.....	19
5.1	Modellazione della soluzione	19
5.1.1	Metodologia di Business Modeling	20
5.1.2	Esempi di Modellazione	22
5.2	Architettura di supporto	28
5.3	Standard di riferimento.....	29
5.4	Dipendenze e criticità della soluzione proposta.....	29
6	Appendice.....	32
6.1	Glossario dei termini del progetto	32
6.2	Questioni Aperte	33

INDICE FIGURE

Figura 1: Il modello di riferimento generale [A5]	5
Figura 2: Il contesto esterno	12
Figura 3: Il flusso operativo.....	18
Figura 4: Business Modeling - modelli e tecniche.....	21
Figura 5: Provvedimenti Collegiali	24
Figura 6: Provvedimenti Presidenziali	26
Figura 7: Provvedimenti Dirigenziali	27
Figura 8: Le relazioni tra i radiali e i centrali [A5].....	28

1 Introduzione

Il progetto ProDe mira a incentivare o, laddove necessario, avviare il processo di dematerializzazione tra le Pubbliche Amministrazioni aderenti a partire dalle diverse esperienze già realizzate nell'ambito delle stesse. A tal fine si propone di:

- ❑ individuare e promuovere una visione comune del concetto di dematerializzazione;
- ❑ identificare gli standard di riferimento in materia;
- ❑ individuare il grado di dematerializzazione raggiunto dalle singole Regioni;
- ❑ definire per ogni Regione i piani di rilascio specifici relativi alle soluzioni di interesse.

Il progetto è strutturato in **4 Task Centrali**, che affrontano tematiche di interesse generale e rappresentano il nucleo per il processo di dematerializzazione nel suo insieme, e **7 Task Radiali**, relativi alle possibili soluzioni applicative e organizzative per la gestione dei flussi documentali in sette domini applicativi rilevanti per le Pubbliche Amministrazioni Locali e Regionali [A1].

Il modello generale proposto e condiviso da Prode per governare la dematerializzazione nelle Pubbliche Amministrazioni si basa sulle fasi del processo, i ruoli responsabili e i concetti chiave sintetizzati nella figura che segue:

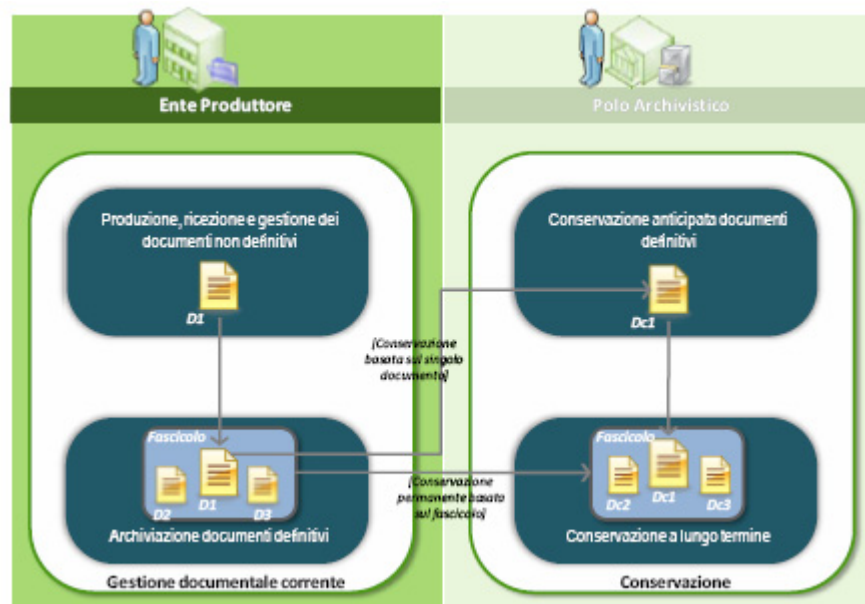


Figura 1: Il modello di riferimento generale [A5]

Nel modello proposto il sistema di gestione documentale si posiziona logicamente quale elemento trasversale a tutto il sistema informativo dell'Ente mettendo a disposizione i servizi di archiviazione e gestione dei documenti. Le filiere applicative verticali sono idealmente collocate sopra tale sistema e ad esso strettamente integrate e devono rifarsi ai requisiti da questo espressi per la produzione/ricezione dei documenti tipici dei procedimenti cui fanno riferimento.

In questo contesto, il task radiale 1 - Atti amministrativi degli Organi (di seguito riferito per semplicità: RA1) ha come ambito applicativo il risultato dell'attività amministrativa della Pubblica Amministrazione regionale, quindi, la produzione di delibere, di decreti, di atti dirigenziali, di schemi di disegni di legge, di regolamenti e dei documenti ad essi correlati. Lo scopo del task è definire e specificare un insieme di flussi documentali applicabili ai flussi operativi correnti della Regione Puglia, generalizzare tali flussi a livello nazionale e proporre un flusso documentale condiviso in cui il cartaceo possa essere sostituito da specifici formati digitali salvaguardando la validità legale/giuridico e le proprietà di conservazione del documento digitale.

1.1 Scopo del documento

Lo scopo di questo documento è di fornire una visione complessiva del task RA1. Gli argomenti trattati sono:

- ❑ finalità e obiettivi del radiale;
- ❑ descrizione del contesto in cui si intende operare sia in termini di ambito di competenza sia in rapporto al quadro normativo che vincola e regola la materia;
- ❑ cenni sulla metodologia che verrà utilizzata per la rappresentazione dei flussi documentali e dei processi di business;
- ❑ dipendenze tra task e criticità della soluzione proposta.

1.2 Riferimenti

- [A1] "Progetto Interregionale Dematerializzazione - Piano Attuativo", ver.3, CISIS.
- [A2] "Progetto Interregionale Dematerializzazione - Documento di Progetto Allegato 1", ver.3, CISIS.
- [A3] "Progetto Interregionale Dematerializzazione - Glossario di Progetto", Ver.1.0, CISIS.
- [A4] "Progetto Interregionale Dematerializzazione - Normativa e Standard di

- Riferimento”, ver.0.1.1, CISIS
- [A5] “Vista d’Insieme CE4 Interfacce del sistema”, ver.D1 Regione Lombardia.
- [A6] “Piano di Progetto Task RA1”, ver.D1, Regione Puglia.
- [A7] “Vista d’Insieme RA1-Atti Amministrativi degli Organi”, ver. D1, Regione Puglia.
- [A8] “Metodologia di Business Modeling”, ver.1.0, InnovaPuglia S.p.A.

2 Obiettivi del progetto

Il task RA1 si prefigge l’obiettivo di dematerializzare gli atti amministrativi prodotti dall’Ente Regione. A tal fine si procederà nell’analisi dei flussi operativi e dei metadati dei procedimenti di competenza del task e alla loro modellazione. Il modello ottenuto sarà confrontato con le altre Regioni e astratto al fine di definire un metamodello per tutte le realtà Regionali. Il flusso documentale rappresentato alimenterà la piattaforma di dematerializzazione che garantirà la sicurezza nella gestione e conservazione dei documenti e fornirà maggiore trasparenza amministrativa a:

- cittadini,
- imprese,
- Pubbliche Amministrazioni,
- Enti.

I flussi documentali che rappresentano l’ambito di competenza del RA1 sono:

	Descrizione competenza FLUSSI DOCUMENTALI (GIUNTA)
Atti amministrativi degli Organi	Schema di Disegno di Legge - Disegno di Legge
	Regolamenti
	Delibere
	Decreti del Presidente
	Atti Dirigenziali
	Decreti Assessorili
	Comunicazioni

La dematerializzazione degli atti amministrativi porta all'Amministrazione i seguenti vantaggi:

- *Miglioramento dell'efficienza interna e snellimento delle procedure:* attraverso la gestione informatica documentale si ha la disponibilità immediata della documentazione prodotta e attraverso la razionalizzazione dei flussi documentali si semplificano e si standardizzano le modalità operative di lavorazione dei provvedimenti, si chiariscono i ruoli, i tempi e le attività rendendo più efficiente il processo di lavorazione.
- *Trasparenza dell'azione amministrativa:* la gestione del documento elettronico e la razionalizzazione dei flussi di lavoro consente ai cittadini e alle imprese di avere accesso allo stato di avanzamento e alla consultazione degli atti amministrativi e delle proprie pratiche con i relativi documenti.
- *Riduzione consumo carta:* la sostituzione del documento cartaceo con quello elettronico permette una riduzione di consumo di carta con un conseguente risparmio sui costi e un minor impatto sull'ambiente.
- *Aumento della sicurezza e della riservatezza:* gli atti cartacei, rispetto a quelli digitali, sono soggetti a danneggiamento e perdita, nel loro iter possono essere facilmente violati e gli archivi che li contengono non sono adeguatamente protetti da calamità naturali o atti dolosi.

3 Attori e altre parti interessate

Per ogni task del Progetto Prode è stata individuata una Regione Capofila. Per il task RA1 - "Atti amministrativi degli Organi" la capofila è la Regione Puglia.

Per la lavorazione del progetto la Regione capofila si avvale, in linea di massima, dei seguenti attori:

Nome del ruolo	Descrizione	Tipo di esperienza	Utilizzatore del sistema
Responsabile regionale di progetto	Ha la responsabilità dell'attuazione del progetto.	Decisore	No
Referente amministrativo/contabile	Si occupa della gestione finanziaria e amministrativa del progetto.	Esperto gestione progetti complessi	No

Esperto di dominio	Conosce le norme di riferimento e le procedure operative relative ai processi selezionati.	Esperto di materia	Si
Responsabile tecnico	Provvede alla lavorazione del progetto in termini di contenuti tecnici, organizzazione delle attività, gestione dei tempi e delle risorse. Tiene i contatti con il Cisis, l'Ente Regione, e i rappresentanti delle altre Regioni.	Esperto tecnico e del dominio applicativo	No
Analista funzionale e di processo	Si occupa di analisi funzionale, di analisi dei processi e di metodologia di modellazione.	Esperto di analisi di processo e di metodologia di modellazione.	No
Referente tecnico	Coadiuvava il responsabile tecnico e l'analista funzionale e di processo.	Esperto tecnico	No

4 Principali requisiti

4.1 Analisi di contesto

L'attuazione di un progetto di dematerializzazione in un contesto ampio e complesso come la Pubblica Amministrazione, e nello specifico in quella regionale, risulta possedere un carattere fortemente innovativo con un impatto notevole sulla normale operatività. Le normative e i progetti inerenti la dematerializzazione dei flussi cartacei amministrativi e l'automatizzazione di processi attraverso sistemi di gestione documentale non devono stravolgere il modo di operare delle singole amministrazioni ma devono mirare a rendere più snelle e semplici le procedure, eliminando le attività ridondanti, gli sprechi e l'uso incondizionato della carta. Pertanto è necessario che sia nella fase di studio/analisi dell'esistente sia nella fase di progettazione/attuazione di soluzioni standard adottabili dalla totalità delle Regioni, si proceda per gradi, avendo cura di proporre soluzioni e modelli non eccessivamente stringenti e più facilmente integrabili con quanto già esistente nelle diverse realtà. L'attuazione finale dei modelli definiti sarà prerogativa delle singole Regioni che potranno decidere quando e in che modo avviare le attività previste dal progetto ProDe.

4.1.1 Problemi chiave e benefici attesi

Gli atti amministrativi sono espressione delle attività di direzione e di indirizzo politico della Regione (delibere e decreti del presidente), nonché della gestione amministrativa

dell'Ente (determinazioni). La Regione Puglia, per i soli atti deliberativi, ha una produzione di circa 2.500 provvedimenti all'anno con una media di 10 pagine a delibera. Di maggior peso è la produzione degli atti dirigenziali che sono stimati intorno ai 30.000 annui con una media di 8 pagine per provvedimento. Di seguito una tabella riepilogativa del volume di atti trattati:

Atto Amministrativo	Quantità (riferimento 2009)
Schema di Disegno di Legge	41
Disegno di Legge	35
Regolamenti	36
Delibere	2.500
Decreti del Presidente	1.168
Atti Dirigenziali	30.000
Decreti Assessorili	4
Comunicazioni	15

Attualmente la Regione Puglia ha un buon livello di automatizzazione del processo di produzione dei provvedimenti amministrativi anche se il cartaceo continua ancora a "viaggiare" tra gli uffici coinvolti nell'iter. Infatti, dal 1996, la Regione si è dotata di uno strumento informatico per la gestione dell'iter degli atti amministrativi. Le motivazioni che hanno indotto a tale scelta sono:

- ❑ incapacità dell'Ente di reperire in tempi brevi le informazioni sullo stato dei provvedimenti in essere e/o conclusi;
- ❑ impossibilità di avere un quadro complessivo delle attività deliberative svolte;
- ❑ mancanza di sinergia e cooperazione tra gli uffici regionali nel concorrere all'espletamento dell'iter di un provvedimento.

Con l'adesione al progetto ProDe si intende rafforzare e intensificare il processo di dematerializzazione già intrapreso seguendo un percorso sinergico con le altre Regioni che porti alla declinazione di una visione comune del tema in esame. In particolare, ci si aspetta che il duplice binario cartaceo-digitale venga eliminato con l'adozione del solo formato digitale e che si possa effettuare una conservazione a norma dell'atto approvato

con le opportune garanzie di validità giuridica e sicurezza in termini di accesso alle informazioni e salvaguardia nel tempo del patrimonio informativo.

I problemi avvertiti dagli attori di un processo di gestione degli atti amministrativi, che la realizzazione del progetto ProDe intende superare, sono di seguito descritti:

- mancanza di sicurezza nella gestione e conservazione;
- disomogeneità nell'operatività da parte degli uffici regionali;
- proliferazione di soluzioni applicative difficilmente integrabili;
- mancanza di standard documentali;
- scarso rispetto delle norme archivistiche;
- difficoltà nell'acquisizione di tutti gli elementi descrittivi essenziali alla conservazione;
- scarsa efficienza nelle modalità di recupero delle informazioni;
- violazione delle normative in fatto di privacy;
- poca attenzione alla trasparenza;
- mancanza di cooperazione tra le applicazioni di gestione documentale.

4.1.2 Contesto Esterno

Agli atti amministrativi, prodotti dall'Ente Regione, sono interessati: i Cittadini, le Imprese, le Pubbliche Amministrazioni, gli altri Enti come ad esempio le associazioni e i sindacati, i sistemi informatici regionali, nonché, nell'ambito del progetto ProDe, i task: RA2-Risorse Economiche, RA3-Risorse Umane, RA4-Risorse Materiali, RA5-Servizi Regionali a Cittadini e Imprese, RA6-Servizi a domanda individuale. Tali soggetti possono avere l'esigenza di conoscere lo stato di avanzamento di un atto, di acquisire copia conforme dell'atto approvato o solo gli estremi di approvazione dell'atto stesso per completare altre attività o procedure amministrative. Gli atti approvati sono pubblicati, in base alla tipologia e a quanto disposto dalla normativa regionale, sul Portale Regionale della Trasparenza, sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia (BURP), sulla Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea (GUCE) e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI).

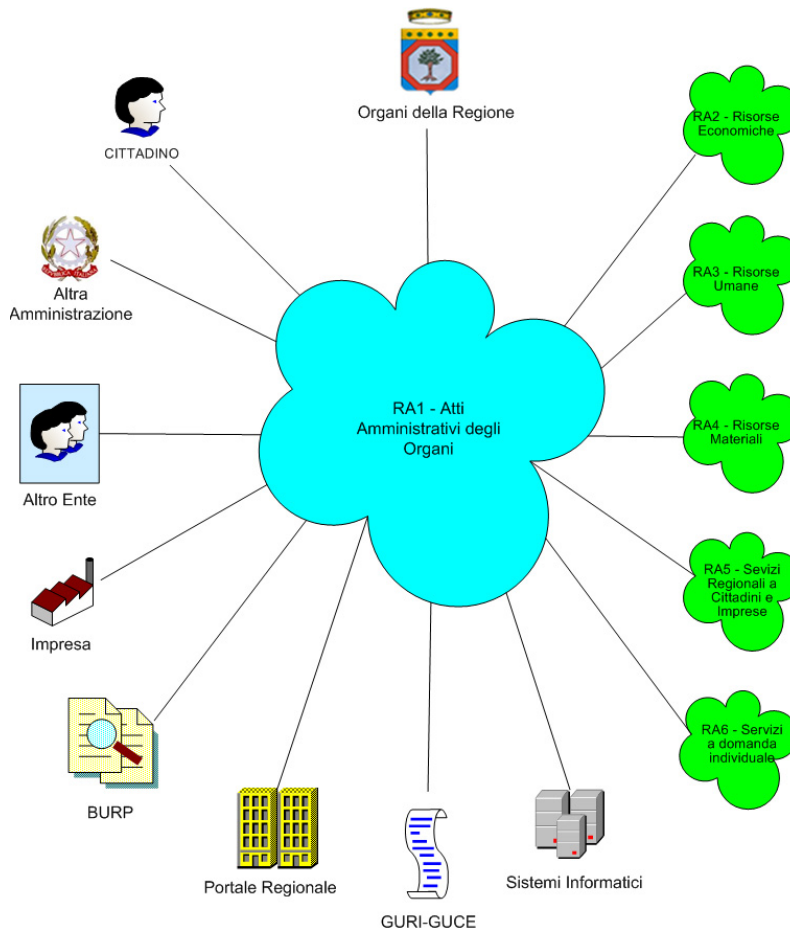


Figura 2: Il contesto esterno

4.1.3 Sistemi Informatici Regionali

Relativamente all'ambito tematico trattato dal progetto ProDe, lo scenario di informatizzazione dell'Ente Regione è il seguente:

- ❑ con il Programma Operativo Regionale 2000/2006 è stata realizzata la Rete Unitaria per la Pubblica Amministrazione Regionale (RUPAR) che ha come finalità l'interconnessione delle diverse amministrazioni con una infrastruttura di servizio che garantisca la massima efficienza, riservatezza ed affidabilità.
- ❑ Dopo i primi quattro anni di servizio della rete RUPAR, la Regione Puglia ha proseguito nello sviluppo dell'iniziativa varando la RUPAR SPC. Il suffisso della nuova denominazione serve ad indicare che essa è ora parte integrante della nuova rete nazionale della Pubblica Amministrazione denominata Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

- ❑ Con il progetto CIFRA è stato realizzato il sistema di gestione dei flussi documentali degli atti amministrativi (delibere, atti dirigenziali, comunicazioni, schemi di disegno di legge, disegni di legge) oggetto di interesse del task RA1.
- ❑ Nell'ambito del progetto SCATEL (Servizi di Cooperazione e Applicazioni Trasversali per gli Enti Locali) sono stati realizzati il Protocollo Informatico, la Posta Elettronica Certificata e il Workflow Interamministrativo.
- ❑ Il Servizio Ragioneria e Bilancio dispone di un sistema per l'automazione delle attività di contabilità finanziaria e gestione bilancio.
- ❑ Il Servizio Sanitario dispone del Sistema Informativo Sanitario Regionale, finalizzato da un lato a potenziare e migliorare la rete di collegamento tra gli Enti del servizio sanitario regionale, dall'altro a razionalizzare ed ottimizzare i processi di gestione ed erogazione delle prestazioni, minimizzando l'impatto burocratico-amministrativo e consentendo, di conseguenza, la massima interoperabilità istituzionale finalizzata alla "telematizzazione" del ciclo di vita delle prescrizioni/prestazioni sanitarie.
- ❑ Sempre nell'ambito sanitario si è provveduto alla realizzazione della Rete dei Medici di Medicina Generale (RMMG) che ha come finalità quelle di attuare il potenziamento dei servizi territoriali e dell'assistenza primaria.
- ❑ I suddetti sistemi consentono di migliorare l'accessibilità ai servizi sanitari, con conseguente aumento dell'efficienza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e di miglioramento dei processi di cura dell'assistito con possibilità di reperire *on-line* la propria cartella medica.
- ❑ Nell'ambito dell'Area delle Politiche per lo Sviluppo il Lavoro e l'Innovazione, è stato sviluppato GeDoc un sistema di gestione documentale e dei servizi a supporto dei processi amministrativi che integra al suo interno un sottosistema di Gestione Bandi Telematici e un sottosistema di Gestione Atti Dirigenziali.
- ❑ Il Servizio Comunicazione Istituzionale attraverso il Portale Regionale cura la pubblicazione degli atti amministrativi in ottemperanza alla legge regionale sulla trasparenza amministrativa.
- ❑ Il Servizio Affari Generali con la realizzazione del sistema EmPULIA consente di gestire in modo trasparente, efficiente e in totale aderenza con la normativa vigente, le procedure di acquisto e approvvigionamento di beni e servizi.

Le principali relazioni tra i sistemi succitati sono le seguenti:

- ❑ Il sistema GeDoc si integra con i servizi RUPAR di Protocollo Informatico e Posta Elettronica Digitale.
- ❑ Il sistema CIFRA si integra con il Servizio Contabilità e Bilancio per il passaggio dei metadati di delibere e atti dirigenziali e con il Portale Regionale per il passaggio dei metadati e dei documenti degli atti deliberativi.

La Regione Puglia ha collaborato con la Regione Piemonte per il riuso della piattaforma documentale piemontese Doqui Acta e la sua integrazione con il proprio sistema di protocollo informatico. Attualmente sono in corso degli studi di fattibilità per l'integrazione di GeDoc con il Sistema di Contabilità Regionale, l'automazione dell'iter dei procedimenti autorizzativi e il sistema di autenticazione federato ai servizi web su portali RUPAR Puglia.

4.2 Quadro normativo di riferimento

Per la normativa nazionale, si rimanda a quanto definito dal documento: "Normativa e standard di riferimento" [A4] comune a tutti i partecipanti al progetto ProDe.

Per l'ambito specifico del task va presa in considerazione la normativa regionale: quella normativa che ciascuna Regione, nell'ambito della propria autonomia amministrativa, si è data per regolamentare l'iter dei provvedimenti amministrativi e per la gestione dell'organizzazione interna di lavoro. L'individuazione delle leggi regionali in materia e del massimo comune denominatore normativo tra tutte le regioni coinvolte è una delle attività per l'attuazione del radiale.

Le principali leggi regionali, rilevati ai fini del task, sono:

- ❑ Legge Regionale 12 aprile 1994, n.13 – "L.R. 11 gennaio 1994, n. 1 - Esercizio provvisorio del Bilancio di previsione per l'anno finanziario 1994." Proroga e Integrazione (Art. 6 individua gli atti da pubblicare sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia).
- ❑ Legge Regionale 4 febbraio 1997, n.7 - Norme in materia di organizzazione dell'amministrazione regionale.
- ❑ Legge Regionale 12 maggio 2004, n.7 - Statuto della Regione Puglia.
- ❑ Legge Regionale 20 Giugno 2008, n.15 - Principi e linee guida in materia di trasparenza amministrativa nella Regione Puglia.
- ❑ Regolamento Regionale 29 settembre 2009, n.20 - Regolamento attuativo della L.R. 15 del 20 giugno 2008 "Principi e linee guida in materia di trasparenza dell'attività amministrativa nella Regione Puglia".

4.3 Modello di riferimento

4.3.1 Gli oggetti di riferimento

I provvedimenti, oggetto dell'azione di dematerializzazione del task RA1, sono atti formali in cui si concretizza l'attività della Regione Puglia. Esistono varie classi di provvedimenti, in funzione di caratteristiche intrinseche o delle procedure burocratiche che portano alla loro approvazione ed esecutività.

Una prima classificazione, effettuata in base alla competenza dell'Organo ad adottare l'atto, comporta una diversa procedura per l'approvazione e l'esecutività e porta ad individuare:

- ❑ **Provvedimenti collegiali:** provvedimenti approvati dalla Giunta Regionale.
- ❑ **Provvedimenti monocratici:** provvedimenti approvati dal Presidente della Giunta (decreti presidenziali), dagli Assessori (decreti assessorili) o dai dirigenti responsabili per materia e/o competenza (atti dirigenziali).

Una seconda classificazione porta a individuare:

- ❑ **Provvedimenti che comportano implicazioni finanziarie,** mobilitano risorse finanziarie per interventi pubblici o a beneficio di specifici soggetti (pubblici o privati) e determinano, pertanto, oneri finanziari a carico del bilancio regionale. Tutte le spese della Regione passano attraverso le seguenti fasi: impegno, liquidazione, ordinazione e pagamento. Tali fasi possono essere simultanee (L.R. n. 28/2001).
- ❑ **Provvedimenti senza implicazioni finanziarie,** riguardano atti di natura programmatica, regolamentare, circolari, direttive, ecc.

Il provvedimento amministrativo è composto da:

- ❑ l'**intestazione** comprendente il riferimento al soggetto che emana l'atto con l'indicazione, nel caso di Organo Collegiale, della presenza o dell'assenza, al momento dell'adozione, dei vari componenti;
- ❑ il **preambolo** in cui vengono esposte le ragioni di fatto e di diritto alla base dell'atto;
- ❑ la **motivazione** in cui vengono esposte le ragioni che inducono all'adozione dell'atto;
- ❑ il **dispositivo** contenente le decisioni assunte, che rappresenta la volontà dell'Amministrazione;

- ❑ la **sottoscrizione** da parte di coloro che hanno predisposto e proposto l'atto;
- ❑ le **dichiarazioni di conformità** alla vigente normativa.

A corredo dell'atto ci possono essere documenti allegati che costituiscono parte integrante dello stesso.

In riferimento al dispositivo del provvedimento occorre sottolineare che lo stesso può non sostanziarsi in una decisione finale ma può configurarsi come:

- ❑ una esplicita proposta di emanazione di ulteriore provvedimento da parte del Consiglio Regionale quale atto finale del procedimento;
- ❑ una richiesta di parere della Commissione Consiliare competente per materia.

4.3.2 La struttura organizzativa regionale

L'attività amministrativa regionale volta alla predisposizione e all'emanazione degli atti amministrativi, coinvolge a vario titolo gli Organi e le strutture della Regione Puglia ed in particolare :

- ❑ il **Presidente della Giunta Regionale**
- ❑ la **Giunta Regionale**
- ❑ il **Consiglio Regionale**
- ❑ il **Segretariato Generale della Giunta Regionale**
 - *Servizio Controllo Regolarità Amministrativa*
- ❑ le **Aree di Coordinamento**
 - *Servizi*
 - *Uffici*
- ❑ Il **Servizio Ragioneria e Bilancio**
- ❑ Il **Servizio Comunicazione Istituzionale** (*Leggi e decreti*)
 - *Bollettino Ufficiale della Regione Puglia*

Il Presidente della Giunta rappresenta la Regione e nella sua attività è coadiuvato da:

- Il Segretariato Generale della Giunta Regionale;
- Il Gabinetto del Presidente della Giunta Regionale.

La Giunta è l'organo di governo regionale e opera in base alle direttive impartite dal Presidente che ne dirige la politica e ne coordina le attività, si riunisce in sedute periodiche a cadenza settimanale e si esprime attraverso le deliberazioni.

Essa è composta da:

- il Presidente;
- 14 Assessori di cui uno con funzioni di Vicepresidente.

Il Consiglio Regionale è l'organo legislativo della Regione e, in quanto tale, approva ed emana le leggi della Regione Puglia. Il Consiglio si avvale di Commissioni Consiliari che sono gruppi di lavoro permanenti, formati da membri del Consiglio Regionale, che esercitano funzioni consultive, legislative referenti, redigenti e di controllo per le materie di propria competenza, ad esempio sui regolamenti proposti dalla Giunta esprimono parere preventivo obbligatorio, non vincolante.

Il Segretariato della Giunta Regionale provvede alla preparazione degli atti relativi alla convocazione della Giunta, predispone gli atti relativi all'esecuzione delle deliberazioni di Giunta conserva gli atti della Giunta e in copia conforme all'originale, le determinazioni dirigenziali.

Il Servizio Controllo Regolarità Amministrativa ha la competenza per la verifica formale degli schemi di provvedimento da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale.

Gli Assessorati sono retti dagli Assessori che ricevono espressamente dal Presidente della Giunta Regionale la delega di una o più funzioni di competenza dello stesso e attuano il raccordo tra la Giunta e la struttura amministrativa deputata a tali funzioni per lo svolgimento delle attività connesse all'attuazione del programma politico.

Le Aree di Coordinamento, aggregate per materie e servizi omogenei, costituiscono la struttura direzionale di attività di management delle politiche regionali e delle macrofunzioni strumentali di mantenimento e di governo delle istituzioni e, negli ambiti di propria competenza, assicurano l'integrazione delle attività di programmazione e di attuazione delle linee di attività gestionali rispetto al programma strategico della Giunta Regionale.

Al loro interno i **Servizi** organizzati in funzione degli obiettivi da raggiungere curano l'attuazione dei programmi strategici e la direzione delle politiche settoriali dell'Ente; gli **Uffici** rappresentano la base del sistema di direzione della Giunta Regionale, attuano le singole linee di intervento rientranti nella propria sfera di competenza ed assicurano l'unitarietà della gestione sulla base delle direttive fornite dai Dirigenti di Servizio.

Il Servizio Ragioneria e Bilancio è preposto alla gestione della contabilità regionale, ed effettua pertanto tutte le operazioni contabili connesse alla lavorazione dei provvedimenti.

Il Servizio Comunicazione Istituzionale ha compiti di informazione e comunicazione interna ed esterna in merito all'attività dell'Ente. A questo Servizio afferiscono le funzioni di raccolta dei decreti del Presidente, di comunicazione della loro esecutività ai Servizi proponenti e di trasmissione al Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

Il Bollettino Ufficiale della Regione Puglia provvede alla pubblicazione periodica delle leggi e dei provvedimenti amministrativi.

4.3.3 Flusso operativo

L'attuale flusso operativo degli atti amministrativi nella Regione Puglia si articola come di seguito, sinteticamente, descritto.

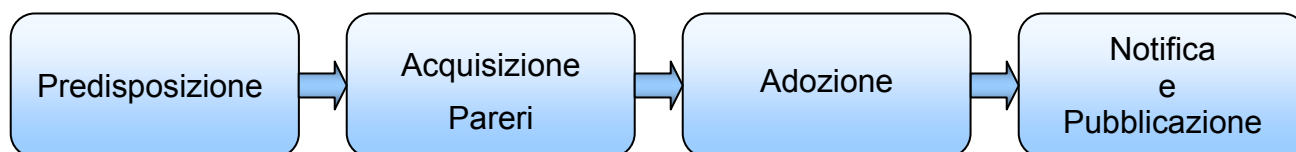


Figura 3: Il flusso operativo

Il funzionario responsabile in materia, dopo aver effettuato l'istruttoria attraverso la raccolta, l'acquisizione e la valutazione di tutti gli elementi di fatto o di diritto necessari e propedeutici alla decisione ed aver acquisito gli eventuali pareri necessari, redige una bozza di proposta del provvedimento. Tale bozza può subire una serie di modifiche fino a giungere alla sua versione finale che viene esaminata e firmata dal Responsabile Istruttore e dai Responsabili delle strutture organizzative di livello superiore e dall'Assessore proponente. Per gli atti che lo richiedono, vengono effettuate le istruttorie contabili e/o i controlli sulla regolarità amministrativa e/o il parere di altri Organi. Tale parere è riportato sull'atto o allegato all'atto ed è corredato della firma del funzionario/i che lo ha espresso. L'atto adottato, dalla Giunta o dal dirigente responsabile, che non necessita di ulteriori pareri o controlli è notificato agli interessati e pubblicato a seconda dei casi sul GUCE, sul GURI, sul BURP, all'Albo Pretorio o sul Sito Istituzionale.

L'archiviazione dei documenti in originale avviene presso i seguenti soggetti:

- Struttura che adotta l'atto.
- Segretariato Generale della Giunta Regionale per le deliberazioni di Giunta.

- Servizio Comunicazione Istituzionale - Leggi e Decreti per la conservazione delle leggi, dei regolamenti e dei decreti del Presidente della Giunta Regionale.

L'accesso esterno agli atti e ai documenti e il rilascio di copia conforme avviene, secondo la normativa vigente nazionale e regionale, previa richiesta motivata alla struttura che ha adottato l'atto e al Segretariato Generale della Giunta Regionale nel caso in cui si desidera ottenere atti e documenti adottati dalla Giunta Regionale.

5 Sintesi della soluzione

5.1 Modellazione della soluzione

L'attuazione dell'obiettivo del task prevede le seguenti azioni:

- Analisi dei documenti prodotti durante l'operatività delle procedure amministrative e definizione dei metadati utili alla loro gestione.
- Analisi delle procedure e degli attori coinvolti.
- Modellazione e rappresentazione dei flussi documentali.
- Condivisione dei modelli di riferimento e di gestione con le altre Regioni al fine di individuare un metamodello valido per tutte le realtà locali.

Il lavoro di analisi sarà condotto basandosi su tre fonti informative:

- 1) Esperti di dominio. E' indispensabile nella fase di analisi e modellazione il contributo degli esperti di dominio sia come fonte di informazioni sia per la verifica di quanto acquisito sia per la validazione dei risultati ottenuti. Il loro contributo sarà raccolto soprattutto con interviste dirette visto l'esiguità dei flussi trattati dal RA1.
- 2) Strumenti software. Poiché la Regione Puglia si serve di un sistema informatico per la gestione degli atti amministrativi, la base dati è un ottimo punto di partenza per l'individuazione dei metadati e il workflow implementato è fonte di approfondimento nell'analisi del processo.
- 3) Documenti. Lo studio degli atti amministrativi, delle informazioni in essi contenute, della struttura dei documenti e dei criteri di archiviazione è fondamentale ai fini del progetto. Altri documenti utili sono leggi e regolamenti che forniscono le direttive in materia. Infine, la documentazione prodotta nella

realizzazione dei sistemi software esistenti può aiutare a comprendere meglio l'esistente e formulare ipotesi di miglioramento.

La modellazione dei flussi documentali sarà effettuata attraverso una metodologia di Business Modeling. Tale metodologia prevede l'individuazione degli aspetti statici e dinamici del business afferente il radiale [A8].

L'approccio utilizzato per la descrizione della realtà procederà per astrazioni successive allo scopo di definire il metamodello dei flussi documentali. La verifica e la validazione dei documenti prodotti confluirà con quanto definito in ProDe nei documenti che descrivono il modello di riferimento e di gestione.

5.1.1 Metodologia di Business Modeling

Obiettivo della Metodologia di Business Modeling, che intendiamo utilizzare, è fornire:

- **Metodi** – Per rappresentare lo spazio del problema fornendo direttive: **Who-What-Where-How**, sull'utilizzo delle tecniche di modellazione (Profile delle Tecniche).
- **Linee Guida** – Forward & Reverse engineering che possono essere utilizzate per la creazione dei Modelli.

La Metodologia, che adotta il linguaggio **UML** versione **2.x**, fornisce un approccio sistematico, indipendente dal Dominio da rappresentare, per modellare gli aspetti statici e dinamici a differenti livelli di astrazione e di interesse [A8].

Nella figura è illustrato, per ogni Modello previsto dalla Metodologia, le tecniche di modellazione. Nel proseguimento con il termine Metodologia, faremo riferimento alla Metodologia proposta nell'ambito del radiale RA-1.

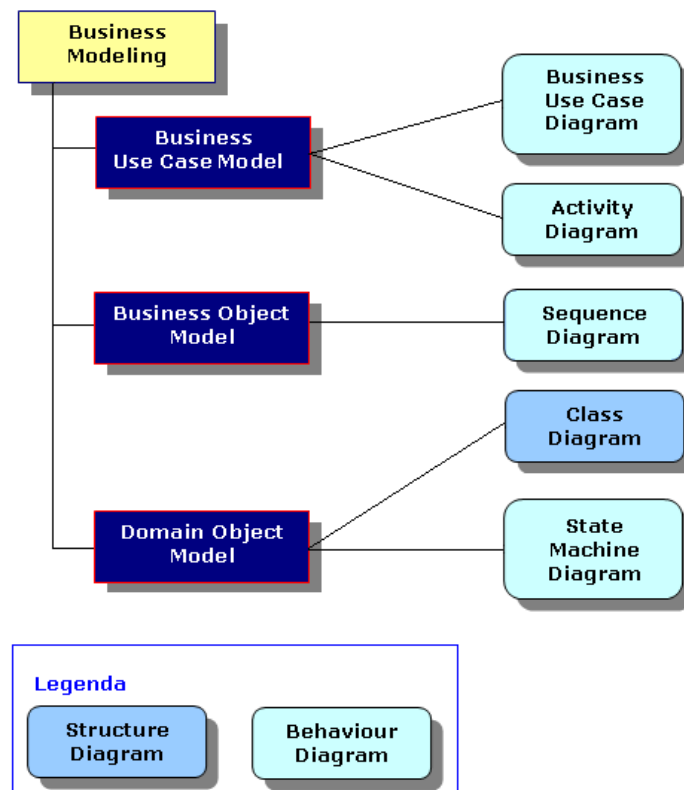


Figura 4: Business Modeling - modelli e tecniche

Il Business Use Case Model ha l'obiettivo di definire il dominio di interesse e delimitare il contesto oggetto di indagine. Per far questo si individuano e si rappresentano gli attori esterni al dominio, i processi di business e le loro relazioni. Per ogni processo si modella il workflow in termini di flusso di dati e di controllo.

Il Business Object Model rappresenta l'intero Business consentendo di individuare Business Areas che richiedono un processo di automazione o di re-engineering di processi e flussi lavorativi.

Il Domain Object Model rappresenta il Modello Concettuale dei dati del Dominio di interesse. Esso è fondamentale per la realizzazione del processo di dematerializzazione e la cooperazione con i radiali complementari. Infine, può essere utilizzato per realizzare reingegnerizzazioni e per l'automazione di Business Area aggiuntive.

La Metodologia, vista la natura data-oriented del Radiale e le finalità del Progetto ProDe, prevede, nonostante la stretta somiglianza, la realizzazione sia del Business Object Model sia del Domain Object Model. E' demandata al Business Analyst la

discrezionalità di realizzarli entrambi oppure di realizzare solo uno in dipendenza dal contesto operativo.

5.1.2 Esempi di Modellazione

Il lavoro di analisi prevede una prima fase che ha lo scopo di identificare e descrivere in maniera informale il processo in un linguaggio facilmente verificabile con gli utenti o con gli esperti di dominio e una seconda fase di modellazione vera e propria dove la conoscenza raccolta sarà descritta secondo una metodologia di Business Modeling. Di seguito è riportata la descrizione in linguaggio naturale del processo di produzione dei provvedimenti collegiali e monocratici e i rispettivi esempi di rappresentazione del processo.

FLUSSO OPERATIVO PROVVEDIMENTI COLLEGIALI

I provvedimenti collegiali nel loro stato iniziale di proposta vengono formulati da parte del Servizio Proponente. La proposta, sottoscritta dal funzionario istruttore, dai dirigenti responsabili, dal Direttore di Area e dall'Assessore proponente, viene inviata, ove vi siano implicazioni finanziarie, al Servizio Ragioneria e Bilancio che verifica la corretta imputazione della spesa al Bilancio e l'esistenza di fondi sul pertinente capitolo. In caso sia necessario apportare modifiche o integrazioni contabili, queste vengono comunicate al Servizio proponente per l'adeguamento dell'atto. In caso di esito negativo della verifica l'atto viene restituito con motivazione al Servizio proponente. Per gli atti che lo richiedono vengono effettuate le operazioni contabili di "prenotazione". Gli atti debitamente corredati della certificazione di spesa e quelli senza implicazioni finanziarie sono trasmessi con lettera di accompagnamento della struttura proponente al Servizio Controllo di Regolarità Amministrativa.

Il Servizio Controllo Regolarità Amministrativa, all'atto della ricezione della proposta, rilascia formale ricevuta. La proposta viene assegnata al funzionario competente in materia, il quale provvede controllare la regolarità formale della proposta e l'adempimento agli obblighi previsti per la formulazione delle proposte.

L'esito dell'attività di controllo del Servizio Controllo Regolarità Amministrativa può essere:

- rilascio di "nulla osta": in tal caso la proposta viene inviata al Segretariato Generale per essere iscritta all'Ordine del Giorno;
- rinvio dell'atto al Servizio Proponente in caso si ravvisi la necessità di apportare integrazioni o modifiche allo stesso.

Il Segretario della Giunta Regionale, sulla base delle indicazioni del Presidente della Giunta, redige materialmente l'Ordine del Giorno che, di regola, è predisposto sette giorni prima della seduta. Copia dell'ordine del giorno e copia delle proposte da

esaminare sono messe a disposizione di ciascun membro della Giunta. Successivamente l'Ordine del Giorno può essere integrato con ulteriori provvedimenti che formano l'elenco suppletivo.

Durante la seduta di Giunta possono eccezionalmente essere trattati altri argomenti, non inclusi nell'Ordine del Giorno ordinario o nel/nei suppletivi, detti "fuori sacco", tali proposte sono presentate e discusse direttamente durante la riunione, e verbalizzati distintamente dagli altri punti.

La Giunta è convocata e presieduta dal Presidente, in caso di assenza del Presidente è convocata e presieduta dal Vice Presidente e in assenza di quest'ultimo dall'Assessore più anziano. Alla seduta di Giunta partecipano tutti gli Assessori, il Presidente e il Vice Presidente (per l'approvazione di ogni delibera è necessaria la presenza della metà più uno dei membri della Giunta) con l'assistenza del Segretario della Giunta (o suo sostituto) che verbalizza analiticamente i risultati della discussione dei vari punti all'Ordine del Giorno.

La proposta esaminata in sede di Giunta può essere:

- approvata;**
- approvata con modifiche e/o integrazioni;**
- rinviata;**
- non trattata;**
- ritirata.**

Dopo la seduta di Giunta, il Segretariato Generale della Giunta Regionale provvede alle seguenti attività:

- formalizza il verbale della seduta di Giunta;
- provvede alla numerazione delle deliberazioni mediante attribuzione del numero di protocollo ufficiale delle delibere adottate dalla Giunta;
- predispose il resoconto della seduta di Giunta e lo rende disponibile a tutti gli Assessori;
- notifica il provvedimento adottato al Servizio Proponente ed, eventualmente, al Servizio Ragioneria e Bilancio e al BURP e ad altri soggetti individuati dall'atto stesso;
- rende disponibili i provvedimenti adottati per la pubblicazione sul sito della Trasparenza;
- provvede alla loro archiviazione;
- trasmette gli schemi di disegno di legge eventualmente adottati al Servizio Legislativo.

Tutte le delibere adottate vengono sottoscritte dal Segretario della Giunta e dal Presidente.

In caso di proposta ritirata prima o durante la seduta di Giunta, questa viene restituita al Servizio proponente. Tutte le proposte ritirate, che sono state corredate della certificazione di spesa, vengono trasmesse al Servizio Ragioneria a cura del Servizio Proponente per l'annullamento delle operazioni contabili di "prenotazione" precedentemente operate.

In caso di proposta rinviata, questa rimane al Segretariato Generale della Giunta Regionale che provvede a iscriverla all'Ordine del Giorno della successiva seduta di Giunta.

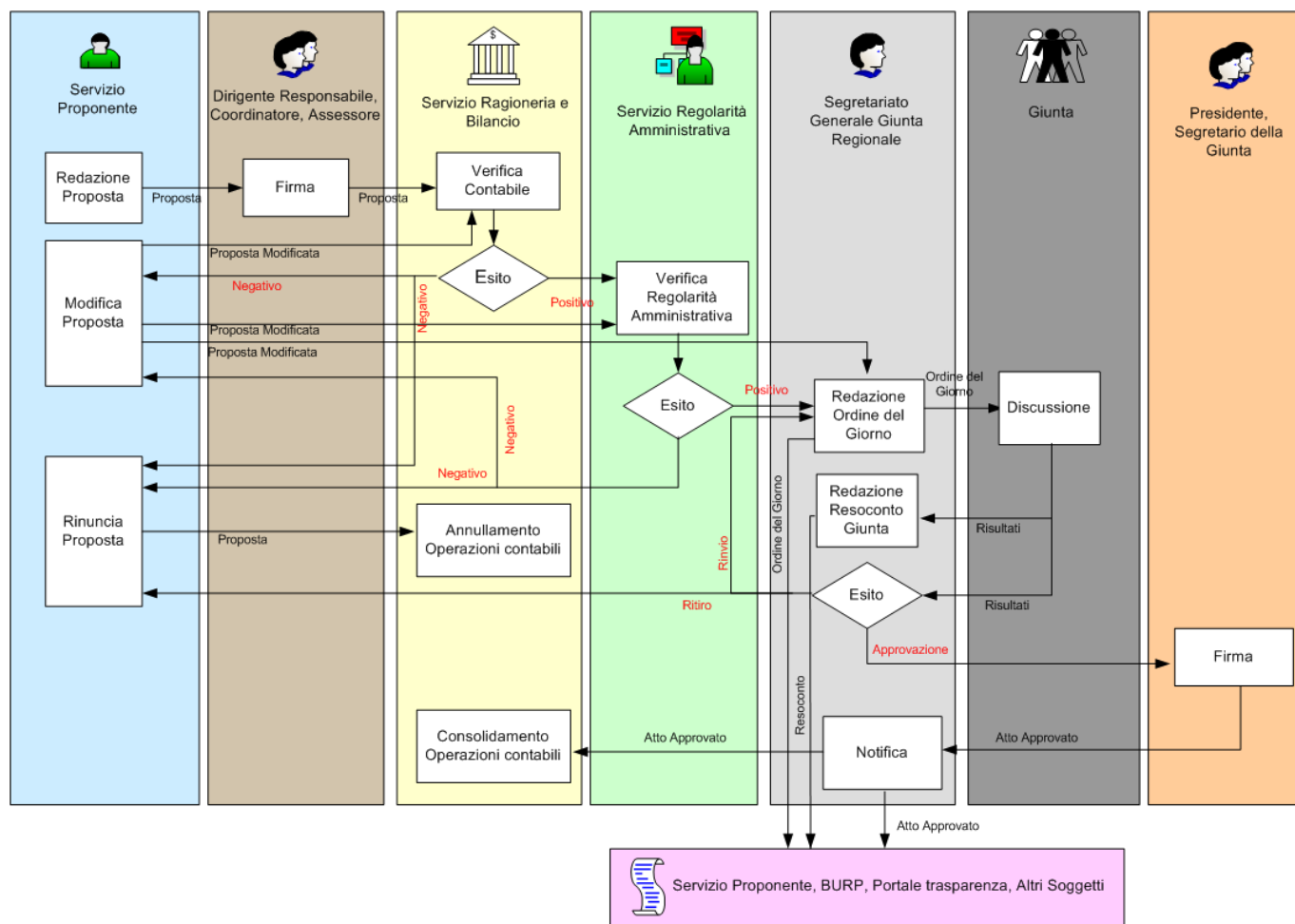


Figura 5: Provvedimenti Collegiali

FLUSSO OPERATIVO PROVVEDIMENTI MONOCRATICI

Presidenziali

I decreti emanati dal Presidente della Giunta hanno origine o presso i vari Servizi Proponenti, sotto forma di schema di decreto, oppure direttamente in seno alla Presidenza.

Lo schema di decreto è formalmente simile a una proposta di delibera e, pertanto, viene predisposto secondo modalità analoghe e inviato direttamente al Servizio Comunicazione Istituzionale (Leggi e Decreti) per i controlli di legittimità e regolarità formale. In caso di esito negativo, l'atto viene restituito al Servizio Proponente per le opportune modifiche e/o integrazioni, in caso positivo è posto alla firma del Presidente. Anche nel caso del decreto, prima della firma del Presidente, lo schema può essere restituito al Servizio per eventuali modifiche e/o integrazioni o ritirato dal Servizio proponente.

Ad avvenuta sottoscrizione del decreto presidenziale, si provvede alle seguenti operazioni:

- ❑ attribuzione di data e numero di repertorio all'interno dell'anno di esercizio;
- ❑ archiviazione dell'originale nella Raccolta Ufficiale dei Decreti della Regione;
- ❑ trasmissione dei decreti esecutivi ove previsto al Bollettino Ufficiale e al portale della Trasparenza per la loro pubblicazione.

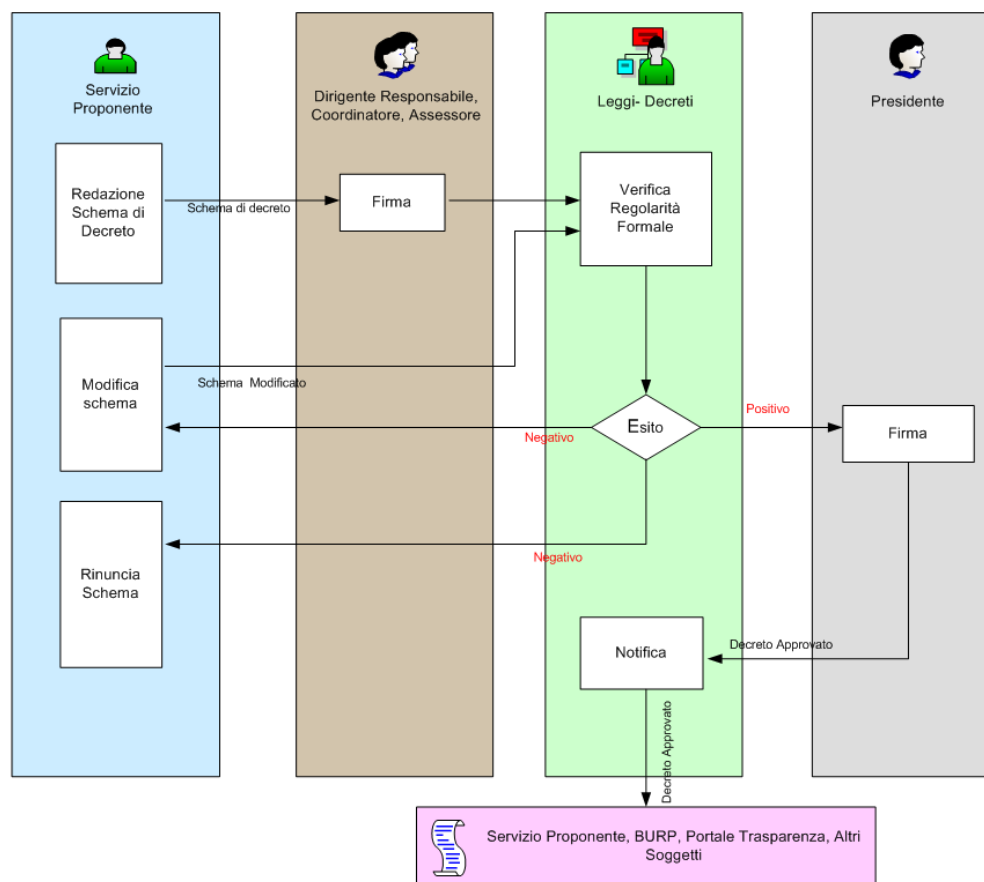


Figura 6: Provvedimenti Presidenziali

Assessorili

I decreti assessorili sono predisposti dai Servizi Proponenti. Lo schema di decreto è formalmente simile a una proposta di delibera. L'atto diventa esecutivo con l'apposizione della firma dell'Assessore e si provvede alle seguenti operazioni:

- ❑ attribuzione di data e numero di repertorio all'interno dell'anno di esercizio;
- ❑ trasmissione, ove previsto, al Bollettino Ufficiale e al portale della Trasparenza per la loro pubblicazione.

Dirigenziali

La proposta, sottoscritta dal funzionario istruttore, viene sottoposta all'adozione da parte del dirigente competente in materia.

Gli atti dirigenziali (denominati determine) che non richiedono annotazioni contabili sono immediatamente esecutivi mentre gli altri lo diventano al momento dell'apposizione del visto di regolarità contabile che ne attesta la copertura finanziaria. In caso di integrazioni e/o modifiche richieste dal Servizio Ragioneria e Bilancio, queste vengono comunicate al Servizio Proponente per l'adeguamento dell'atto. In caso di esito negativo della verifica l'atto è restituito al Servizio proponente. Gli atti esecutivi vengono affissi all'albo per dieci giorni lavorativi consecutivi per l'opportuna pubblicità. L'originale degli stessi viene conservato presso il Servizio di appartenenza mentre una copia conforme viene depositata per la conservazione presso il Segretariato della Giunta Regionale.

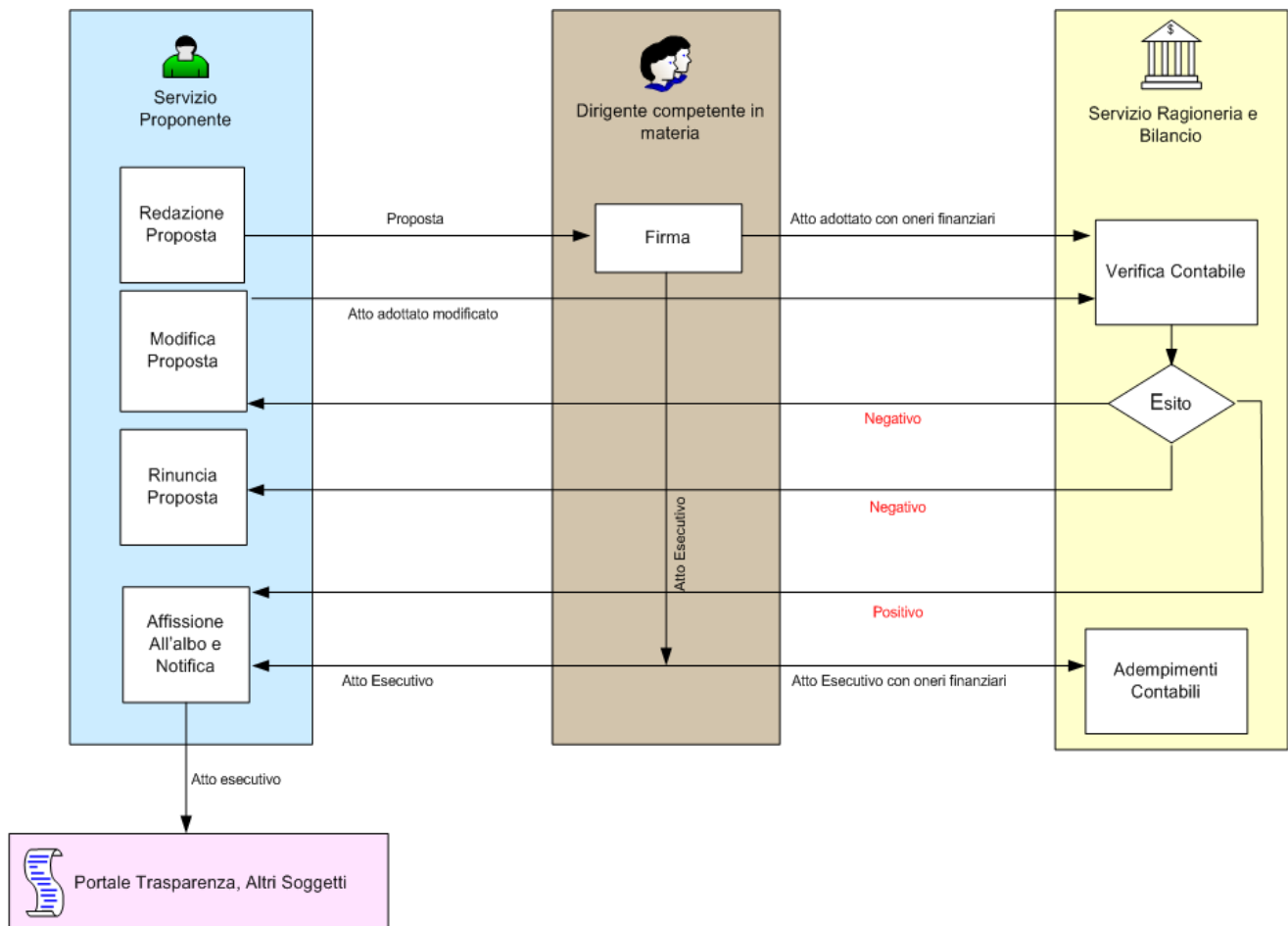


Figura 7: Provvedimenti Dirigenziali

5.2 Architettura di supporto

Il modello logico-architetturale individuato e condiviso nel progetto ProDe vede gli applicativi verticali di filiera come alimentanti la piattaforma per la dematerializzazione costituita dal sistema di gestione documentale corrente e dal sistema di conservazione attraverso l'intermediazione delle interfacce esplicitate dal CE4 [A5].

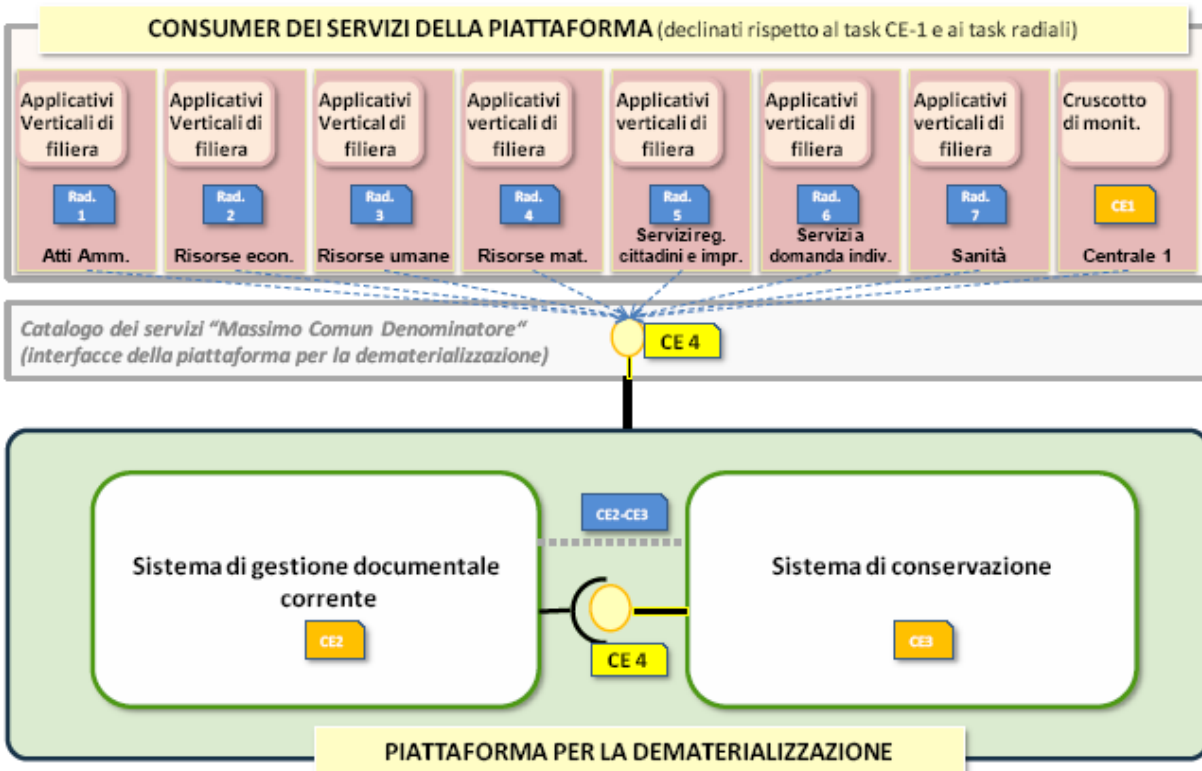


Figura 8: Le relazioni tra i radiali e i centrali [A5]

Il task radiale 1 identifica i flussi documentali legati alla produzione degli atti amministrativi. Dalla fase di analisi e nell'individuazione del modello di riferimento e di gestione si individueranno i metadati prodotti dai processi di gestione degli atti amministrativi che alimentano la piattaforma documentale attraverso i servizi resi dall'interfaccia ed esplicitata dal CE4, nonché le politiche di accesso, i ruoli fruitori dei servizi e probabilmente alcuni servizi, e relative interfacce, specifici che non siano già stati previsti da CE2 e CE3.

Si sottolinea come l'ambito applicativo trattato dal RA1 sia trasversale rispetto ai radiali RA2 (Risorse economiche) – RA3 (Risorse umane) – RA4 (Risorse materiali) – RA5 (Servizi Regionali a cittadini e Imprese) – RA6 (Servizi a domanda individuale). Infatti,

questi radiali trattano procedimenti amministrativi primari che si servono “anche” di atti amministrativi necessari per il completamento del loro iter. Per esempio, gli impegni trattati da RA2 sono assunti con determinazione dirigenziale o con atto deliberativo (prenotazione). Per RA3 il fascicolo del dipendente potrebbe comprendere eventuali atti di nomina o ricorsi. In RA5 l'erogazione di contributi, agevolazioni e i procedimenti di autorizzazione hanno un iter che prevede l'approvazione di più provvedimenti amministrativi. Analogamente per il RA6 che tratta procedimenti rivolti all'erogazione di prestazioni individuali, autorizzazioni e concessioni.

5.3 Standard di riferimento

Vedere [A4].

5.4 Dipendenze e criticità della soluzione proposta

La definizione dei flussi documentali per gli atti amministrativi dovrà essere prodotta in maniera coerente con quanto individuato per la gestione dell'Archivio Corrente (CE2) e dell'Archivio di Deposito (CE3), in quanto i modelli proposti dal radiale risulteranno una specializzazione della gestione documentale base/generica. In tutti i sistemi documentali, infatti, la gestione base contempla esclusivamente flussi di elaborazione di documenti in entrata, in uscita o interni con, tuttavia, la possibilità di:

- creare internamente e rendere disponibili flussi custom/specifici (workflow specifici interni);
- rendere disponibili, attraverso interfacce ad hoc (CE4), funzionalità di accesso/gestione dell'archivio corrente ad applicativi esterni implementati per l'automatizzazione di specifici processi e procedure definiti dal Task RA1.

La definizione dei metadati deve comprendere i metadati archivistici ottenuti da CE2 e CE3 che rappresentano il set minimo e il fattore comune per tutti i radiali e sono necessari per far entrare il documento nel sistema di conservazione.

Va osservato che i risultati delle fasi di analisi e rilevazione del radiale influenzano il CE1 che ha il compito di tracciare un quadro complessivo dell'esistente e definire un cruscotto per valutare il grado di dematerializzazione raggiunto rispetto ai modelli definiti dal progetto. Infine, il task RA1 è strettamente legato a RA2 – RA3 – RA4 – RA5 – RA6 e si ritiene critico procedere in sinergia data la natura trasversale di RA1 rispetto agli altri task.

In sintesi le dipendenze più significative sono le seguenti [A2]:

Relazioni tra RA1 e Task CE1

- I modelli di riferimento ottenuti dal RA1.1.a influenzano gli indicatori degli stati di avanzamento CE1.1.b.
- I modelli di gestione ottenuti dal RA1.1.b influenzano gli indicatori delle soluzioni.
- CE1.1.e.
- Gli indicatori di soluzione ottenuti in CE1.1.e influenzano l'attività RA1-2.a Rilevazione Best Practice poiché le Best Practice dei task Radiali verranno definite proprio sulla base degli indicatori di soluzione determinati da CE1.
- L'individuazione delle Best Practice RA1.2.a influenzano il Repertorio Best Practice CE1.2.a poiché le Best Practice individuate alimenteranno tale repertorio.
- L'individuazione delle soluzioni ottenute dal RA1.2.b influenzano e alimentano il Repertorio soluzioni CE1.2.

Relazioni tra RA1 e Task CE2

- Il modello di riferimento ottenuto da CE2.1.a influenza il modello di riferimento RA1.1.a per garantire l'omogeneità dei risultati.
- Il modello di gestione ottenuto da CE2.1.b influenza i modelli di gestione RA1.1.b per garantire l'omogeneità dei risultati.
- Il modello dei Piani di Rilascio CE2.3.a influenza i modello di piani di rilascio RA1.3.a per garantire l'omogeneità dei risultati.

Relazioni tra RA1 e Task CE3

- Il modello di riferimento ottenuto da CE3.1.a influenza il modello di riferimento RA1.1.a per garantire l'omogeneità dei risultati.
- Il modello di gestione ottenuto da CE3.1.b influenza i modelli di gestione RA1.1.b per garantire l'omogeneità dei risultati.
- Il modello dei Piani di Rilascio CE3.3.a influenza i modello di piani di rilascio RA1.3.a per garantire l'omogeneità dei risultati.

Relazioni tra RA1 e Task CE4

- L'attività di recupero dell'esistente RA1.2.b influenza la specifica delle interfacce CE4.3.a in quanto le interfacce devono essere specificate sulla base delle soluzioni individuate.

- Il modello di gestione RA1.1.b influenza l'Analisi dei requisiti CE4.1.b perché tali requisiti dovranno basarsi sui modelli individuati.
- L'implementazione di riferimento CE1.4.a è influenzato da Eventuali implementazioni di adeguamento ottenute dal RA1.4.a.

6 Appendice

6.1 Glossario dei termini del progetto

In aggiunta alla terminologia chiave riportata in [A3] per il task RA1 si considerano rilevanti le seguenti definizioni:

Organi della Regione = Presidente della Giunta, Giunta, Consiglio Regionale.

Metodologia = Metodologia di Business Modeling

Modello = astrazione di qualcosa con lo scopo di comprenderla meglio prima di costruirla.

Processo = flusso delle informazioni e delle comunicazioni scambiate tra attori che concorrono alla realizzazione di un fine.

UML = Unified Modelling Language, linguaggio di modellazione.

Provvedimento = sinonimo di atto amministrativo.

Regolamenti = sono atti amministrativi della Giunta Regionale, di rango inferiori alla Legge, su cui occorre acquisire il parere del Consiglio e vengono emanati dal Presidente.

GUCE = Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea.

GURI = Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

BURP = Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

O.d.G. = Ordine del Giorno della Giunta Regionale.

CIFRA = Centro Informazioni Finanziare Regione Apulia

6.2 Questioni Aperte

Il task RA1 presenta una serie di questioni aperte che verranno risolte durante il ciclo di vita dello stesso. Nello specifico:

- Obiettivi del progetto. Il Piano attuativo prevedeva per RA1 l'analisi dei flussi di competenza del Consiglio Regionale: interrogazioni, interpellanze, mozioni, ordini del giorno, risoluzioni, delibere, nomine, leggi regionali. Per motivi di budget, tempo e mancanza di contatti si è deciso di non prendere in considerazione i flussi documentali di questo Organo Regionale. Se le condizioni dovessero cambiare la decisione potrà essere rivista.
- Metodologia di Business Modeling. La metodologia proposta va "tarata" e rivista rispetto alle reali necessità di progetto: obiettivi, budget, risorse, necessità di condivisione dei risultati con le altre Regioni.
- Architettura di Supporto. Il task RA1 ha natura trasversale rispetto a RA2, Ra3, RA4, Ra5, RA6. Allo stato attuale non si evince come i radiali possano cooperare tra loro ma il progetto prevede che il CE4 supporti i task radiali nell'identificare i punti di contatto con la piattaforma documentale, nella sincronizzazione degli eventi e nell'individuazione di servizi specifici.