ALLEGATO 1

Master-plan della Regione Umbria per la semplificazione e l'agenda digitale 2023-2025

documento redatto ai sensi
della l.r. n.8/2011, Titolo I, Capo I, art.3
e della l.r. n.9/2014, art.3, comma 1

#UmbriaUltraDigitale

COESIONE ITALIA 21-27 UMBRIA

Agenda digitale dell'Umbria

Regione Umbria

Assessorato allo Sviluppo economico, innovazione, digitale e semplificazione
Direzione regionale Sviluppo economico, agricoltura, lavoro, istruzione, agenda digitale
Servizio Transizione al digitale della PA, semplificazione, innovazione tecnologica, transizione al digitale delle imprese, agenda digitale

Il presente documento è rilasciato sotto licenza Creative Commons Attribuzione 4.0 (CC-BY) disponibile all'indirizzo https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it

Sintesi del documento (*executive summary*)

Il presente documento, definito in breve “Master-plan”, riunisce due documenti di pianificazione strategica trasversale previsti dalle leggi regionali, predisposti dalla Giunta regionale e soggetti all’approvazione da parte dell’Assemblea legislativa regionale:

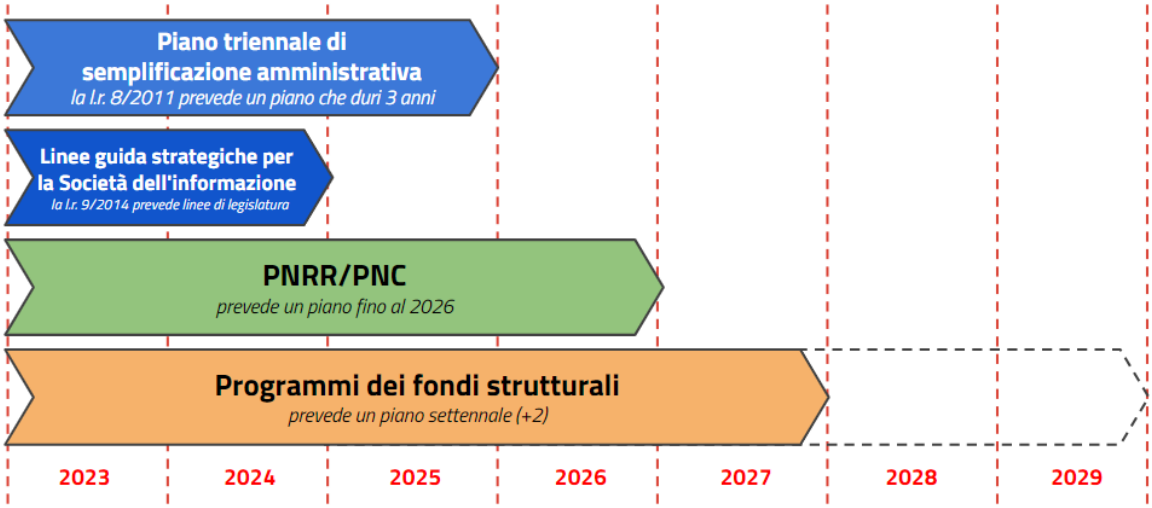
- "*Piano triennale di semplificazione amministrativa*" (PTSA)
  ai sensi della l.r. n.8/2011, Titolo I, Capo I, art.3
- “*Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'informazione*” (LGSI)
  ai sensi della l.r. n.9/2014, art.3, comma 1 (c.d. Agenda digitale dell’Umbria)

La figura seguente rappresenta l’unitarietà della strategia di semplificazione e di digitalizzazione della Regione Umbria, racchiusa nell’hashtag #umbriaultradigitale :

L'ambito d'intervento del presente Piano è stato esteso anche a quanto previsto dalla deliberazione n.40 del 16/06/2020 dall'Assemblea legislativa regionale intitolata "*Piano speciale per la sburocratizzazione, semplificazione e digitalizzazione - Priorità per la ripartenza*".

Inoltre, la pianificazione strategica in questione deve tener conto del quadro normativo nazionale/europeo, di quanto già pianificato nel PNRR/PNC (e nella correlata Agenda nazionale di semplificazione) nonché nella programmazione 2021-2027 dei fondi strutturali (in particolare del PR FESR 21-27 della Regione Umbria).

Va quindi sottolineato che i riferimenti temporali di attuazione del Master-plan sono differenziati in base anche allo strumento programmatorio che sarà utilizzato nelle azioni:



Si tratta quindi di un quadro variegato e multi-livello che ha richiesto un'ampia fase di ascolto e dialogo, sia all'interno che all'esterno delle strutture regionali, nonché la stesura di una strategia unitaria in grado di guidare, in modo efficace ed integrata, la successiva declinazione della strategia nelle molteplici iniziative/azioni attuative che faranno capo alle varie Direzioni regionali (e ad altre articolazioni regionali o PA) competenti per materia. Il Master-plan fa da riferimento anche per lo sviluppo di azioni autonome e sinergiche da parte del partenariato economico-sociale o per iniziative di *partnership* pubblico privata.

Le iniziative/azioni discendenti dal Master-plan saranno definite ed avviate dopo l'approvazione definitiva dello stesso da parte dell'Assemblea legislativa, e in tale momento saranno definiti anche i crono-programmi di ogni iniziativa/azione ed effettuato il monitoraggio complessivo dello stato di avanzamento del Master-plan negli anni a venire.

Le macro-fasi di attuazione del Master-plan sono illustrate nella figura seguente:

La *vision* unificante della strategia è che occorre una profonda revisione dei macro-processi e delle procedure amministrative per ridisegnare e innovare profondamente i servizi pubblici delle PA umbre. I processi che stanno dietro l'erogazione dei servizi devono essere semplificati, unificati, digitalizzati, resi accessibili e intelligibili sia all'utenza esterna alla PA che all'utenza all'interno degli uffici pubblici. Cambiare i processi vuol dire agire sinergicamente sulle riforme, sulla semplificazione amministrativa, sulla transizione digitale, sui sistemi informativi, sul reclutamento e sull'organizzazione.

Nonostante i tanti tentativi fatti negli anni da ogni singola PA, il problema resta quello di passare da norme ben scritte e atti approvati… a servizi pubblici che funzionano!

***

La struttura del documento è la seguente: nel capitolo 1 è presentato un quadro del contesto complessivo e i principali indicatori dello stato dell'arte in Umbria; nel capitolo 2 è presentata la *vision* del Master-plan; nel capitolo 3 sono descritte le fonti di finanziamento per la semplificazione e la digitalizzazione (con i relativi vincoli); nei capitoli 4 e 5 sono illustrati gli obiettivi prioritari da raggiungere; nel capitolo 6 c'è un quadro del fabbisogno di specialisti ICT e dell'organizzazione delle strutture ICT trasversali; nel cap.7 c'è la strategia di comunicazione; nel cap.8 sono illustrati strategia e vincoli sul procurement di ICT; nel capitolo 9 è descritta la *governance* ed il monitoraggio del Master-Plan; per finire nel capitolo 10 ci sono le principali definizioni ed acronimi usati nel testo.

Indice

1. Il contesto di riferimento regionale, nazionale ed europeo e le linee guida regionali per la semplificazione e la società dell'informazione 8

1.1 Priorità nel Programma di governo 8

1.2 Indirizzi dell'Assemblea legislativa regionale per un piano speciale di sburocratizzazione e digitalizzazione 10

1.3 Quadro normativo e programmatico regionale 10

1.3.1 La legge regionale n.8/2011 e il piano triennale di semplificazione 11

1.3.2. La legge regionale n.9/2014 e le linee guida strategiche per lo sviluppo della società dell'informazione (agenda digitale) 14

1.3.3 Sistema informativo regionale dell'Umbria (SIRU) e Sistema informativo sanitario regionale (SISR) 15

1.3.4 Società in house PuntoZero Scarl 16

1.4 Quadro normativo e programmatico nazionale 17

1.5 Quadro normativo e programmatico europeo 18

1.6 Principali indicatori su burocrazia, innovazione e digitalizzazione in Umbria 20

1.6.1 Indicatori ISTAT riferiti alla transizione digitale 20

1.6.2 Indice EQI 2021 (European Quality of Government Index) sulla qualità delle pubbliche amministrazioni 23

1.6.3 Indice rDESI della Banca d'Italia 24

1.6.4 Indice DESI regionalizzato dell'Osservatorio Agenda Digitale Poli.Milano 24

1.6.5 Indice RIDET della Regione Umbria (Regional Innovation, Digitalisation and Ecological Transition) 26

2. Vision unificante: Approccio per macro-processi e rapporto tra organizzazione, semplificazione e digitalizzazione 28

2.1 Approccio per processi 29

2.2 Rapporto tra (ri)organizzazione e digitalizzazione: il PIAO 30

2.3 Co-design e Open community 31

2.4 Architettura complessiva del master-plan 31

3. Fonti di finanziamento per la semplificazione e la digitalizzazione 33

3.1 Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR/PNC Sisma) 33

3.1.1 Buona amministrazione e semplificazione nella missione 1 del PNRR 33

3.1.2 Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nelle PA nella missione 1 PNRR 34

3.1.3 Sanità digitale e digitalizzazione degli ospedali nella missione 6 PNRR 35

3.1.4 Infrastrutture digitali e digitalizzazione delle PA nel PNC-Sisma 36

3.1.5 Quadro economico di massima del PNRR/PNC-Sisma per il digitale 37

3.2 Il Piano regionale PR FESR 2021-2027 39

3.2.1 Quadro economico di massima del PR FESR per il digitale 40

3.2.2 Il Piano di rigenerazione amministrativa per la coesione 2021-2027 (PRigA) 40

3.3 Altri strumenti della programmazione europea e nazionale a supporto della digitalizzazione 41

4. Obiettivi e priorità per la semplificazione 43

4.1 I settori e le linee di intervento in riferimento all'Agenda di semplificazione nazionale 43

4.2 Il Ruolo della Regione Umbria nell'Agenda Nazionale 48

4.2.1 Il catalogo di processi e fasi, il catalogo dei servizi e il repertorio dei procedimenti 48

4.2.2 Il supporto della/alla Regione Umbria per l'accelerazione delle procedure complesse 49

4.2.3 Digitalizzazione delle procedure per l'edilizia e attività produttive e operatività dei SUAPE 49

4.3 Le linee guida strategiche per la semplificazione 50

4.4. I progetti di semplificazione 51

4.4.1 Progetto di semplificazione normativa in materia contrattualistica pubblica 51

4.4.2 Progetto di semplificazione normativa in materia di agricoltura-schema di bando tipo 52

4.4.3 Progetto di semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione delle procedure/piattaforma digitale per la "paesaggistica" 52

4.5. Le azioni avviate in materia di semplificazione 53

4.5.1 Il Cantiere per il rilancio dell'agricoltura del sottogruppo "semplificazione" 53

4.5.2 La semplificazione della Legge regionale 13 febbraio 2013, n. 4 – Titolo VII "Disciplina per l'attività professionale di acconciatore" 53

4.5.3 Gli elenchi regionali dei professionisti e delle imprese di cui alla legge regionale 21 gennaio 2010, n. 3 recante " Disciplina regionale dei lavori pubblici e norme in materia di regolarità contributiva per i lavori pubblici" 55

4.5.4 La semplificazione del SIGECO e del Manuale Generale delle Operazioni (GEO) 56

4.6. Il disegno di legge "Taglia – adempimenti" 57

4.7. Le proposte del partenariato economico-sociale 58

5. Obiettivi e priorità per l'agenda digitale 60

5.1 Competenze digitali 62

5.1.1 Facilitazione digitale dei cittadini 62

5.1.2 Formazione per le competenze digitali dei dipendenti delle PA 63

5.2 Infrastrutture digitali sicure e sostenibili 65

5.2.1 Banda ultra larga e supporto al completamento delle infrastrutture di telecomunicazioni per copertura 4G/5G; scuole connesse; sanità connessa 65

5.2.2 Cybersicurezza e infrastrutture della rete pubblica 65

5.2.3 Infrastrutture digitali (data center/cloud) 66

5.3 Trasformazione digitale delle imprese 67

5.3.1 La Strategia regionale di ricerca e innovazione per la Specializzazione intelligente 2021-2027: “Umbria Aperta Regione del Benessere, Intelligente, Circolare e Creativa” 69

5.4 Digitalizzazione dei servizi pubblici 70

5.4.1 Ripensamento dell’esperienza utente nei servizi pubblici digitali 72

5.4.2 Ecosistema dei servizi di sanità digitale 75

5.4.3 Fascicolo digitale delle pratiche del cittadino e piattaforma CRM 79

5.4.4 Ecosistema dei servizi digitali specifici per SUAPE (sportelli unici per le attività produttive e l’edilizia) 81

5.4.5 Ecosistema dei servizi digitali specifici per turismo/cultura 84

5.4.6 Abilitazione piena al cloud 84

5.4.7 Dati digitali (personali e non) e data governance 85

5.4.8 Interoperabilità tecnica (interfacce API) e integrazione con piattaforme/anagrafi nazionali 87

5.4.9 Dematerializzazione del cartaceo 88

5.5 Sostenibilità del digitale e con il digitale 89

6. Fabbisogno di risorse umane specializzate ICT e organizzazione delle strutture ICT trasversali 90

7. Semplificazione del linguaggio amministrativo e tecnologico 92

7.1 La strategia di comunicazione del Master-Plan 92

8. Strategia di procurement del Master-Plan 93

8.1 Vincoli specifici per il procurement di ICT 93

8.2 Partnership pubblico-privato (PPP) 94

8.3 Il riuso di soluzioni in ottica cloud 95

9. Governance e monitoraggio del Master-Plan 97

10. Definizioni ed acronimi 98

1. Il contesto di riferimento regionale, nazionale ed europeo e le linee guida regionali per la semplificazione e la società dell'informazione

1.1 Priorità nel Programma di governo

Nel Programma di governo della Presidente Tesei, presentato all'Assemblea legislativa il 23/12/2019, è riportato quanto segue:

"***Occorrono progettualità capaci di osare, coraggiose, innovative, che non si limitino solo a guardare alle migliori best practices, che sappiano restituire alla nostra regione quella capacità che ormai qualche decina di anni fa, universalmente, ci veniva riconosciuta***.

Il tema dello sviluppo economico e dell'occupazione dovrà essere il tema centrale delle politiche regionali per combattere la recessione, per la lotta alla disoccupazione, alla povertà e alla crescente emigrazione dalla nostra regione dei giovani in cerca di lavoro. (..)

Il tema della crescita è sicuramente complesso. Non si possono ignorare quelli che sono alcuni fattori abilitanti, quali:
- ***Una pubblica amministrazione efficiente ed efficace e una burocrazia semplificata***
- ***L'aumento del tasso di innovazione***
- ***La digitalizzazione***
- *Il sostegno al credito*
- *Un'efficiente gestione del mercato del lavoro*
- *Il miglioramento della qualità del livello di human capital*
- *Il sostegno per lo sviluppo delle start up*
- *L'internazionalizzazione*

(..) *L'Umbria, pur essendo un territorio interessato in questi anni da una infrastrutturazione in banda ultra larga sembra presentare, rispetto alle regioni, un fattore di debolezza sul versante della rivoluzione digitale, dei cui benefici, in termini di efficienza ne hanno goduto solo poche.*

Servono investimenti importanti rivolti a favorire la transizione digitale delle imprese, con strumenti finanziari dedicati, forme di incentivazione fiscali per le attività di consulenza e la formazione di adeguati profili, anche in tal senso dovranno essere sostenuti gli studi e la ricerca all'Università, sostenuta anche attraverso il finanziamento di assegni di ricerca.

Fondamentale nella nostra azione di governo, sarà la revisione di tutti i processi informatici alla base del buon funzionamento della regione (..) ***La digitalizzazione della regione è dunque priorità assoluta di questo governo. L'innovazione, la crescita, la semplificazione dipendono necessariamente dalla digitalizzazione.*** *La 4a Rivoluzione Industriale IoT (Internet of Things), fondata sullo sviluppo di nuove tecnologie digitali e sulla integrazione fra tecnologie ICT, biotecnologie, nanotecnologie e la sensoristica e robotica avanzata sta portando alla profonda ed estesa ristrutturazione dei processi produttivi industriali e anche sociali, con rilevanti impatti sulla produttività, sulla qualità e sulle performance di prodotti e dei servizi nonché sulla occupazione.*

L'eccessiva frammentazione e parcellizzazione degli interventi, la mancanza di una vera strategia regionale che non credeva nelle proprie potenzialità sono stati alla base della scarsa incisività delle azioni messe in campo. ***Occorrono misure sempre più mirate per favorire la transizione al digitale delle imprese, soprattutto quelle di media e piccola dimensione.***

(..) *Una chiave di volta indispensabile per il rilancio umbro è il recupero di un diverso rapporto tra l'Istituzione regionale ed i 92 Comuni dell'Umbria. Regione, non più ente distante e troppo spesso motivo di ulteriore complessità nella già impegnativa missione delle amministrazioni locali, ma supporto vicino ai primi presidi istituzionali dei nostri territori, insieme al servizio dei cittadini dell'Umbria. Una vera e propria alleanza paritaria per semplificare ed accelerare i processi, per sostenere le azioni comunali che devono poter contare sempre più sul sostegno regionale superando le logiche di campanile (..)* ***Obiettivo di questa amministrazione è la semplificazione dei procedimenti e della macchina burocratica tutta. I tempi incerti, le lungaggini dei procedimenti amministrativi rappresentano uno degli ostacoli più consistenti agli investimenti da parte delle imprese****. Fare business in Umbria è più difficile che in altre regioni: un apparato burocratico pesante, a tratti invadente, non rendono la nostra regione business friendly e ne fanno un luogo in cui è oggettivamente più complicato aprire nuove attività o espandere quelle esistenti. L'incertezza sui tempi di conclusione dei procedimenti è un potente deterrente per gli investimenti, soprattutto quelli fuori regione, e diventa un freno all'innovazione e alla ricerca, risorse vitali per la competitività delle imprese e dell'intero tessuto economico della nostra regione. Occorre porre mano ad una Legge regionale che abbia la connotazione di provvedimento emergenziale, una sorta di "Legge per gli Investimenti" che consenta di prevedere per alcuni progetti o tipologie di investimenti alcuni vantaggi, come ad esempio, una Fast Track per le autorizzazioni trasferite ad un unico organo regionale (..).* ***Uno dei punti chiave del nuovo assetto amministrativo deve riguardare dunque la promozione di semplificazione e l'efficientamento dei procedimenti amministrativi. Ciò, in particolare, facendo leva sulle enormi potenzialità offerte oggi dal digitale****. (..)".*

1.2 Indirizzi dell'Assemblea legislativa regionale per un piano speciale di sburocratizzazione e digitalizzazione

Come da **mozione n.291** intitolata "*Piano speciale per la sburocratizzazione, semplificazione e digitalizzazione - Priorità per la ripartenza*" discussa dall'Assemblea legislativa il 16/06/2020, l'ambito d'intervento del presente Piano è stato esteso anche a quanto previsto dalla **deliberazione n.40 del 16/06/2020 dall'Assemblea legislativa regionale** che impegnava la Giunta come segue:

> "a *definire l'iter per attuare una vera e propria* ***semplificazione normativa e amministrativa di concerto con l'Assemblea Legislativa****;*
>
> *ad attivare una fase di* ***confronto a tutti i livelli istituzionali e con gli stakeholder*** *per intervenire a livello locale e regionale per promuovere iniziative a sostegno di una concreta e fattiva sburocratizzazione;*
>
> *ad individuare il percorso affinché* ***la digitalizzazione dei sistemi possa essere volano per l'economia e portare ad una vera e propria innovazione in molti settori****;*
>
> *ad attivare tutti gli strumenti a disposizione per rendere adeguati gli strumenti legislativi al fine di favorire la* ***nascita di un quadro normativo regionale che aiuti cittadini ed imprese così da non dover più lasciare spazio all'interpretazione e alla discrezionalità****.*
>
> *ad adoperarsi affinchè la* ***gestione delle pratiche*** *per l'erogazione di risorse, il rilascio di certificazioni, autorizzazioni, nulla osta, licenze, documentazioni e rendicontazioni, per quanto di competenza della Regione Umbria, avvenga nel modo più snello e veloce possibile, attraverso iter burocratici semplificati e agili, al fine di facilitare gli adempimenti previsti, in linea e nel rispetto delle normative ad oggi in vigore lavorando, se necessario, in sinergia con tutti i livelli istituzionali.*"

1.3 Quadro normativo e programmatico regionale

Il quadro delle leggi regionali vigenti in materia è configurato come segue:

• **l.r. n.8 del 16/09/2011** recante "*Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali*" che, tra quant'altro, al Titolo I, Capo III promuove lo sviluppo dell'Amministrazione digitale ed al Capo VIII promuove l'Accesso unico, semplificato ed integrato ai servizi sul territorio regionale;
• **l.r. n.9 del 29/04/2014** recante "*Norme in materia di sviluppo della società dell'informazione e riordino della filiera ICT*" che, tra quant'altro, prevede all'art.3 l'Agenda digitale dell'Umbria e all'art.5 il "*Sistema informativo regionale dell'Umbria*" (SIRU);

• **l.r. n. 1 del 21/01/2015** recante *"Testo Unico Governo del Territorio e materie correlate"* il cui art. 113 è rubricato "Sportello unico per le attività produttive e per l'attività edilizia (SUAPE);
• **l.r. n.11 del 29/04/2015** recante "*Testo unico in materia di Sanità e Servizi sociali*" e in particolare il Titolo IX, capo XI sul "*Sistema informativo sanitario regionale*" (SISR). il Titolo XI, Capo I, sulla "Anagrafe sanitaria regionale" e l'art.350 sul "*Sistema informativo sociale regionale*" (SISO);
• **l.r. n.31 del 23/12/2013** recante "*Norme in materia di infrastrutture per le telecomunicazioni*" che, tra quant'altro, prevede all'art.6 la rete pubblica regionale;
• **l.r. n.13 del 02/08/2021** recante "*Disposizioni per la fusione per incorporazione di società regionali. Nuova denominazione della società incorporante: PuntoZero S.c.ar.l.*" che ha disposto la fusione tra Umbria Digitale e Umbria Salute e Servizi;

1.3.1 La legge regionale n.8/2011 e il piano triennale di semplificazione

La Regione Umbria con la legge regionale 16 settembre 2011, n. 8 "*Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli enti locali*" ha avviato nelle passate legislature un'azione sistematica per la semplificazione normativa a seguito della quale sono già stati redatti dei "testi unici" regionali.

Di seguito l'elenco dei testi unici richiamati dalla stessa norma all'art.5:

a. agricoltura;

b. artigianato;

c. commercio;

d. turismo;

e. governo del territorio e materie correlate;

f. sanità e servizi sociali.

La traduzione dei testi unici in procedure semplificate e digitalizzate passa però da un lavoro continuo di riorganizzazione delle filiere amministrative, di riduzione degli adempimenti, di revisione dei processi di produzione e di ridisegno dei servizi erogati.

La semplificazione amministrativa, inoltre, è strettamente legata alla semplificazione normativa e la redazione di testi unici potrebbe non rappresentare la soluzione definitiva richiedendo invece un'attività di costante aggiornamento e revisione.

Il riordino delle disposizioni legislative e regolamentari della Regione Umbria è dunque priorità di questa amministrazione, in ottica di garanzia e tutela del cittadino e di semplificazione della disciplina vigente al fine di "sburocratizzare" l'esistente e combattere la compulsione normativa che negli anni ha portato a una stratificazione degli adempimenti spesso superflua e non in linea con la visione nazionale.

Sarà necessario, inoltre, essendo trascorsi 10 anni dall'approvazione della l.r. n.8/2011, valutare un aggiornamento della stessa e di altre norme, anche in conseguenza:

- delle modificazioni intervenute a livello europeo (come ad esempio il Regolamento UE 2018/1724 che istituisce il "Single Digital Gateway" - SDG - di livello europeo) e a livello nazionale (la legge n.120/2020, le modifiche al CAD, ecc...)
- dell'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

Sempre più spesso poi gli interventi di trasformazione digitale richiedono che gli interventi normativi e regolamentari siano accompagnati, almeno nei casi più rilevanti, da una fase di valutazione preventiva di impatto/fattibilità digitale (ICT *impact assessment*) e poi sia previsto e finanziato un correlato programma di intervento per la concreta attuazione, portando avanti in modo integrato gli aspetti relativi a semplificazione, digitalizzazione e organizzazione.

La l.r. n.8/2011, al Titolo I, Capo I, art.3, descrive il "Piano triennale di semplificazione amministrativa" come segue:

> 1. La Giunta regionale adotta con cadenza triennale un Piano di semplificazione amministrativa da sottoporre all'approvazione del Consiglio regionale.
>
> 2. Il Piano triennale di cui al comma 1 definisce le linee guida, procede alla ricognizione delle leggi oggetto di riordino normativo, definisce le modalità organizzative e tecnologiche per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi di cui al presente Titolo. Contiene altresì le modalità di verifica e controllo sullo stato di avanzamento e sull'effettivo raggiungimento degli obiettivi prefissati. (..)

Quindi si caratterizza per essere, non un documento meramente "strategico", ma, uno strumento dinamico e *in progress*, molto operativo, teso a raggiungere in un periodo di 3 anni, le finalità/obiettivi indicate al Titolo I qui sotto riassunte:

CAPO II **oneri amministrativi e semplificazione generale** **Art.9** periodico riordino normativo, partendo dall'impostazione metodologica necessaria ad una completa ricognizione di norme, regolamenti, pianificazioni, adempimenti ecc.. per poi proporre l'abrogazione espressa di atti implicitamente abrogati o comunque non più operanti o applicate, che pongono oneri eccessivi all'utente o alla PA. **Art.4** riduzione degli oneri amministrativi, in particolare attraverso l'applicazione del principio EU "once only" e di metodologie per l'interoperabilità organizzativa. **Art.6** semplificazione provvedimentale applicando il principio della proporzionalità degli oneri amministrativi attraverso l'analisi dei procedimenti all'interno dei servizi erogati e loro ridisegno accorpando le funzioni per settori omogenei ed eliminando procedimenti e procedure non necessari rispetto all'interesse pubblico da tutelare. **Art.7** sussidiarietà orizzontale, come alleanza tra regione e comuni e tra pubbliche amministrazioni e soggetti privati (intermediari, professionisti, associazioni, ecc..).
CAPO III **sviluppo amministrazione digitale** • **Art.10** servizi infrastrutturali abilitanti, garantiti dalla regione alle PA umbre, per la sicurezza informatica, l'identità digitale ed i pagamenti elettronici. • **Art.12** promozione della profilazione attraverso attributi digitali (autorizzazione, delega e firma in connessione a SPID) e promozione di partecipazione e accesso ai procedimenti in via telematica (accesso digitale al fascicolo) nelle PA umbre.

• **Art.13** interoperabilità tra le PA umbre; la regione può considerare irricevibili i documenti via PEC dalle altre PA, che devono usare le interfacce API. • **Art.14** razionalizzazione, accessibilità e usabilità del complesso dei siti istituzionali delle PA umbre. • **Art.15** diffusione e riutilizzo dei dati pubblici e aperti: catalogo dati e documenti, sezione "open data" (vedere anche art.19, c.6, della l.r. 9/2014 su catalogazione/pianificazione). • **Art.16** banche dati di interesse regionale.
CAPO IV **partecipazione e procedimento amministrativo** • **Art.24** informazione e partecipazione, promozione della cultura in merito e rimozione di ostacoli anche in chiave anti-corruzione considerando quanto correlato nella L.R. n.2/2005, novellata dalla L.R. n.15/2017. • **Art.3** realizzazione dell'accountability, quale principio di responsabilità, applicabile a tutti i livelli organizzativi, che renda chiare ed evidenti le relazioni esistenti tra le scelte effettuate e le decisioni prese. • **Art.17 bis** partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali alla misurazione delle performance organizzative e rilevazione del loro grado di soddisfazione e quanto al Capo III art.17 correlato al tema trasparenza ed anti-corruzione. • **Art.17** utilizzo della telematica per la trasparenza, con riferimento a diritto di accesso FOIA, diritto di accesso al fascicolo da parte dei privati interessati (L.241/1990), accesso da parte di altre PA (anche ex art.50 CAD) e sezione "pubblicità legale" nel sito dell'Amm.ne regionale.
CAPO VII **conferenza di servizi (anche telematica)** • **Art.38** conferenza di servizi digitale, anche a supporto dei piccoli comuni.
CAPO VIII **accesso unico, semplificato ed integrato ai servizi sul territorio regionale** • **Art.41** portale regionale accesso unico (PRAU) per realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amm.va e garantire lo svolgimento informatizzato di procedure e formalità relative ai servizi pubblici, anche tramite accordi con: le PA umbre, le articolazioni decentrate delle PAC, imprese, professionisti e loro associazioni • **Art.42** banca dati regionale di integrazione e coordinamento (BRIC), raggiungibile dal portale dell'art.41, dalle sezioni "servizi on line" dei siti delle PA e via interfacce API per l'interoperabilità, comprendendo il tema della raccolta ed analisi dati come elemento cruciale per migliorare servizi (principio del data flywheel) anche nelle previsioni ex art.50 CAD e altre richiamate dall'art.42.

Si puo' notare come la Legge regionale già dal 2011 vedeva nella digitalizzazione uno strumento, ma anche una profonda interessenza tra le due strategie delineandone una sostanziale integrazione dedicandole un intero capo (Capo III).

1.3.2. La legge regionale n.9/2014 e le linee guida strategiche per lo sviluppo della società dell'informazione (agenda digitale)

La Regione Umbria con la legge regionale 29 aprile 2014, n.9 "*Norme in materia di sviluppo della società dell'informazione e riordino della filiera ICT regionale*" ha avviato nelle passate legislature un'azione sistematica per la trasformazione digitale in tutti gli ambiti pubblici e privati, portata avanti in modo particolare nell'ambito dei fondi strutturali.

L'Agenda digitale dell'Umbria è definita dall'art.3, comma 2, della l.r. n.9/2014 come "*percorso partecipato e collaborativo volto a definire impegni condivisi, anche con specifici accordi di programma, da parte di tutti i soggetti pubblici e privati operanti sul territorio, per l'attuazione delle azioni di sistema ed il monitoraggio dei risultati ottenuti, per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza in Umbria*".

Sempre l'art.3, comma 1, della l.r. n.9/2014 prevede che "*l'Assemblea legislativa, su proposta della Giunta regionale, approva le Linee guida strategiche per lo sviluppo della Società dell'informazione* (c.d. LGSI) *in riferimento alla legislatura regionale*" che sono rappresentate da questo documento.

L'art.4 della stessa l.r. prevede che il Piano digitale regionale triennale (PDRT) sia approvato annualmente dalla Giunta nel rispetto di tali linee guida strategiche, quindi si tratta di un documento di pianificazione operativa, nella logica del "*portafoglio progettuale*" che fornisce gli strumenti per l'attuazione e il controllo strategico dei benefici dell'Agenda digitale dell'Umbria come "piattaforma di innovazione" per tutti gli attori pubblici e privati dell'Umbria.

L'impianto complessivo dell'Agenda digitale dell'Umbria contestualizza gli obiettivi dell'Agenda digitale europea e dell'Agenda digitale italiana, attuando una strategia di grande rilevanza sostenuta dalla mobilitazione del sistema pubblico e privato del territorio e indirizzata alla riduzione di significativi gap e criticità locali che ostacolano il pieno sfruttamento degli investimenti pubblici in digitale.

Le finalità che rientrano nell'Agenda digitale e nel PDRT sono indicate all'art.1 della l.r. n.9/2014 e sono riportate nella tabella seguente:

Sintesi delle finalità	Estratto del testo nella legge regionale
competenze digitali e inclusione digitale [c.1 lett.a + c.2 lett.c]	*lo sviluppo della società dell'informazione e dell'inclusione sociale, abbattendo il divario digitale (..) promuove la ricerca scientifica nel settore ICT, l'innovazione tecnologica e la diffusione delle competenze digitali nel territorio regionale, ed in particolare l'accrescimento delle competenze digitali di creazione, l'uso consapevole e professionale dei social network, le opportunità offerte dal digitale al management pubblico e privato (e-leadership);*
crescita digitale e imprese 4.0 [c.1 lett.c]	*la crescita digitale, ovvero la promozione dello sviluppo economico e della competitività delle imprese;*

***smart city*/*smart region* e innovazione sociale** [c.1 lett.b]	*il miglioramento della qualità della vita dei cittadini e l'innovazione sociale, nell'ottica di realizzare una comunità intelligente regionale;*
***big data* di pubblica utilità** [c.1 lett.d]	*la trasparenza e la partecipazione diffusa alla elaborazione delle politiche pubbliche, la collaborazione e la coprogettazione nell'ottica dell'amministrazione aperta (open gov) e la democratizzazione delle grandi basi di dati (big data) di pubblica utilità;*
***open gov*: trasparenza, partecipazione, coprogettazione** [c.1 lett.d]	
***open data* e valorizzazione dei dati pubblici e privati** [c.1 lett.f]	*la valorizzazione del patrimonio informativo privato e pubblico, la pubblicazione ed il riutilizzo dei dati aperti (open data) e la diffusione del software a codice sorgente aperto (open source).*
diffusione *open source* [c.1 lett.f]	
erogazione servizi pubblici con modalità innovative/digitali [c.1 lett.e]	*l'erogazione di servizi con modalità innovative, l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i sistemi pubblici e privati, l'ottimizzazione dei processi nel rapporto tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni;*
interoperabilità tra sistemi pubblici e privati [c.1 lett.e]	
semplificazione/ottimizzazione processi nel rapporto tra cittadini, imprese e PA [c.1 lett.e]	

Alcuni temi che hanno avuto grande sviluppo di recente, come il *cloud computing*, la *cybersecurity*, l'automazione dei processi (RPA) l'intelligenza artificiale (AI), l'internet delle cose (IoT), ecc non sono espressamente elencati nella legge regionale, ma sono argomenti oggi strettamente connessi alle finalità elencate nella legge stessa.

1.3.3 Sistema informativo regionale dell'Umbria (SIRU) e Sistema informativo sanitario regionale (SISR)

Il quadro normativo regionale delinea una visione fortemente unitaria di tutti gli interventi di semplificazione e digitalizzazione, dato che la natura trasversale della trasformazione digitale richiede in molti casi interventi integrati o sinergici posti in essere da attori diversificati sia pubblici che privati, ed interventi che agiscono in modo complementare sugli aspetti tecnologici, organizzativi e di sviluppo delle competenze/capacità, coniugando anche le valutazioni di sostenibilità delle spese correnti di esercizio.

Il "*Sistema informativo regionale dell'Umbria*" (SIRU) è definito dall'art.5 della l.r. n.9/2014 come segue:

"***Art. 5 (Sistema informativo regionale dell'Umbria)***
1. Il Sistema informativo regionale dell'Umbria, di seguito SIRU, è costituito da strutture organizzative, infrastrutture e sistemi informativi, telematici e tecnologici degli organismi pubblici dell'Umbria, e comprende il complesso integrato delle procedure, basi di dati e servizi infrastrutturali, telematici ed applicativi. Il SIRU è articolato in ragione dei domini di competenza dei singoli soggetti per le relative funzioni amministrative, tecniche e gestionali. (..)"

Il Disciplinare per l'attuazione della legge regionale n. 9/2014 di cui alla D.G.R. n.1778/2014 prevede che il "*Sistema informativo regionale dell'Umbria*" (SIRU) di cui all'art.5 della l.r. n.9/2014 sia "*articolato in ragione dei domini di competenza dei singoli soggetti per le relative funzioni amministrative, tecniche e gestionali*" e che "*le componenti tecnologiche e funzionali del SIRU si differenziano unicamente all'interno di grandi ambiti che condividono, in ogni caso, la stessa parte infrastrutturale (data center e rete) e gli stessi servizi infrastrutturali nella CN-Umbria*".

Uno di tali grandi ambiti è sicuramente rappresentato dal "*Sistema informativo sanitario regionale*" (SISR) da sviluppare nel rispetto di quanto previsto dall'attuale art.94 della l.r. n.11/2015 ovvero:

"***Art. 94 (Sistema informativo sanitario regionale)***
1. Il Sistema informativo sanitario regionale è unitario a livello regionale e comprende dati e informazioni prodotte dai sistemi informativi delle aziende sanitarie e dei soggetti erogatori pubblici e privati accreditati della Regione.
2. Il Sistema informativo sanitario regionale:
a) acquisisce i dati e le informazioni per il monitoraggio, la valutazione e la programmazione regionale;
b) diffonde la telemedicina e l'integrazione delle tecnologie biomedicali;
c) fornisce i servizi al cittadino (..)"

1.3.4 Società *in house* PuntoZero Scarl

La recente l.r. n.13/2021 all'art.2 ha definito la seguente *mission* per la società *in house* PuntoZero Scarl, nata dalla fusione tra le società preesistenti Umbria Salute e Servizi Scarl e Umbria Digitale Scarl:

"(..) *2. PuntoZero S.c.ar.l. ha natura consortile, finalità mutualistica senza scopo di lucro, è ente strategico regionale volto al raggiungimento delle finalità istituzionali degli enti pubblici soci mediante* ***l'organizzazione e la struttura condivisa a supporto e coordinamento stabile delle attività degli stessi singolarmente e nel loro insieme****.*
3. La Società eroga i seguenti servizi di interesse generale:
*a) sviluppo dell'innovazione tecnologica e gestione della transizione al digitale del sistema pubblico regionale e dei relativi flussi informativi, anche mediante la digitalizzazione del Sistema informativo sanitario regionale di cui all'****articolo 94 della legge regionale 9 aprile 2015, n. 11*** *e del Sistema informativo regionale di cui all'****articolo 5 della l.r. 9/2014*** *; (..)*
d) progettazione, direzione, integrazione e conduzione di ***sistemi e flussi informativi a valenza regionale e nazionale****; (..)*"

Lo sviluppo dell'innovazione tecnologica e gestione della transizione al digitale trova, quindi, nella società in house PuntoZero Scarl strumento attuativo condiviso tra gli enti soci, e

questo sicuramente per tutti i sistemi informativi unitari da realizzare progressivamente su scala regionale come delineato nelle l.r. sopra citate.

Alla luce del nuovo assetto di *governance* determinato dalle modifiche introdotte con la l.r. 13/2021, inclusa l'abrogazione di quanto residuava della l.r. n.27/1998, la Giunta ha costituito con DGR n.264/2022 un apposito gruppo di lavoro che ha svolto un lavoro di mappatura dei servizi digitali e ri-inquadramento degli interventi ICT in essere, sia progettuali che gestionali, e ciò è risultato utile anche per la stesura del presente Piano e per la revisione in ambito ICT della disciplina contrattuale.

1.4 Quadro normativo e programmatico nazionale

Il quadro delle principali strategie nazionali in essere rispetto ai 4 punti cardinali della "bussola digitale europea" può essere riassunto come segue:

Competenze digitali ● Strategia Nazionale per le competenze digitali, Piano Operativo e Iniziativa "Repubblica Digitale" / PNRR M1C1 inv.1.7 ● Accordo di partenariato 2021-2027 - Obiettivo specifico 1.IV (competenze per la transizione industriale) e Obiettivi specifici 4.x FSE+ per istruzione, formazione e competenze / inclusione e protezione sociale
Infrastrutture digitali, sicure e sostenibili ● Strategia Italiana per la Banda Ultra Larga e Piani "Italia a 1 giga", "Italia 5G", "Sanità connessa", ecc / PNRR M1C2 inv.3 e Accordo di partenariato 2021-2027 - Obiettivo specifico 1.V (rafforzare la connettività digitale) ● Strategia Cloud Italia, Realizzazione PSN e Programma di abilitazione al cloud / PNRR M1C1 ● Programma strategico Intelligenza Artificiale ● IPCEI Microelettronica Chip / M1C2 inv.2 (MISE) ● Strategia nazionale cybersicurezza / PNRR M1C1 (ACN)
Trasformazione digitale delle imprese ● Strategia Transizione 4.0 / M1C2 inv.1 (MISE) ● Strategia nazionale di specializzazione intelligente (SNSI/RIS3) ● Accordo di partenariato 2021-2027 - Obiettivo specifico 1.I (ricerca & innovazione) e 1.III (crescita e competitività PMI)
Digitalizzazione dei servizi pubblici ● Accordo di partenariato 2021-2027 - Obiettivo specifico 1.II (digitalizzazione) ● Fascicolo sanitario elettronico 2.0, Ecosistema Dati Sanitari, Telemedicina / PNRR M6C1-C2 ● Interoperabilità via PDND e diffusione delle altre piattaforme nazionali / PNRR M1C1 ● LG apertura dei dati ex D.LGs. 36/2006 (AgID) ● SUAP/SUE (Funz.Pubblica) / PNRR M1C1 misura 2.2.3 - Single Digital Gateway SDG e accessibilità (AgID) / PNRR M1C1 misura 1.3.2-1.4.2 ● Strategia digitale e piattaforme per il patrimonio culturale / PNRR M1C3 inv.1

(MiC)
- Tourism Digital Hub / PNRR M1C23 inv.4 (MT)

1.5 Quadro normativo e programmatico europeo

Il 9 marzo 2021 la Commissione europea ha presentato una visione e le prospettive per l'agenda digitale dell'Europa da qui al 2030 (Proposal for a Decision establishing the 2030 Policy Programme "Path to the Digital Decade"), proponendo una bussola digitale per il decennio digitale dell'UE che si sviluppa intorno a quattro punti cardinali:

Il programma strategico "*Percorso per il decennio digitale*" istituisce un meccanismo di monitoraggio e cooperazione per conseguire i traguardi comuni per la trasformazione digitale dell'Europa. Per raggiungerli i singoli Stati membri proporranno "tabelle di marcia strategiche" (*roadmap*) nazionali/regionali. Ogni Regione e Provincia autonoma dovrà contribuire al raggiungimento dei traguardi comuni.

Il quadro normativo europeo vigente e/o attualmente in via di revisione in materia è riportato qui di seguito (sia norme approvate che proposte in elaborazione):

- Regulation (EU) 2022/868 of the European Parliament and of the Council of 30 May 2022 on European data governance and amending Regulation (EU) 2018/1724 (Data Governance Act) (*Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 30 maggio 2022 relativo alla governance europea dei dati e che modifica il regolamento (UE) 2018/1724 (Regolamento sulla governance dei dati)*
- Regulation (EU) 2018/1807 of the European Parliament and of the Council of 14 November 2018 on a framework for the free flow of non-personal data in the European Union *(Regolamento UE 2018/1807 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 novembre 2018 relativo a un quadro applicabile alla libera circolazione dei dati non personali nell'Unione europea)*
- Directive (EU) 2019/1024 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on open data and the re-use of public sector information *(Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 relativa all'apertura dei dati e al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico)*
- Communication from the Commission to the European Parliament, the Council and the European economic and social Committee A New Deal for Consumers COM/2018/0183 final (*Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo Un "New Deal" per i consumatori)*
- Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital

Services Act) *(Regolamento 2022/2065 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (regolamento sui servizi digitali)*

- Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council of 14 September 2022 on contestable and fair markets in the digital sector and amending Directives (EU) 2019/1937 and (EU) 2020/1828 (Digital Markets Act) (*Regolamento 2022/1925 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 14 settembre 2022 relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale e che modifica le direttive (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regolamento sui mercati digitali)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on harmonised rules on fair access to and use of data (Data Act) COM(2022) 68 final *(Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio riguardante norme armonizzate sull'accesso equo ai dati e sul loro utilizzo (normativa sui dati)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council laying down harmonised rules on artificial intelligence (artificial intelligence Act) and amending certain Union legislative acts - COM(2021)206 final (Proposta COM(2021) 206 (*Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale (legge sull'intelligenza artificiale) e modifica alcuni atti legislativi dell'Unione)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on the European Health Data Space COM/2022/197 final *(Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio sullo spazio europeo dei dati sanitari)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EU) No 910/2014 as regards establishing a framework for a European Digital Identity (eIDAS) COM/2021/281 final *(Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (UE) n. 910/2014 per quanto riguarda l'istituzione di un quadro per un'identità digitale europea)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council concerning the respect for private life and the protection of personal data in electronic communications and repealing Directive 2002/58/EC (Regulation on Privacy and Electronic Communications) - COM(2017) 10 final *(Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo al rispetto della vita privata e alla tutela dei dati personali nelle comunicazioni elettroniche e che abroga la direttiva 2002/58/CE (regolamento sulla vita privata e le comunicazioni elettroniche)*
- Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on measures for a high common level of cybersecurity across the Union, repealing Directive (EU) 2016/1148 - COM/2020/823 final (NIS 2) (*Proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nell'Unione, che abroga la direttiva (UE) 2016/1148)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on cybersecurity requirements for products with digital elements and amending Regulation (EU) 2019/1020 - Cyber resilience Act - COM(2022) 454 final *(Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo a requisiti orizzontali di cybersicurezza per i prodotti con elementi digitali e che modifica il regolamento (UE) 2019/1020)*
- Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council laying down measures for a high level of public sector interoperability across the Union (Interoperable Europe Act) - COM(2022)720 final (*Proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo che stabilisce misure per un livello elevato di interoperabilità del settore pubblico nell'Unione (normativa su un'Europa interoperabile)*

1.6 Principali indicatori su burocrazia, innovazione e digitalizzazione in Umbria

1.6.1 Indicatori ISTAT riferiti alla transizione digitale

Rispetto ai principali indicatori ISTAT riferiti alla **transizione digitale** l'Umbria presenta complessivamente i seguenti **punti di forza**:

- un indice di diffusione della banda larga nelle imprese superiore alla media nazionale, **in miglioramento**;
- un buon livello di individui che hanno competenze digitali complessive di base superiore alla media nazionale e in **forte crescita**;
- un buon livello di persone di 6 anni e più che utilizzano Internet tutti i giorni superiore alla media nazionale, **in miglioramento**;
- utilizzo dell'*e-government* da parte delle imprese: percentuale di imprese che hanno avuto rapporti online con la PA **superiore alla media nazionale** e **in forte crescita**.

D'altro canto la nostra regione presenta le seguenti **criticità**:

- grado di diffusione di internet nelle famiglie inferiore alla media italiana e **in diminuzione** (era in crescita fino al 2019);
- famiglie che non dispongono di Internet a casa perché nessuno sa usare Internet **superiore** alla media italiana e in crescita;
- persone di 6 anni e più che hanno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi (per cercare informazioni su merci e servizi, cercare informazioni sanitarie, leggere o scaricare giornali, informazioni, riviste online, spedire o ricevere e-mail, partecipare a social network, caricare contenuti di propria creazione sui siti web per condividerli, scaricare software diversi dai giochi, cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro, usare servizi bancari, usare servizi di archiviazione su Internet per salvare documenti, immagini, video o altri file) la maggior parte degli indicatori denotano un **minor uso** di Internet rispetto alla media italiana;
- specializzazione produttiva nei settori ad alta tecnologia inferiore alla media italiana e **in diminuzione** (era in crescita fino al 2019);
- tasso di sopravvivenza a tre anni delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza inferiore alla media italiana e **in diminuzione**;
- indice di diffusione dei siti web delle imprese: imprese (con più di dieci addetti) dei settori industria e servizi che dispongono di sito web inferiore alla media italiana e **in diminuzione**.

Segue una tabella con i principali indicatori con il confronto tra Italia e Umbria[1]:

[1] Gli indicatori sono tratti dal RIDET 2021

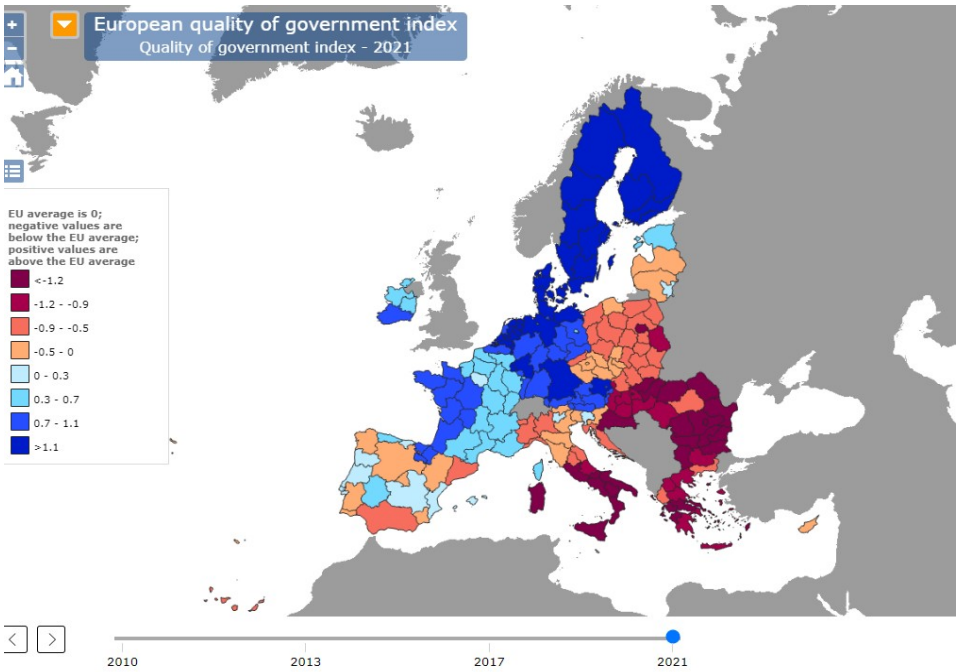
Ambiti di intervento	Indicatore	Fonte e anno	Valore attuale ITALIA	Valore attuale UMBRIA
Connettività	Indice di diffusione della banda larga nelle imprese	Istat - 2020	97,48%	**98,30%**
	Grado di diffusione di internet nelle famiglie	Istat - 2020	79,04%	**76,13%**
Capitale umano	Individui che hanno competenze digitali complessive di base	Eurostat - 2019	72,20%	**76,80%**
	Specializzazione produttiva nei settori ad alta tecnologia	Istat - 2020	3,85%	**2,40%**
	Famiglie che non dispongono di Internet a casa perché nessuno sa usare Internet	Istat - 2020	59,20%	**71,30%**
Utilizzo di internet	Persone di 6 anni e più che non usano Internet	Istat - 2020	25,30%	**25,60%**
	Persone di 6 anni e più che utilizzano Internet tutti i giorni	Istat - 2020	59,00%	**59,60%**
	Persone di 6 anni e più che hanno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi per:			
	- cercare informazioni su merci e servizi	Istat - 2020	56,40%	**53,30%**
	- cercare informazioni sanitarie	Istat - 2020	53,50%	**52,00%**
	- leggere o scaricare giornali, informazioni, riviste online	Istat - 2020	57,40%	**57,50%**
	- spedire o ricevere e-mail	Istat - 2020	75,40%	**74,60%**

	- partecipare a social network (es. creare un profilo utente, postare messaggi o altro su Facebook, Twitter ecc.)	Istat - 2020	58,90%	**59,10%**
	- caricare contenuti di propria creazione sui siti web per condividerli	Istat - 2020	35,30%	**40,50%**
	- scaricare software diversi dai giochi	Istat - 2020	20,50%	**20,80%**
	- cercare lavoro o mandare una richiesta di lavoro	Istat - 2019	15,70%	**16,40%**
	- usare servizi bancari	Istat - 2020	44,50%	**42,20%**
	- usare servizi di archiviazione su Internet per salvare documenti, immagini, video o altri file	Istat - 2020	36,40%	**36,00%**
Integrazione delle tecnologie digitali	Tasso di natalità delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza	Istat - 2019	9,30%	**8,80%**
	Tasso di sopravvivenza a tre anni delle imprese nei settori ad alta intensità di conoscenza	Istat - 2019	55,80%	**53,70%**
	Indice di diffusione dei siti web delle imprese: imprese (con più di dieci addetti) dei settori industria e servizi che dispongono di sito web	Istat - 2020	73,10%	**65,40%**
	Imprese con almeno 10 addetti con vendite via web a clienti finali	Istat - 2020	11,50%	**9,80%**
Servizi pubblici digitali	Utilizzo dell'e-government da parte delle imprese: percentuale di imprese che hanno avuto rapporti online con la PA	Istat - 2020	79,30%	**82,70%**
	Persone di 14 anni e più che si sono relazionate con la Pubblica Amministrazione negli ultimi 12 mesi tramite Internet per:			

	- ottenere informazioni	Istat - 2020	26,00%	**23,40%**
	- scaricare moduli	Istat - 2020	28,30%	**27,10%**
	- spedire moduli compilati	Istat - 2020	19,90%	**19,00%**

1.6.2 Indice EQI 2021 (European Quality of Government Index) sulla qualità delle pubbliche amministrazioni

L'*European Quality of Government Index* (l'EQI) è un indice calcolato dal *Quality of Government* (QoG) *Institute*, istituto di ricerca fondato nel 2004 all'interno del dipartimento di Scienze Politiche dell'Università di Gothenburg. Si tratta di una indagine che vuole monitorare la percezione della qualità del governo, raccogliendo le opinioni di oltre 129.000 intervistati in un totale di 208 regioni in tutti i 27 Stati membri del l'Ue. Per ogni regione sono state effettuate circa 600 interviste, studiando le relazioni tra le istituzioni governative, la politica sanitaria e la gestione della crisi.



Fonte: ec.europa.eu/regional_policy/en/information/maps/quality_of_governance/

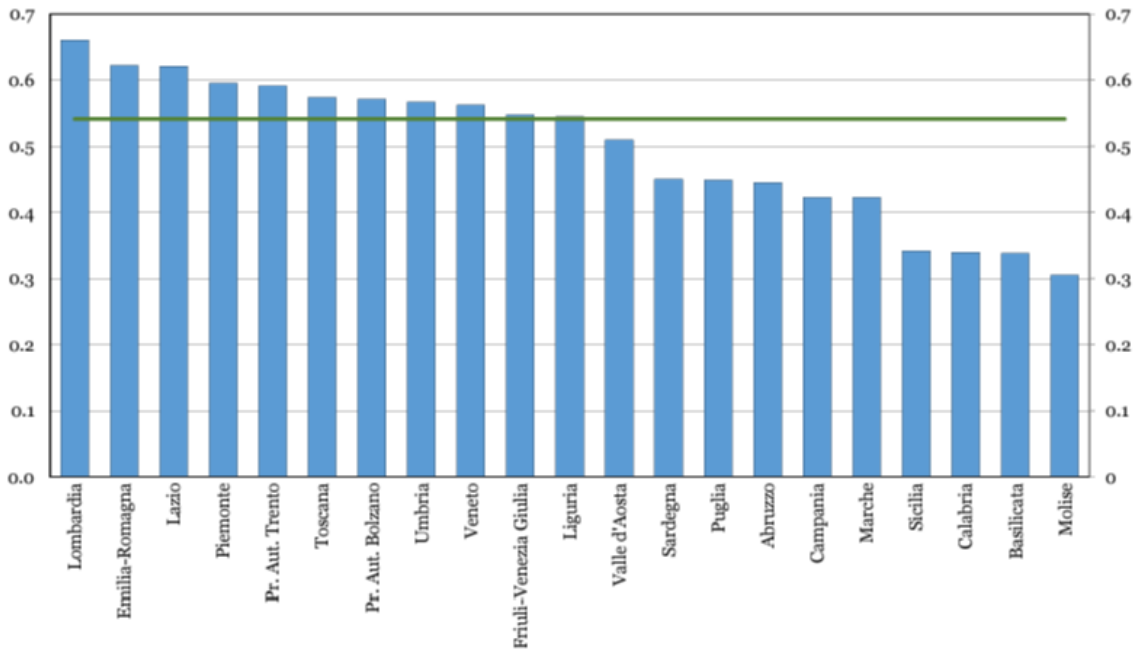
Come si vede nella mappa le amministrazioni regionali italiane sono sotto la media (ad esclusione della provincia autonoma di Trento). Molte regioni del Sud-Europa sono risultate al di sotto della media Ue, tra cui diverse in Spagna e Portogallo, tutte le regioni greche e quasi tutte le regioni italiane.

Complessivamente, nonostante la pandemia, è aumentata la qualità di governo percepita delle regioni. Il rapporto valuta la qualità del governo intesa come imparzialità nell'esercizio del potere pubblico sulla base di tre parametri: discriminazione, corruzione e qualità del servizio. Quello che è emerso anche per effetto del Covid-19 è una polarizzazione fortissima regionale, sia in Italia che nel resto d'Europa.

1.6.3 Indice rDESI della Banca d'Italia

La Banca d'Italia ha pubblicato il *paper* occasionale n.662 dal titolo "*Digitalisation in Italy: evidence from a new regional index*", proponendo un indicatore che misura il grado di digitalizzazione dell'economia e della società per l'Italia a livello regionale, denominato "rDESI". La metodologia di riferimento è quella dell'indice "*Digital Economy and Society Index* (DESI)" 2020 della Commissione europea. Il lavoro contribuisce al dibattito metodologico sull'applicazione del DESI a livello territoriale, evidenziando i limiti e proponendo alcune aree di miglioramento. I risultati evidenziano il divario tra le regioni del Centro-Nord e quelle del Mezzogiorno, riconducibile soprattutto alle competenze digitali e all'utilizzo di internet e all'integrazione delle tecnologie digitali da parte delle imprese, sebbene in quest'ultimo caso, le differenze sono in parte attenuate da un'elevata adozione dell'e-commerce.

L'Umbria presenta un rDESI complessivo di 0,57, leggermente al di sopra della media nazionale.



Fonte: La digitalizzazione in Italia: evidenze da un nuovo indicatore regionale (Banca d'Italia - Dicembre 2021)

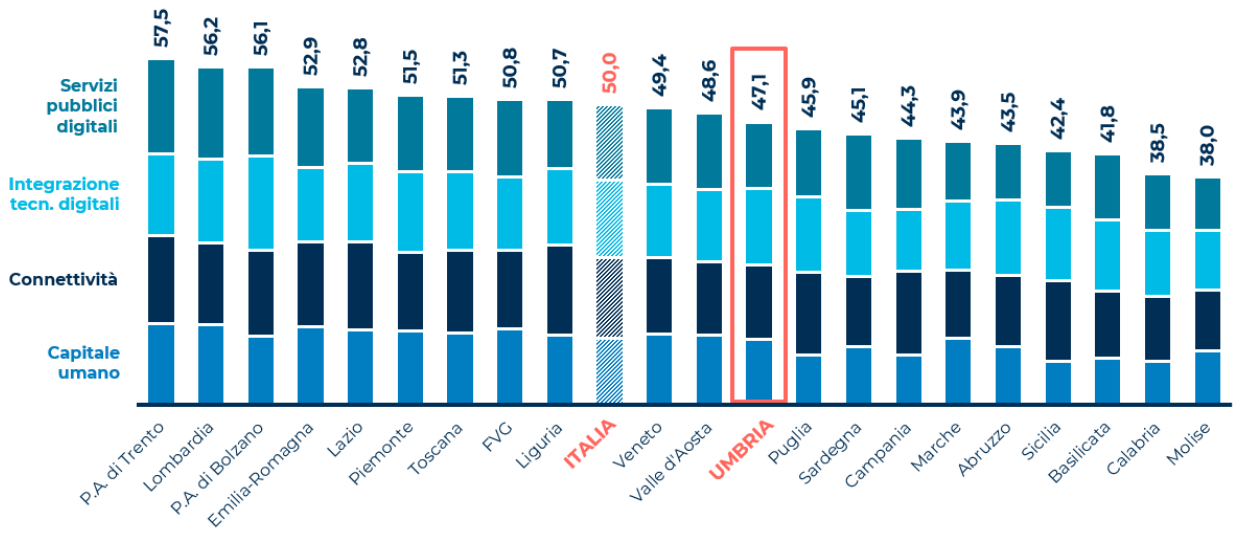
1.6.4 Indice DESI regionalizzato dell'Osservatorio Agenda Digitale Poli.Milano

L'Osservatorio Agenda Digitale del Politecnico di Milano, importante punto di riferimento nazionale del settore, e luogo qualificato di confronto tra i vari stakeholder, ha avviato una

ricerca per produrre il DESI regionale 2021, riprendendo l'impostazione e la struttura del Digital Economy and Society Index (DESI) della Commissione Europea (che analizza l'indice di digitalizzazione dell'economia e della società di tutti i Paesi dell'UE). Il DESI (sia regionale che europeo) prevede un'analisi nel dettaglio basata sulle aree di digitalizzazione considerate: connettività, capitale umano, uso di internet, integrazione delle tecnologie digitali, servizi pubblici digitali.

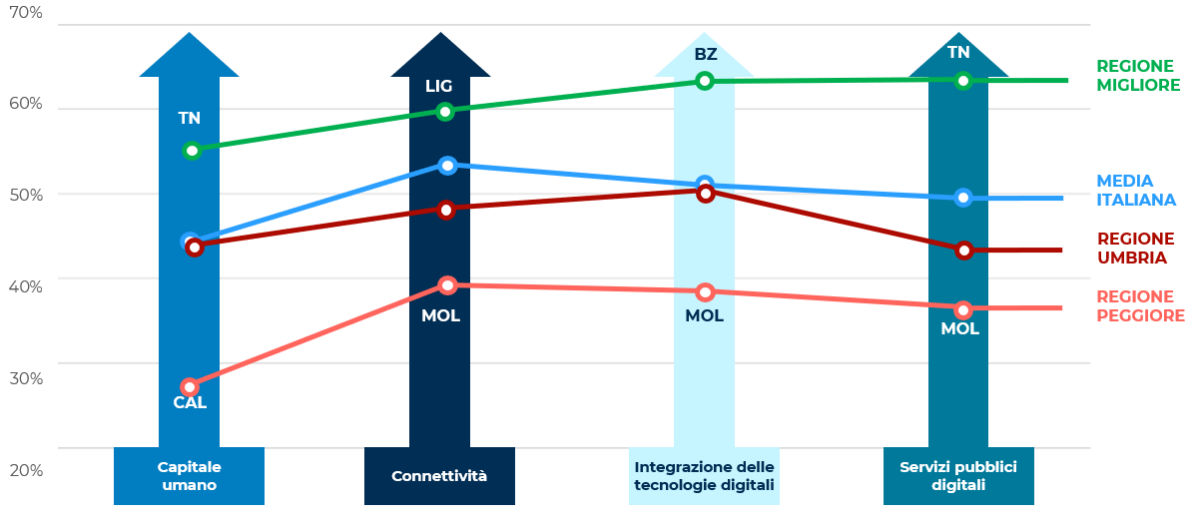
Il poter disporre di dati approfonditi a livello di ogni Regione, da confrontare con quelli nazionali ed europei, consente di misurare ogni anno i progressi a livello locale, e di identificare al meglio le aree (del Paese e del DESI) su cui intervenire al fine di ridurre i gap, considerando che molte delle competenze e delle risorse necessarie a perseguire obiettivi digitalizzazione, in base all'ordinamento italiano, si trovano proprio nelle Regioni. Purtroppo, ad oggi, non tutti gli indicatori considerati nel DESI sono rilevati a livello regionale (e tantomeno a livello sub-regionale) e questo ha richiesto un lavoro di approssimazione svolto dall'Osservatorio del Politecnico di Milano.

Nel DESI regionale 2021 l'Umbria è tredicesima, poco al di sotto della media italiana:



Fonte: Osservatorio Agenda Digitale; La Regione Umbria nel DESI regionale

In due dimensioni su quattro, l'Umbria è allineata alla media italiana:



Fonte: Osservatorio Agenda Digitale; La Regione Umbria nel DESI regionale

1.6.5 Indice RIDET della Regione Umbria (*Regional Innovation, Digitalisation and Ecological Transition*)

Il RIDET 2021 dell'Umbria ("*Regional Innovation, Digitalization and Ecological Transition"*), è il quadro di valutazione regionale della transizione digitale, ecologica e dell'innovazione dell'Umbria e ha l'obiettivo di fornire una valutazione comparativa, nonché i punti di forza e di debolezza delle tre aree tematiche analizzate.

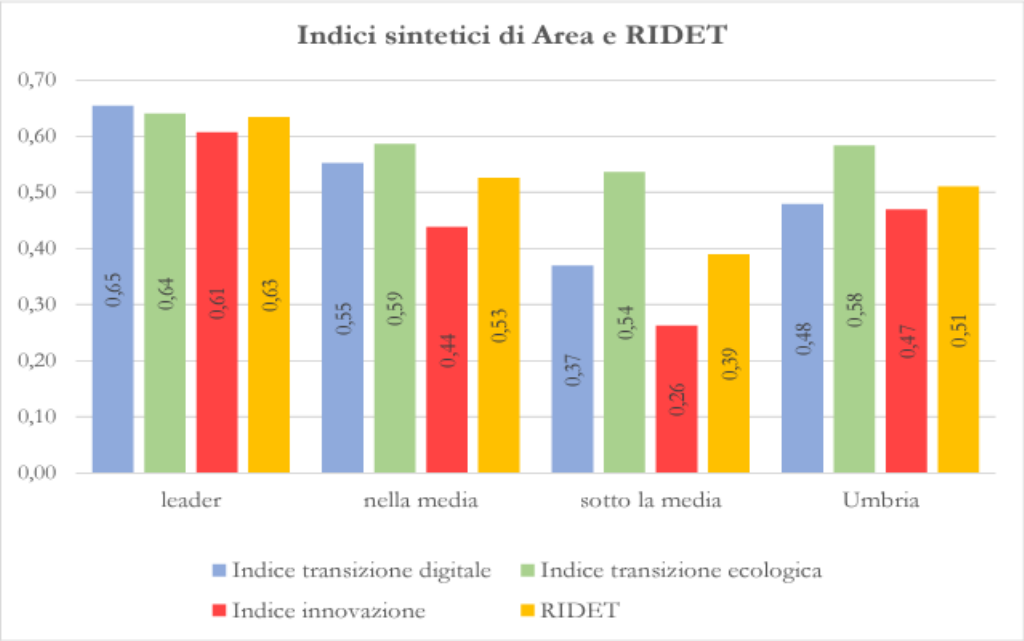
E' stato costruito utilizzando 48 indicatori chiave, suddivisi in 3 grandi aree tematiche:

- **transizione digitale** : i 25 indicatori di questa area sono stati ripartiti tra i 5 ambiti di intervento del DESI : connettività (2 indicatori); capitale umano (3 indicatori); utilizzo di Internet (12 indicatori); integrazione delle tecnologie digitali (4 indicatori), servizi pubblici digitali (4 indicatori);
- **transizione ecologica** (11 indicatori), ripartiti in 7 ambiti di intervento: decarbonizzazione, mobilità sostenibile, miglioramento qualità aria, contrasto consumo suolo e dissesto idrogeologico, miglioramento delle risorse idriche e relative infrastrutture, ripristino e rafforzamento biodiversità, economia circolare;
- **innovazione** (12 indicatori), ripartiti in 2 ambiti di intervento: risorse umane, creazione di conoscenza.

Le regioni sulla base dei valori dell'indicatore composito, sono classificate in tre gruppi:

- il gruppo delle regioni **leader:** Lazio, Trentino Alto Adige, Lombardia, Emilia Romagna, Veneto, Piemonte e Friuli Venezia Giulia;
- il gruppo delle regioni con performance **nella media**: Liguria, Toscana, Abruzzo, Umbria, Sardegna, Valle d'Aosta e Marche;
- il gruppo più distante delle regioni meridionali con performance **sotto la media**: Campania, Molise, Basilicata, Puglia, Sicilia e Calabria.

L'Umbria nel RIDET 2021, si colloca all'11° posto della graduatoria complessiva delle regioni italiane nel gruppo delle regioni con performance nella media. Il grafico seguente rappresenta l'apporto delle performance delle singole Aree del RIDET sull'indicatore complessivo , evidenziando come per le regioni dei gruppi con performance "nella media" e "sotto la media" siano gli indicatori relativi alla transizione ecologica ad apportare il maggior contributo (nelle regioni leader, invece, l'area trainante è quella della transizione digitale) mentre l'area "Innovazione" è quella che presenta maggiori problematicità. L'Umbria, rispetto al gruppo di appartenenza – regioni con performance nella media – mostra un valore del RIDET inferiore a quello medio del raggruppamento dovuto principalmente agli esiti dell'area "Transizione digitale".



Fonte: RIDET 2021 “Il quadro di valutazione regionale della transizione ecologica, della digitalizzazione e dell’innovazione in Umbria” - Dicembre 2021; Elaborazioni del Servizio Supporto al Controllo strategico, trasparenza, anticorruzione, privacy della Regione Umbria

2. Vision unificante: Approccio per macro-processi e rapporto tra organizzazione, semplificazione e digitalizzazione

La *vision* unificante del presente Master-Plan passa da un approccio multi-settoriale e multi-disciplinare, poiché occorre una profonda revisione dei macro-processi e delle procedure amministrative per ridisegnare e innovare profondamente i servizi pubblici delle PA umbre che dovranno perseguire una logica che definiamo "PA 4.0".

I processi che stanno dietro l'erogazione dei servizi devono essere semplificati, unificati, digitalizzati, resi accessibili e intelligibili sia all'utenza esterna alla PA che all'utenza all'interno degli uffici pubblici.

Cambiare i processi vuol dire agire sinergicamente sulle riforme, sulla semplificazione amministrativa, sulla transizione digitale, sui sistemi informativi, sul reclutamento e sull'organizzazione (sia a livello macro - strutture e ruoli - che micro - attività dei singoli uffici). Questo richiederà l'individuazione e l'*empowerment* di responsabili di macro-processo (*process owner*) rispetto a grandi processi che siano *end-to-end* e multi-settoriali (e in alcuni casi anche multi-ente). A supporto di tali responsabili, andranno attivati opportuni *team*/centri di competenza condivisi e multi-disciplinari, per avere un'azione amministrativa efficace, efficiente, economica e sostenibile.

Nonostante i tanti tentativi fatti negli anni da ogni singola PA, il problema resta quello di passare da norme ben scritte e atti approvati… a servizi pubblici che funzionano!

In molti casi, questo vuol anche dire che il pubblico deve seguire la logica "*do less*" sia in una chiave di liberalizzazione/deregolamentazione/delegificazione, sia per abilitare la realizzazione di servizi privati in ottica sussidiaria. Fare meno, vuol anche dire naturalmente fare meglio quelle attività "*core*" di pianificazione, garanzia e controllo a cui il pubblico non può rinunciare e anche quelle attività necessarie in ottica "*Government as a Platform*", come ad esempio liberare tutti i dati pubblici o realizzare interfacce API per dialogare tra uffici e con gli uffici.

Questo richiede una rete di collaborazione permanente tra uffici, enti e persone di tutte le PA umbre, nei comuni, nelle agenzie, nelle aziende sanitarie, ecc… e la partecipazione a tale *community* da parte di tutte le componenti della PA chiamate ad attivarsi è quello che serve per arrivare ad un vero cambiamento e quindi non va considerato come un compito accessorio, portato avanti solo da pochi volenterosi, ma come attività prioritaria di tutte le strutture pubbliche.

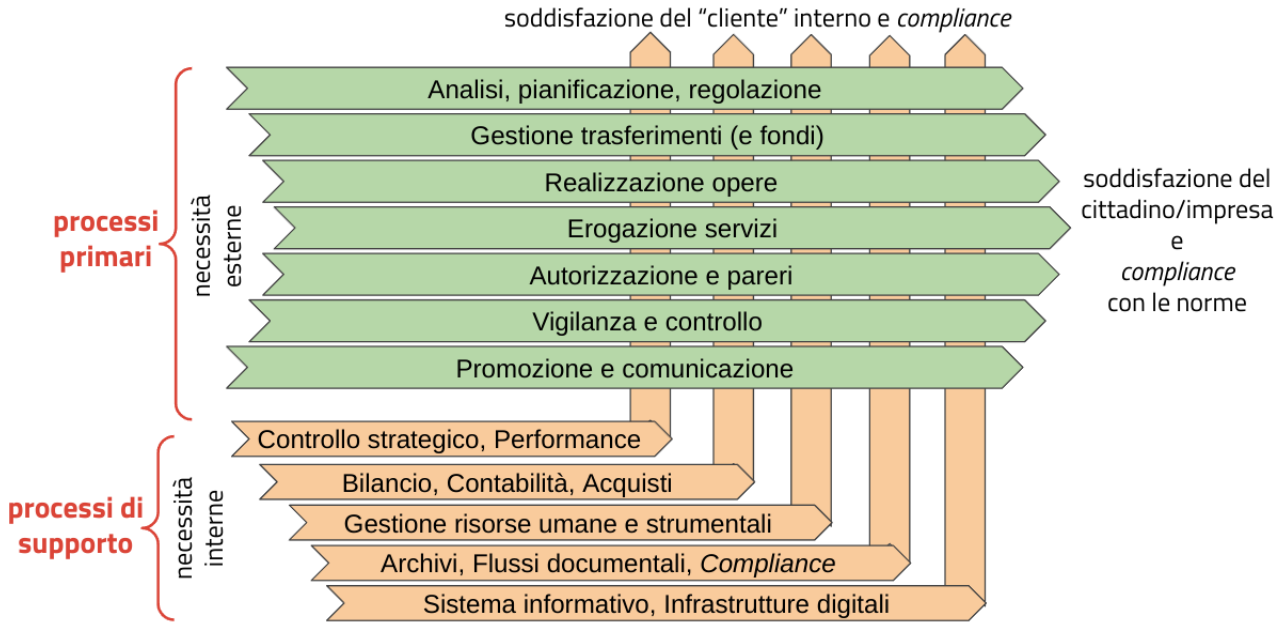
La collaborazione tra enti diversi e tra competenze diverse è la vera sfida da affrontare per cogliere le grandi occasioni di cambiamento che il PNRR e la programmazione europea ci mette davanti nei prossimi anni.

Il presente documento costituirà quindi il punto di partenza di un percorso pluriennale che vedrà la Regione impegnata, insieme a tutti gli interlocutori pubblici e privati del sistema regionale, nell'attuazione di azioni che siano effettivamente in grado di garantire il rilancio della competitività del sistema economico regionale e il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

2.1 Approccio per processi

Gli interventi di semplificazione e digitalizzazione si inseriscono in un più ampio approccio gestione per macro-processi, ovvero sottendono la necessità di identificare, capire e gestire un sistema per processi interconnessi per perseguire determinati obiettivi, contribuire all'efficacia ed efficienza dell'organizzazione complessiva.

I macro-processi primari e di supporto di Regione Umbria sono raffigurati nella figura seguente:



In ogni macro-processo è necessario e urgente ridurre la frammentazione degli applicativi in uso e consolidare tutti i servizi digitali puntando progressivamente verso sistemi unitari all'interno di ogni macro-processo, sia da un punto di vista delle infrastrutture/piattaforme impiegate che da un punto di vista degli applicativi software/banche dati utilizzate dalle strutture coinvolte a vario titolo nel macro-processo stesso. Naturalmente consolidare vuol dire anche evolvere verso logiche di piattaforma, in *cloud*, a micro-servizi e nel rispetto dei principi di *openness* e interoperabilità via API.
Il vero valore non sta oggi nel controllo/possesso di sistemi applicativi verticali quanto nella piena fruibilità/circolarità delle informazioni/dati dentro e fuori dall'ente (nel rispetto delle regole su sicurezza informatica e trattamento dati).

Per la riorganizzazione dei processi di lavoro il paradigma di riferimento è "*digital-first*" ovvero le pubbliche amministrazioni devono organizzare le proprie attività di *front-office* e di *back-office* ed erogare i servizi pubblici primariamente in digitale, considerando alternative solo in via residuale. Questo richiede che la valutazione degli interventi ICT sia fatta fin dalla fase di ideazione delle politiche ("*policy*") e sia condotta direttamente sotto la responsabilità dei "*process-owner*" che si occupano dello specifico dominio, naturalmente con il supporto di gruppi operativi ("*team*") multi-disciplinari e in forma stabile.

L'approccio per processi nasce come un metodo per interpretare l'organizzazione e quindi ha anche forti riflessi sul modo di lavorare e di essere delle persone. Non si dice più "*di chi è la colpa*" di un evento negativo, bensì "*qual è la causa*" che non ha permesso di

raggiungere i risultati attesi. "*Quando il processo entra nella vita delle persone ci sono cambiamenti a diversi livelli*" (J.Harrington 1991). Lavorare per processi aumenta quindi in modo significativo l'interesse, la motivazione, il senso di appartenenza e lo spirito di squadra fa sentire in modo chiaro il proprio doppio ruolo di cliente e/o fornitore interno di altri servizi o aree. Il processo non è rappresentato da una semplice sequenza di attività ma è una vera e propria catena del valore.

Le opportunità che derivano dalla logica di processo sono molteplici:

- descrizione dell'organizzazione focalizzata sui risultati e non sulla gerarchia
- possibilità di individuazione di aree critiche e di miglioramento
- passaggio da una logica di correzione a una di prevenzione
- abbattimento di steccati/silos eretti dalle singole funzioni
- maggiore consapevolezza del proprio ruolo e cura delle relazioni
- lavoro di gruppo e responsabilizzazione delle persone.

Per poter analizzare e poi gestire adeguatamente un processo occorre far riferimento a una figura organizzativa che ne abbia l'autorevolezza, il riconoscimento e la motivazione: il "***process owner***", ovvero colui che:

- ha la piena responsabilità e autorità sul processo e opera per incrementarne l'efficacia (cioè l'ottenimento del risultato) e l'efficienza (cioè l'ottenimento del risultato in termini economici)
- è responsabile del raggiungimento degli obiettivi posti, per il processo, dai livelli superiori
- è in grado di entrare con competenza in tutte le fasi del processo per identificare i colli di bottiglia e i problemi, e propone eventuali azioni di miglioramento continuo.

2.2 Rapporto tra (ri)organizzazione e digitalizzazione: il PIAO

La Legge 6 agosto 2021, n. 113 di conversione del D.L. n. 80/2021 (c.d. "Decreto Reclutamento"), ha introdotto e disciplinato all'articolo 6 il Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) chiamato a definire, su base triennale e con aggiornamento annuale a partire dal 31 gennaio 2022, diversi ed eterogenei profili di interesse dell'attività e dell'organizzazione delle pubbliche amministrazioni e tra questi in particolare:

- "*l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare ogni anno, anche mediante il ricorso alla tecnologia e sulla base della consultazione degli utenti, nonché la pianificazione delle attività inclusa la graduale misurazione dei tempi effettivi di completamento delle procedure effettuata attraverso strumenti automatizzati;*
- *modalità e azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alle amministrazioni, fisica e digitale, da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità;*"

Per far fronte a tali previsioni è necessario agire sia sulla leva della digitalizzazione (attuando i programmi trasversali ICT), sia contemporaneamente agendo sulla leva della semplificazione amministrativa e normativa.

Nessun cambiamento è oggi possibile "informatizzando l'esistente" oppure "semplificando solo sulla carta".

Con tale consapevolezza, con proprio atto n. 391 del 29/04/2022, la Giunta regionale ha optato per una struttura del primo PIAO regionale 2022-2024 che realizza, per alcuni

obiettivi selezionati, una programmazione integrata verticale. A partire dal Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFR), il PIAO individua obiettivi di valore pubblico che coprono i principali ambiti di intervento regionali, a partire da essi, si sono richiamati gli obiettivi strategici, individuati gli obiettivi operativi delle direzioni regionali, e dove possibile ad essi si sono agganciati quelli di semplificazione, digitalizzazione, piena accessibilità e pari opportunità in parte trattati anche in questo documento.

2.3 *Co-design* e *Open community*

Nell'ottica della "*alleanza paritaria*" tra Enti locali e Regione, prefigurata nel Programma di governo della Presidente, diventa auspicabile una forte collaborazione con tutti gli enti locali nel realizzare la semplificazione e la transizione al digitale, mettendo loro a disposizione strumenti e risorse finalizzate a convergere in maniera omogenea verso un miglioramento del rapporto tra cittadino e PA. I comuni in questi anni hanno spesso chiesto infatti alla Regione di essere sostenuti in questo percorso non potendo disporre di risorse tecnologiche, umane e finanziarie adeguate alla complessità delle attività da realizzare.

Nel rapporto tra Enti locali e Regione la logica di intervento passerà dalla costituzione/valorizzazione di comunità tematiche aperte nella logica "*open community*", per lo scambio di esperienze, buone pratiche e soluzioni tra gli operatori delle PA umbre che lavorano nello stesso settore o filiera amministrativa. Anche in base a quanto emergerà dalle comunità stesse, potranno essere attivati anche interventi di capacitazione amministrativa e organizzativa a valere sulle risorse della programmazione europea 2021-2027 o del PNRR.

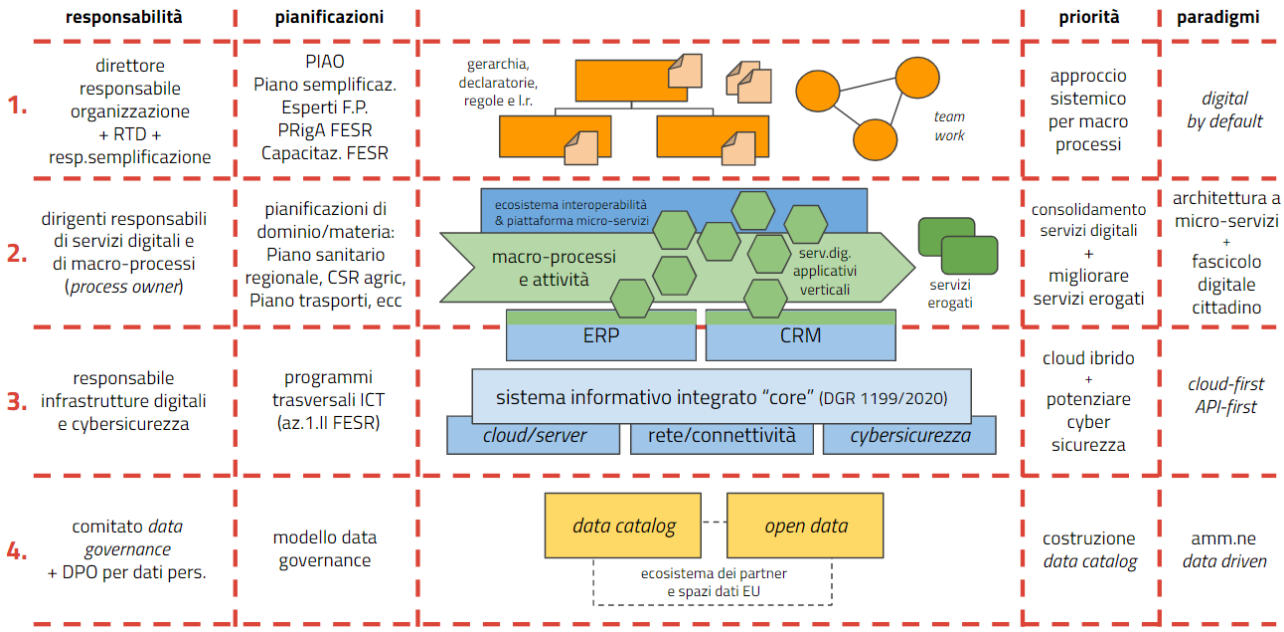
Man mano che verranno declinate le iniziative attuative del presente Piano, all'interno delle stesse dovranno essere previste anche attività di co-progettazione (*co-design*) che coinvolgano gli stakeholders interni ed esterni. Tali attività di co-progettazione dovranno andare oltre l'istituzione di "sterili" tavoli di discussione puntando invece su modalità innovative di interazione come le "*open community*" per il coinvolgimento del personale delle PA umbre, l'analisi dei dati sull'utilizzo dei servizi nonché attraverso la realizzazione di "*survey*" e/o "*focus group*" rivolti agli utenti dei servizi pubblici, per rilevare criticità e opportunità di semplificazione.

In ogni caso, sia per la co-progettazione che per l'esecuzione delle iniziative che discenderanno dal Piano non si può prescindere da vere e proprie comunità tematiche aperte, sia esistenti sia da attivare, che coinvolgano tutti gli operatori delle PA umbre esperti nelle varie materie oltre agli apporti degli *stakeholders* esterni alle PA stesse. Mentre la co-progettazione puntuale riguarda le singole iniziative attuative, le comunità tematiche aperte dovranno avere una forma più stabile e trasversale alle iniziative stesse.

2.4 Architettura complessiva del master-plan

Nella figura seguente è raffigurata l'architettura complessiva di riferimento per il presente Master - Plan , che per la sua attuazione richiede **4 livelli di intervento sinergici**:

1. organizzazione, semplificazione e trasformazione digitale;
2. servizi digitali e macro-processi;
3. infrastrutture digitali e cybersicurezza;
4. *data governance*.



Nello schema, per ogni livello di intervento sono indicate le figure che portano le principali responsabilità attuative, le principali forme di pianificazione di ogni livello, le priorità e i paradigmi di riferimento. Ogni argomento è sviluppato nel dettaglio nei successivi capitoli.

3. Fonti di finanziamento per la semplificazione e la digitalizzazione

3.1 Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR/PNC Sisma)

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) comprende un ambizioso progetto di riforme volte a semplificare settori specificatamente individuati e una riforma di respiro generale volta alla semplificazione nelle PA e alla transizione digitale del Paese.

3.1.1 Buona amministrazione e semplificazione nella missione 1 del PNRR

Nell'ambito della Missione 1, "*Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA*" la riforma 2.2 è dedicata alla "*Buona amministrazione e semplificazione*":

> *"La riforma finalizzata alla razionalizzazione e semplificazione della legislazione abroga o modifica leggi e regolamenti che ostacolano eccessivamente la vita quotidiana dei cittadini, le imprese e la pubblica amministrazione. La riforma interviene sulle leggi in materia di pubbliche amministrazioni e di contratti pubblici, sulle norme che sono di ostacolo alla concorrenza, e sulle regole che hanno facilitato frodi o episodi corruttivi."*

Il presente Piano, in linea con la vision del PNRR, mira a una celere attuazione delle missioni e degli investimenti del PNRR e ad eliminare i "colli di bottiglia".

Più in generale, anche alla luce del D.L. 77/2021, così come convertito in L. 108/2021 che pone la semplificazione amministrativa come base abilitante di tutte le riforme atte a rimuovere gli ostacoli amministrativi e procedurali che condizionano negativamente le attività economiche, l'investimento e l'azione di riforma del PNRR perseguono i seguenti obiettivi specifici:

- Ridurre i tempi per la gestione delle procedure, con particolare riferimento a quelle che prevedono l'intervento di una pluralità di soggetti, quale presupposto essenziale per accelerare gli interventi cruciali nei settori chiave per la ripresa.
- Liberalizzare, semplificare (anche mediante l'eliminazione di adempimenti non necessari), reingegnerizzare, e uniformare le procedure, quali elementi indispensabili per la digitalizzazione e la riduzione di oneri e tempi per cittadini e imprese.
- Digitalizzazione delle procedure amministrative per edilizia e attività produttive, per migliorare l'accesso per cittadini e imprese e l'operatività degli Sportelli Unici per le Attività Produttive e per l'Edilizia (SUAP e SUE) attraverso una gestione efficace ed efficiente del back-office, anche attraverso appositi interventi migliorativi della capacità tecnica e gestionale della PA.
- Monitoraggio degli interventi per la misurazione della riduzione di oneri e tempi e loro comunicazione, al fine di assicurare la rapida implementazione a tutti i livelli amministrativi, e contemporaneamente la corretta informazione ai cittadini.

Un programma importante la cui realizzazione è declinata in tre direttive:

- la mappatura dei procedimenti e delle attività e dei relativi regimi vigenti;
- l'individuazione del catalogo dei nuovi regimi, l'eliminazione delle autorizzazioni non giustificate da motivi imperativi di interesse generale, l'eliminazione degli adempimenti non necessari o che non utilizzano le nuove tecnologie, l'estensione SCIA, il silenzio assenso, la comunicazione e l'adozione di regimi uniformi condivisi con Regioni e Comuni;
- la completa reingegnerizzazione in digitale e semplificazione di un set di 200 procedure critiche, selezionate sulla base della consultazione degli stakeholder.

Il risultato atteso finale è quello di avere per la prima volta in Italia un catalogo completo uniforme e aggiornato di tutte le procedure e dei relativi regimi, con piena validità giuridica su tutto il territorio nazionale (almeno 600 procedimenti/procedure). La stessa attività di reingegnerizzazione verrà realizzata in modo sistematico su tutti i procedimenti. Completa il processo la modulistica standardizzata online e la digitalizzazione dei procedimenti per edilizia e attività produttive.

Nell'ambito di questi progetti di semplificazione va sottolineato che il PNRR destina oltre 320 milioni ai sistemi informativi degli sportelli per le attività produttive (SUAP) e a quelli per l'edilizia (SUE) e in tal senso va sottolineata l'approvazione del Decreto Interministeriale 11 novembre 2021 con il nuovo allegato tecnico al DPR 160/2010, che definisce le modalità telematiche di comunicazione e di trasferimento dei dati tra il SUAP e i soggetti coinvolti nei procedimenti amministrativi affinché tutte le attività dei SUAP avvengano totalmente online.

La norma prevede che entro duecentoquaranta giorni dall'approvazione del richiamato decreto, con decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e del Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, previa intesa con la Conferenza Unificata ai sensi dell'articolo 8, comma 6 della legge 5 giugno 2003, n.131, dovranno essere approvate le specifiche tecniche di cui all'articolo 5 dell'Allegato 1 e i relativi tempi di attuazione, comunque non superiori a un anno dalla data di pubblicazione.

Appare dunque prioritario per la Regione Umbria la piena predisposizione degli strumenti abilitanti che possano compiutamente sostenere l'attuazione di quanto sopra.

3.1.2 Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nelle PA nella missione 1 PNRR

La Missione 1 si pone l'obiettivo di dare un impulso decisivo al rilancio della competitività e della produttività del Sistema Paese. Per una sfida di questa entità è necessario un intervento profondo, che agisca su più elementi chiave del sistema economico: la connettività per cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni, una PA moderna e alleata dei cittadini e del sistema produttivo e la valorizzazione del patrimonio culturale e turistico. Lo sforzo di digitalizzazione e innovazione è centrale in questa Missione, ma riguarda trasversalmente anche tutte le altre. La digitalizzazione è infatti una necessità trasversale, in quanto riguarda il continuo e necessario aggiornamento tecnologico nei processi produttivi; le infrastrutture nel loro complesso, da quelle energetiche a quelle dei trasporti, dove i sistemi di monitoraggio con sensori e piattaforme dati rappresentano un archetipo innovativo di gestione in qualità e sicurezza degli *asset* (nelle missioni 2 e 3); la scuola, nei programmi didattici, nelle competenze di docenti e studenti, nelle funzioni amministrative, della qualità degli edifici (nella missione 4); la sanità, nelle infrastrutture ospedaliere, nei dispositivi medici, nelle competenze e nell'aggiornamento del personale, al fine di garantire il miglior livello di assistenza sanitaria a tutti i cittadini (nelle missioni 5 e 6).

Gli investimenti previsti dalla Missione 1 sono declinati in 3 "**componenti**" con l'obiettivo di promuovere la transizione digitale nella PA, nelle infrastrutture di comunicazione e nel sistema produttivo, migliorare la competitività delle filiere industriali e rilanciare due settori che contraddistinguono il territorio: il turismo e la cultura.

In particolare la **Componente 1 "*Digitalizzazione, innovazione e sicurezza della pubblica amministrazione*"** ha l'obiettivo di trasformare in profondità la Pubblica Amministrazione e di renderla la migliore "alleata" di cittadini e imprese, con un'offerta di servizi sempre più efficienti e facilmente accessibili. Per fare ciò, da un lato si agisce sugli aspetti di "infrastruttura digitale", spingendo la migrazione al cloud delle amministrazioni, accelerando l'interoperabilità tra gli enti pubblici, snellendo le procedure secondo il principio "*once only*" (secondo il quale le pubbliche amministrazioni devono evitare di chiedere a cittadini ed imprese informazioni già fornite in precedenza) e rafforzando le difese di cybersecurity. Dall'altra vengono estesi i servizi ai cittadini, migliorandone l'accessibilità e adeguando i processi prioritari delle Amministrazioni agli standard condivisi a livello europeo. Inoltre la Componente 1 si prefigge il rafforzamento delle competenze del capitale umano nella PA e la semplificazione burocratica.

L'amministrazione regionale, le sue articolazioni e gli EELL saranno direttamente destinatari di risorse a valere su interventi nell'ambito di questa componente, sia come soggetti attuatori/sub-attuatori che come beneficiari.

3.1.3 Sanità digitale e digitalizzazione degli ospedali nella missione 6 PNRR

La Missione 6 Salute è relativa ad investimenti e riforme finalizzati a rafforzare la prevenzione e i servizi sanitari sul territorio, modernizzare e digitalizzare il sistema sanitario, garantire equità di accesso alle cure, migliorare le dotazioni infrastrutturali e tecnologiche, promuovere la ricerca e l'innovazione e lo sviluppo di competenze tecnico-professionali, digitali e manageriali del personale sanitario. La predetta Missione 6 si articola nelle seguenti "componenti" e relative aree di Investimento:

- **Componente 1 "*Reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale*"** , che ha l'obiettivo di rafforzare le prestazioni erogate sul territorio grazie all'attivazione e al potenziamento di strutture e presidi territoriali (come le Case della Comunità e gli Ospedali di Comunità), rafforzando l'assistenza domiciliare, lo sviluppo della telemedicina e una più efficace integrazione con tutti i servizi sociosanitari.
- **Componente 2 "*Innovazione, ricerca e digitalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale*"**, comprendente, misure volte al rinnovamento e all'ammodernamento delle strutture tecnologiche e digitali esistenti, al potenziamento e alla diffusione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ed una migliore capacità di erogazione e monitoraggio dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) da realizzare anche attraverso il potenziamento dei flussi informativi sanitari. Inoltre, rilevanti risorse sono destinate anche alla ricerca scientifica e a rafforzare le competenze e il capitale umano del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Il Decreto del Ministero della Salute 20/01/2022, di cui all'Intesa sancita in data 12/02/2022 in sede di Conferenza Stato Regioni e Province Autonome, ha stabilito la ripartizione delle risorse del PNRR e del Piano Complementare destinate alla realizzazione degli interventi a regia del Ministero della Salute e Soggetti attuatori le Regioni e Province Autonome.

In ragione del riparto stabilito le somme attribuite, alla Regione Umbria per la realizzazione degli Investimenti della Missione 6 Componente 1 e 2 ammontano ad €106.010.455,95, di cui € 86.577.168,22 a valere sui finanziamenti del PNRR e € 19.433.287,73 previsti dal Piano complementare, risorse in parte destinate alla digitalizzazione.

L'amministrazione regionale, al fine di sottoscrivere con il Ministero della Salute il Contratto Istituzionale di Sviluppo (CIS), finalizzato ad accelerare la realizzazione dei suddetti investimenti, ha approvato con DGR n.516/2022 il Piano operativo regionale, comprensivo di *Action Plan* e di schede intervento, definite con le Aziende Sanitarie regionali.

3.1.4 Infrastrutture digitali e digitalizzazione delle PA nel PNC-Sisma

Il decreto legge 6 maggio 2021, n. 59 convertito, con modificazioni, dalla legge 1 luglio 2021 definisce la ripartizione delle risorse nazionali da destinare al programma unitario di investimenti infrastrutturali e per la ripresa economica delle aree interessate dai terremoti del 2009 e del 2016 **(PNC-Sisma 2009 2016).**

Nell'ambito della macro-misura A ("*Città e paesi sicuri, sostenibili e connessi*"), la sub-misura A1 "*Innovazione digitale*" insiste sui territori di quattro regioni (Abruzzo, Marche, Umbria e Lazio) e sui 183 comuni del cratere sismico 2009 e del cratere sismico 2016, ed è finanziata complessivamente per 167,3 milioni di euro, prevedendo 3 linee di intervento:

A1.1 ***Potenziamento dell'infrastrutturazione di base finalizzata all'aumento della resilienza della comunicazione***, tramite:

- la copertura a banda ultralarga di tutti gli edifici della pubblica amministrazione locale (con l'eccezione di quelli scolastici e della sanità già inseriti in altri piani nazionali) presenti sul territorio dei 183 comuni che sono stati colpiti dai terremoti del 2009 e del 2016, garantendo connettività a 1 Gbit/s e la fornitura di servizi di gestione e manutenzione per un periodo di cinque anni dall'attivazione;
- il collegamento dei nodi dei *data center* regionali di Abruzzo, Marche e Umbria in modo da potenziare le rispettive capacità di elaborazione implementando protocolli di *load sharing* e *disaster recovery* avanzato;
- il collegamento in dati/fonia delle aree extraurbane bianche dei comuni del cratere sismico 2009 e del cratere sismico 2016 di interesse turistico-culturale.

A1.2 ***Realizzazione di Sistemi per la gestione digitale in tempo reale di servizi*** - in questa seconda linea di intervento sono state individuate e definite 5 progettualità di interesse della Regione Umbria:

- **Realizzazione di una rete di monitoraggio sismico** per migliorare le proprie capacità di allertamento attraverso il potenziamento della Rete Accelerometrica Nazionale (RAN) e l'Osservatorio Sismico delle Strutture (OSS), realizzando nelle regioni colpite dagli eventi sismici del 2009 e del 2016 un importante prototipo delle nuove reti nazionali integrative della "RAN in Comune" e dell' "OSS in Comune". La "RAN in Comune" è pensata per consentire, mediante l'installazione di postazioni semplificate, una diffusione capillare della RAN nelle realtà comunali italiane, in modo da ottenere una descrizione dettagliata dello scuotimento al suolo, a cui correlare i danni attesi al patrimonio edilizio ed infrastrutturale a séguito di scosse sismiche. Con l'"OSS in Comune", invece, si intende monitorare, con strumentazione semplificata nel piano di sommità, degli "edifici sentinella", capillarmente diffusi nei comuni italiani, ubicati in prossimità delle postazioni della "RAN in Comune" che forniranno ad essi l'input sismico. L'elaborazione in tempo

reale dei dati permetterà di calcolare di questi edifici una stima del danneggiamento sismico e dell'utilizzabilità residua, per fini di protezione civile;

- **Realizzazione di una rete di monitoraggio ambientale** per l'allertamento e la gestione del rischio nelle aree del cratere sismico. Il progetto ha l'obiettivo di aumentare il livello della digitalizzazione delle infrastrutture, anche attraverso l'utilizzo di sensoristica IoT, pubbliche per i seguenti ambiti: qualità (misurare la qualità dell'acqua e dell'aria nei punti più popolati); alluvioni (idrometri per misurare i livelli dei principali fiumi dei territori); frane (monitorare aree fragili ovvero soggetto di fenomeni franosi); incendi (monitorare eventi in logica Early Warning su fenomeni di allerta incendi in zone a rischio); sicurezza e sviluppo del territorio (integrare infrastrutture e monitoraggi proattivi distribuiti nelle reti, infrastrutture, luoghi ed edifici strategici); colate idriche (gestione del rischio nelle aree particolarmente vulnerabili);
- **Dematerializzazione delle pratiche edilizie e realizzazione del sistema informativo dell'edificio digitale**: gli interventi intendono avviare un'azione di digitalizzazione delle pratiche cartacee in ambito edilizio e realizzare una soluzione applicativa in grado di centralizzare diversi database e applicazioni e realizzare il "fascicolo digitale dell'edificio" nei comuni del cratere;
- **Realizzazione di servizi di prossimità e multi-canalità**, prevedendo di dotare i Comuni e gli Enti del territorio di dispositivi intelligenti e connessi ai maggiori servizi offerti alla cittadinanza, interfacciandosi con i sistemi già realizzati in ambito regionale e comunale, nonché con i sistemi di pagamento come PagoPA, con l'intento di azzerare gli spostamenti dei cittadini verso i punti di prenotazione, di pagamento e di ritiro dei referti offerti dalle ASL, anagrafe e di usufruire, sugli stessi totem, dei servizi on line offerti dal livello regionale;
- **Acquisizione di beni e servizi allo scopo di potenziare i *Data Center*** delle regioni Marche, Abruzzo ed Umbria per incrementare i livelli prestazionali e per poter ospitare in maniera sicura ed efficiente le soluzioni applicative oggetto dei vari interventi programmati dalla sub-misura A1 del PNC Sisma.

A1.3 ***Realizzazione di una Piattaforma territoriale Informatica:*** questa terza linea di intervento prevede la fornitura di servizi digitali utili per la previsione, pianificazione e gestione delle emergenze territoriali; attraverso la messa a disposizione dei beneficiari di un modello virtuale dell'ambiente (inclusi ad esempio edifici, strade, boschi, fiumi) realizza un gemello digitale in tempo reale che sovrappone le informazioni tipiche del "*Building Information Model"* (BIM) ai *layer* tipici del Sistema Informativo Geografico (GIS).

3.1.5 Quadro economico di massima del PNRR/PNC-Sisma per il digitale

Risorse Piano Nazionale Ripresa e Resilienza - PNRR		
Missione/Componente	**Investimento/Misura**	**Risorse assegnate Regione Umbria**
M1 C1	1.3.1 Piattaforma nazionale digitale dei dati - PDND	Importo da determinare (dotazione complessiva investimento: 556 mln euro)
M1 C1	1.3.2 - Single Digital Gateway	Importo da determinare (dotazione complessiva investimento: 90 mln euro)
M1 C1	1.4.2 - Citizen inclusion - Miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali	Importo da determinare (dotazione complessiva

		investimento: 80 mln euro)
M1 C1	1.4.3 -Estensione dell'utilizzo della piattaforma PagoPA e App "IO"	Importo da determinare (dotazione complessiva investimento: 580 mln euro)
M1 C1	1.4.4: Estensione dell'utilizzo delle piattaforme nazionali di Identità Digitale (SPID, CIE) e dell'anagrafe nazionale digitale (ANPR)	Importo da determinare (dotazione complessiva investimento: 255 mln euro)
M1 C1	1.5.1 Cybersecurity	Importo da determinare (dotazione complessiva investimento: 623 mln euro)
M1 C1	1.7.2 - Rete di servizi di facilitazione digitale	€ 1.849.000,00
M1 C1	2.2.3. Digitalizzazione delle procedure (SUAP & SUE)	Importo da determinare (dotazione complessiva investimento: 320 mln euro)
M6C1	1.2 "Casa come primo luogo di cura e Telemedicina"- sub investimento 1.2.2 Implementazione delle Centrali operative territoriali (COT)	€ 3.067.763,83
M6 C2	1.1 "Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero" (Sub investimento 1.1.1 digitalizzazione DEA I e II livello)	€ 19.434.761,98
M6 C2	1.1 "Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero" - Sub investimento 1.1.1 -Digitalizzazione - Rafforzamento strutturale SSN ("progetti in essere" ex art. 2, DL 34/2020)	€ 24.180.508,00
M6 C2	1.3.1 Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE) (b) - intervento "Adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni" - Infrastruttura tecnologica	€ 4.531.429,00
M6 C2	1.3.1 Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione (FSE) (b) - intervento "Adozione e utilizzo FSE da parte delle Regioni" - Competenze digitali	€ 4.168.606,00
M6 C2	1.3.2 Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione - Adozione da parte delle Regioni di 4 nuovi flussi informativi nazionali	€ 406.088,70

Risorse PNC - Sisma 2009/2016		
Macro-misura A - Città e paesi sicuri,	**Linea di intervento A1.1:** Potenziamento dell'infrastrutturazione di base finalizzata all'aumento della resilienza della comunicazione (attuazione Invitalia/Infratel)	dotazione complessiva dell'investimento per il cratere nelle 4 regioni: 21 mln

sostenibili e connessi. Sub-misura A1: Innovazione Digitale		
	Linea di intervento A 1.2 : Realizzazione di Sistemi per la gestione digitale in tempo reale di servizi - importi per l'Umbria	
	Monitoraggio sismico (attuato tramite Dipartimento Protezione Civile Nazionale)	€ 562.666,28
	Monitoraggio ambientale ed interoperabilità della piattaforma IoT	€ 2.216.220,59
	Dematerializzazione (attuato tramite avviso Invitalia per i Comuni del cratere)	€ 2.266.666,67*
	Servizi di prossimità e multicanalità (sanità)	€ 1.150.000,00
	Beni e servizi per erogazione piattaforma (data center)	€ 3.492.787,59
	Realizzazione del Fascicolo digitale dell'edificio	€ 1.133.333,33
	Linea di intervento A 1.3: Realizzazione Piattaforma territoriale informatica (BIM/GIS - attuazione Invitalia)	dotazione complessiva dell'investimento per il cratere nelle 4 regioni: 3 mln

** stima da confermare*

3.2 Il Piano regionale PR FESR 2021-2027

Il PR FESR 2021-2027 della Regione Umbria è stato adottato con DGR n. 1147/2022 ed è stato approvato dalla Commissione Europea con Decisione di esecuzione C(2022)8818 del 28/11/2022 e prevede l'**Obiettivo Specifico 1.2** "***Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione***" al cui interno sono previste 4 azioni:

- *Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*
- *Azione 1.2.2: Competenze digitali e spazi digitali di facilitazione*
- *Azione 1.2.3: Sostegno alla digitalizzazione delle imprese*
- *Azione 1.2.4 : Sostegno alla digitalizzazione del sistema turistico e culturale regionale*

Sono quindi previste iniziative volte all'implementazione dell'amministrazione digitale (*e-government*), sia tramite interventi mirati alle PA con impatto diretto sui servizi erogati a cittadini e imprese e per il miglioramento della qualità della vita o dello sviluppo economico, sia tramite interventi sulle soluzioni ICT e sui dati necessari a semplificare le procedure, supportare processi e decisioni delle PA.

Ciò favorendo l'utilizzo di tecnologie innovative quali cloud, blockchain, sistemi di sensoristica IoT e AI per arrivare all'erogazione di servizi digitali proattivi e nell'ottica della completa automazione dei processi (es. RPA, CRM).

Saranno implementate a tal fine, e in ottica sinergica al PNRR, azioni rivolte ad accrescere le competenze digitali, aumentare le opportunità di accesso e utilizzo del digitale da parte di cittadini, professionisti e imprese.

Infine interventi specifici saranno dedicati a supportare il processo di digitalizzazione delle micro, piccole e medie imprese, puntando a rafforzare gli investimenti sulla *digital transformation*, finanziando sia progetti volti a compiere il percorso di digitalizzazione, sia progetti più complessi e integrati, finalizzati a una trasformazione profonda del sistema produttivo o modello di business, promuovendo percorsi di *digital assessment* e implementando azioni di sistema e diffusione della cultura digitale nelle imprese.

3.2.1 Quadro economico di massima del PR FESR per il digitale

Obiettivo Specifico 1.2: Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione	
Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini	€ 21.493.385,00
Azione 1.2.2: Competenze digitali e spazi digitali di facilitazione	
Azione 1.2.4: Sostegno alla digitalizzazione del sistema turistico e culturale regionale	
Azione 1.2.3: Sostegno alla digitalizzazione delle imprese	€ 10.000.000,00

3.2.2 Il Piano di rigenerazione amministrativa per la coesione 2021-2027 (PRigA)

Le azioni previste dall'Accordo di Partenariato 2021/2027 confermano e rafforzano l'obiettivo di accelerare l'attuazione degli investimenti dei fondi strutturali, secondo una strategia che si sviluppa in diverse direzioni:

- interventi sull'organizzazione delle strutture deputate alla gestione dei fondi per rafforzarne la capacità e sui beneficiari pubblici;
- rafforzamento delle risorse umane dedicate alla gestione dei fondi, per potenziarne numero e competenze;
- semplificazione delle procedure e modernizzazione/digitalizzazione degli strumenti di gestione per aumentarne l'efficacia.

Tale strategia viene declinata in due principali strumenti di intervento:

1. un Programma nazionale di assistenza tecnica denominato “Capacità per la coesione” (CapCoe) con un ruolo di stimolo e di supporto strutturale al sistema in generale;
2. i Piani di rigenerazione amministrativa (PRigA) delle Autorità di gestione che proseguono e integrano gli interventi di *capacity building* già avviati dai PRA nel ciclo 2014-2020 con interventi diretti a diversi obiettivi specifici selezionati: supportano, infatti, la semplificazione delle procedure chiave per accelerare l'attuazione degli investimenti dei fondi strutturali e gli investimenti nella capacità amministrativa, in particolare nello sviluppo delle risorse umane, anche in

previsione delle attività di affiancamento degli Organismi Intermedi e dei beneficiari, in particolare a favore degli Enti locali.

L'Accordo di Partenariato, prevedendo la continuità tra i precedenti Piani di Rafforzamento Amministrativo (PRA) e i nuovi PRigA, chiede che questi siano coerenti con le finalità dei più recenti "Piani Integrati di Attività e Organizzazione" (PIAO).

In stretta sinergia e complementarietà con il PN CAPCOE 2021-2027 e il PNRR, la Regione ha delineato una prima proposta di Piano di Rigenerazione amministrativa PriGA 2021-2027 (DGR 1147/2022), in continuità con il Piano di Rafforzamento Amministrativo 2014-2020 (PRA), che finora ha rappresentato lo strumento attuativo per dare attuazione ai processi di riforma amministrativa e di modernizzazione della PA.

Gli obiettivi di rafforzamento amministrativo per il prossimo settennio sono definiti come:

1. Rafforzamento delle capacità nelle funzioni amministrative e tecniche, per aumentare la qualità e l'efficacia delle politiche di investimento pubblico con l'attuazione del PR FESR 21-27;
2. Standardizzazione dei processi e riduzione dei tempi dall'attuazione degli interventi, anche attraverso l'adozione di azioni digitali basate sui dati e connesse con l'utilizzo del nuovo sistema informativo del Programma;
3. Rafforzamento delle azioni trasversali nell'attuazione dei programmi operativi: implementazione delle strategie territoriali per lo sviluppo di progetti integrati locali e della *Smart Specialization Strategy* regionale (RIS3).

Nel PriGA, che ha una dotazione complessiva di € 7.683.000,00, gli interventi che si intende attivare sono stati declinati in 6 linee di intervento:

- Linea a - Rafforzamento dell'organico e delle competenze del personale
- Linea b - Standard e semplificazione di processi, procedure e atti
- Linea c - Rafforzamento strumenti trasversali
- Linea d - Iniziative di partenariato e knowledge sharing
- Linea e - Altre iniziative di rafforzamento
- Linea f - Iniziative di rafforzamento per il territorio

Il PRigA potrà integrare diverse fonti finanziarie, in coerenza con i Regolamenti 2021-27: fondi per l'Assistenza Tecnica "standard" (Art. 36 del Reg. n. 2021/1060), finanziamenti non collegati ai costi (art. 37), risorse per il rafforzamento della capacità collegati agli obiettivi specifici del FESR (Art. 3 del Reg. n. 2021/1057), altri strumenti nazionali; inoltre il FSE+ potrà contribuire alle strategie per la capacità amministrativa operando nei suoi campi d'intervento.

3.3 Altri strumenti della programmazione europea e nazionale a supporto della digitalizzazione

L'intera programmazione 2021-2027 rappresenta uno strumento essenziale per affrontare le sfide volte a creare le condizioni per accelerare la transizione ecologica e digitale e contrastare le diseguaglianze economiche, sociali, di genere e generazionali.

Il finanziamento di interventi a supporto della transizione digitale trovano di conseguenza spazio anche nell'ambito del **Programma Regionale FSE+ Umbria 2021-2027**, adottato con DGR 1103/2022 e approvato dalla Commissione Europea, dove ad esempio si prevedono "*percorsi di riqualificazione e ampliamento delle competenze, con particolare attenzione al digitale, di dipendenti, dirigenti e imprenditori delle imprese umbre*"; (..) *"corsi*

di alta formazione per imprenditori finalizzata a sostenere la transizione industriale, digitale e ambientale in ambiti diversi dalla S3"; (..) "*percorsi didattico-metodologici fondati sulla didattica laboratoriale e l'apprendimento digitale nelle Aree Interne*"; (..) *"iniziative di formazione specialistica, in particolare rivolte a green economy, competenze digitali, valorizzazione delle risorse turistiche e dello spettacolo e per l'imprenditorialità.",* (..) *"percorsi di inclusione socio lavorativa attraverso un'offerta integrata di orientamento, accompagnamento e formazione, con particolare riferimento all'acquisizione di competenze digitali e/o per il tramite di tirocini extracurriculari rivolti soggetti in condizioni di svantaggio e/o a rischio di esclusione sociale,* (..) *"adeguamento dei sistemi applicativi e interlocuzione tra di essi, razionalizzazione per semplificazione delle procedure amministrative e per il rafforzamento della digitalizzazione dei servizi, rafforzamento delle competenze digitali del personale amministrativo e dei servizi digitali telematici".*

Nel "**Complemento di Sviluppo Rurale" CSR-Umbria 2023-2027,** di cui alla DGR n.1393/2022, viene promossa e sostenuta una strategia a sostegno della digitalizzazione in agricoltura e nelle aree rurali finalizzata a: 1) ridurre il divario digitale; 2) aumentare l'utilizzo dei dati; 3) sviluppare modelli imprenditoriali digitalizzati.

In particolare, per mezzo dell'adozione e la diffusione di strumenti digitali si prevedono azioni volte al miglioramento della competitività delle imprese agricole, alla tutela della biodiversità, ad attrarre e sostenere i giovani agricoltori e, per il tramite di azioni che favoriscono l'agricoltura di precisione, alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici, allo sviluppo sostenibile e alla gestione efficiente delle risorse naturali, al miglioramento del benessere animale. Inoltre, la digitalizzazione si presta ad essere strumento per il rafforzamento dell'AKIS (*Agricultural Knowledge and Innovation Systems*) e per la diffusione di competenze e conoscenze da e verso il mondo rurale.

L'approccio strategico alla digitalizzazione in agricoltura e nelle aree rurali verrà realizzato in linea con il Piano regionale della digitalizzazione e con le principali strategie sulla digitalizzazione nazionali ed europee assicurando l'attivazione e il pieno coordinamento tra tutti gli altri strumenti previsti per la diffusione della digitalizzazione nel settore agricolo e nelle aree rurali.

Infine, nell'ambito della **Strategia nazionale per le aree interne (SNAI),** di cui alla DGR 422/2022, tra le principali linee strategiche di sviluppo delle nuove aree interne candidate c'è quella di realizzare strumenti e servizi per la transizione digitale aumentare la competenza digitale dei cittadini/imprese, favorire i processi di inclusione nella società digitale, migliorare i rapporti digitali tra cittadini/imprese e PA, con particolare attenzione alle categorie svantaggiate, coinvolgere i cittadini/imprese nei processi partecipativi e decisionali della PA (*e-government*, cittadinanza digitale, etc).

4. Obiettivi e priorità per la semplificazione

4.1 I settori e le linee di intervento in riferimento all'Agenda di semplificazione nazionale

Di seguito vengono sinteticamente rappresentati i settori e le linee di intervento previsti dall'Agenda di semplificazione per la ripresa 2020-2026:

SETTORI	LINEE	ATTIVITÀ	CRONOGRAMMA
La semplificazione e la reingegnerizzazione delle procedure	**Semplificazione e reingegnerizzazione delle procedure e adozione della modulistica standardizzata**	Completamento della ricognizione dei regimi e predisposizione di una prima versione del catalogo dei procedimenti	Completato
		Semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione del primo set di procedure	31 dicembre 2022
		Standardizzazione della modulistica per il primo set di procedure semplificate	30 giugno 2023
		Pubblicazione di un primo catalogo dei regimi e delle procedure	30 giugno 2023
		Semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione del secondo set di procedure	31 dicembre 2023
		Standardizzazione della modulistica per il secondo set di procedure semplificate	31 dicembre 2023
		Aggiornamento del catalogo	31 dicembre 2023
		Semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione del terzo set di	31 dicembre 2024

		procedure (almeno 200 procedure)	
		Standardizzazione della modulistica per il terzo set di procedure semplificate	31 dicembre 2024
		Pubblicazione di un nuovo aggiornamento del catalogo di regimi e delle procedure	31 dicembre 2024
		Semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione del quarto set di procedure	30 giugno 2026
		Standardizzazione della modulistica per il quarto set di procedure semplificate	30 giugno 2026
		Aggiornamento del catalogo	30 giugno 2026
	Semplificazione dei controlli sulle imprese	Ricostruzione del quadro regolatorio e analisi delle sovrapposizioni e incoerenze	31 dicembre 2022
		Sperimentazione di metodi di "*machine learning*" per il miglioramento della pianificazione dei controlli	31 marzo 2023
		Supporto alle amministrazioni pilota	31 luglio 2023
		Mappatura delle attività ispettive e delle relative banche dati in alcune aree di regolazione	31 marzo 2023
		Consolidamento e sviluppo di strumenti di *risk–based* (*check-list*, gestione delle segnalazioni ecc…) al livello regionale	31 marzo 2023
SETTORI	**LINEE**	**ATTIVITÀ**	**CRONOGRAMMA**
Procedure più veloci	**Supporto alle amministrazioni per l'accelerazione delle procedure complesse**	Progettazione di dettaglio attività, definizione della governance del progetto e reclutamento degli esperti	Completato
		Operatività *team*	Completato
		Ricostruzione della baseline, mappatura delle procedure e analisi delle criticità a livello regionale	Completato

		Assistenza tecnica sui territori e monitoraggio periodico riduzione dei tempi di conclusione delle procedure e dell'arretrato	30 giugno 2025
		Verifica dei risultati	31 dicembre 2025
	Suap e nuovi modelli per la gestione delle procedure complesse	Definizione dei modelli di gestione in relazione a specifici contesti interessati	30 giugno 2023
		Ricognizione accordi e sperimentazione	31 dicembre 2023
	Misurazione dei tempi effettivi di conclusione dei procedimenti	Approvazione Linee guida per la misurazione (schema di: DPCM)	30 giugno 2022
		Identificazione del set minimo di procedure da misurare	30 giugno 2022
		Azioni di comunicazione e formazione dirette alle amministrazioni	31 dicembre 2023
		Monitoraggio	Cadenza semestrale a partire da gennaio 2023 e fino a dicembre 2025
SETTORI	**LINEE**	**ATTIVITÀ**	**CRONOGRAMMA**
Semplificazione e digitalizzazione	**Digitalizzazione delle procedure per l'edilizia e attività produttive e operatività degli sportelli unici**	*Filone A: Digitalizzazione delle procedure per le attività di impresa.* Analisi as-is condivisa (analisi processi e ricognizione sistemi di gestione telematica delle procedure SUAP), compresi i procedimenti edilizi	30 giugno 2022
		Filone A: Digitalizzazione delle procedure per le attività di impresa. Definizione di specifiche tecniche per garantire l'interoperabilità dei sistemi informatici (compresa condivisione con gli operatori dell'offerta)	Entro 240gg dalla data di approvazione de! Nuovo allegato tecnico avvenuta il 12 novembre

		Filone A: Digitalizzazione delle procedure per le attività di impresa Definizione del piano di intervento per l'adeguamento alle specifiche tecniche di tutti i soggetti	30 settembre 2022
		Filone A: Digitalizzazione delle procedure per le attività di impresa Definizione del piano di intervento per l'adeguamento alle specifiche tecniche di tutti i soggetti	30 settembre 2022
		Filone A: Digitalizzazione delle procedure per le attività di impresa Definizione del piano di intervento per l'adeguamento alle specifiche tecniche di tutti i soggetti	31 dicembre 2023
		Filone A: Digitalizzazione delle procedure per le attività di impresa Adeguamento dei sistemi informatici per l'attuazione delle specifiche tecniche	31 dicembre 2024
		Filone B: Digitalizzazione delle procedure edilizie. Analisi as-is condivisa (analisi dei processi che caratterizzano i procedimenti amministrativi per l'edilizia + Ricognizione dei sistemi esistenti e delle best practices	31 dicembre 2022
		Filone B: Digitalizzazione delle procedure edilizie. Definizione delle specifiche tecniche per l'interoperabilità dei SUE	31 marzo 2023
		Filone B: Digitalizzazione delle procedure edilizie. Definizione del piano di intervento per l'adeguamento alle specifiche tecniche dei SUE per tutti i soggetti (compresi eventuali aggiornamenti normativi)	31 dicembre 2023

		Filone B: Digitalizzazione delle procedure edilizie. Realizzazione o adeguamento dei sistemi informatici per l'attuazione delle specifiche tecniche	31 dicembre 2025
SETTORI	**LINEE**	**ATTIVITÀ**	**CRONOGRAMMA**
Settori chiave per il piano di rilancio	**Tutela ambientale e green economy**	Pianificazione di dettaglio e definizione cronoprogramma delle attività relative alla definizione degli interventi organizzativi, normativi e tecnologici	31 dicembre 2022
		Elaborazione di modelli organizzativi/modulistica/ *check- list*/accordi tesi a migliorare la qualità dei progetti	31 dicembre 2023
		Promozione e monitoraggio delle semplificazioni introdotte dal D.L. Semplificazione n. 77/2022 e dal PNRR	31 dicembre 2026
	Edilizia e rigenerazione urbana	Supporto e monitoraggio sull'attuazione delle misure contenute nei DL Semplificazioni (n. 76 del 2020 e n.77 del 2021).	30 giugno 2022
		Individuazione nuovi requisiti igienico sanitari	30 giugno 2022
		Agibilità senza lavori	31 dicembre 2022
	Banda ultra larga	Definizione di modulistica unica per le reti di comunicazione elettronica e tracciati XML/linee guida	30 giugno 2022
		Definizione delle specifiche tecniche per l'interoperabilità SUAP-SINFI	31 dicembre 2022
	Semplificazioni in materia di contratti pubblici	Pianificazione delle attività di formazione	completato
		Rafforzamento dell'*Help desk*	31 dicembre 2022
		Erogazione dei percorsi formativi	31 dicembre 2022

4.2 Il Ruolo della Regione Umbria nell'Agenda Nazionale

Fermo restando quanto già illustrato nei paragrafi precedenti circa il coinvolgimento delle Regioni all'attuazione delle attività previste dall'Agenda di semplificazione per la ripresa 2020 – 2026, di seguito si rappresentano gli specifici contributi apportati dalla Regione Umbria all'attuazione di alcune attività previste dall'Agenda.

4.2.1 Il catalogo di processi e fasi, il catalogo dei servizi e il repertorio dei procedimenti

L'azione "*Semplificazione e reingegnerizzazione delle procedure e adozione della modulistica standardizzata*" di cui al settore di intervento "*Semplificazione e reingegnerizzazione delle procedure*" prevede la mappatura dei procedimenti delle attività e dei relativi regimi vigenti, al fine "*di avere per la prima volta in Italia un catalogo completo uniforme e aggiornato di tutte le procedure e dei relativi regimi, con piena validità giuridica su tutto il territorio nazionale*". Sono previste le seguenti *milestone:* al 31/12/2024 semplificazione e digitalizzazione di un set di 200 procedure (quelle che passano per il SUAP); al 30/06/2025 ulteriore set di 50 procedure critiche di diretto interesse dei cittadini, ad es. disabilità e previdenza; al 31/06/2026 catalogo completo con almeno 600 procedure semplificate. Poiché il suddetto catalogo avrà validità su tutto il territorio nazionale, è necessario che il catalogo compilato dalla Regione Umbria, sia totalmente coerente con quello di matrice nazionale. A tale scopo detta azione di semplificazione viene avviata tenendo presente le aree tematiche già individuate a livello nazionale: commercio, artigianato, edilizia, energia, ambiente, salute e igiene alimenti, pubblica sicurezza, turismo, infrastrutture di telecomunicazione (banda–ultralarga).

In particolare, la Regione Umbria, nell'ambito degli adempimenti dovuti ai fini della prevenzione della corruzione della trasparenza, attualmente dispone, sia di un "*Catalogo/Repertorio dei procedimenti amministrativi*" che di un "*Catalogo dei (micro)processi*" a fini di anticorruzione.

La Regione si è dotata del Repertorio dei Procedimenti in esecuzione della Legge regionale n. 8/2011 con ciò anticipando l'adeguamento all'obbligo statuito a livello nazionale con l'art.35 del d.lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.

Il Catalogo dei (micro)processi e relative fasi costituisce un allegato al Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza, quest'anno, per la prima volta allegato al PIAO e contiene la mappatura di tutti i (micro)processi dell'Ente.

La Giunta regionale, inoltre, nell'ambito dell'Accesso unico ha realizzato la catalogazione dei servizi erogati dall'Ente e in particolare ha dettagliato il numero di utenti raggiunti e lo stato di digitalizzazione nell'ambito del "*Catalogo dei servizi*" la cui prima versione è stata approvata con DGR n.14/2022.

Partendo, dunque, dal lavoro già realizzato, tramite una "riconciliazione" tra quanto nel "catalogo dei (micro)processi" e i servizi del "catalogo dei servizi" per struttura competente per materia, si procederà a un'analisi delle procedure e dei procedimenti e della mappatura in chiave di semplificazione per individuare ed eliminare i "colli di bottiglia" che spesso si annidano nella prassi, nei regolamenti e anche nella modulistica e nelle modalità di interazione con l'utente. A tal fine, la suddetta attività si dovrà opportunamente integrare anche con l'attività degli esperti che sono stati assegnati alla Regione Umbria al fine di velocizzare le procedure complesse.

L'obiettivo è quello di procedere, dunque, a un approfondito studio e analisi volto alla semplificazione, ai fini della successiva digitalizzazione dei procedimenti e dei servizi erogati, partendo da quelli con maggiori accessi e interazioni con i privati. Ogni Servizio regionale, dunque, che si occupi di procedimenti amministrativi, individuerà un procedimento, dando priorità a quelli con maggiori interazioni, che sarà oggetto dello studio e dell'analisi volto alla reingegnerizzazione dello stesso e all'eliminazione di eventuali prassi e colli di bottiglia che generino complessità.

La successiva revisione legislativa realizzata tramite il DDL "Taglia-adempimenti" (vedi capitolo successivo) consentirà inoltre di semplificare le procedure inerenti i procedimenti interessati dalla riforma così da consentire una celere revisione, oltre che dei regolamenti, dei modelli e dei moduli al fine ultimo di digitalizzarli.

4.2.2 Il supporto della/alla Regione Umbria per l'accelerazione delle procedure complesse

L'azione "*Supporto alle amministrazioni per l'accelerazione delle procedure complesse*" di cui al settore di intervento "*Procedure piu' veloci*" (c.d "**Progetto 1000 esperti**") è un progetto di assistenza tecnica in attuazione fino al 2026. E' stato avviato il 01/09/2021 e prevede per l'Umbria risorse per € 7.402.000 (D.G.R. n. 1294/2021) come risorse da investire in una *task force* di n.22 esperti esterni che sono stati selezionati entro il mese di dicembre 2021 per fornire supporto alle pubbliche amministrazioni umbre nella gestione delle procedure complesse, supporto al recupero dell'arretrato, assistenza tecnica ai soggetti proponenti per la presentazione delle istanze, nonché delle attività di misurazione dei tempi effettivi di misurazione dei tempi effettivi di conclusione delle procedure declinate nel Piano territoriale Umbria.

In esecuzione dell'azione 2.1, con la D.G.R. n. 715/2021, la Giunta regionale ha definito la governance di attuazione trasmettendo alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento di Funzione Pubblica - un apposito "*Piano territoriale*" successivamente adottato con la D.G.R. n.638/2022 (che ha sostituito integralmente il Piano approvato con la D.G.R. n.450/2022). Detto piano territoriale si ispira a due direttrici principali: la semplificazione e snellimento delle procedure e l'attuazione degli investimenti, particolarmente quelli in opere pubbliche. La semplificazione è un obiettivo trasversale necessario per consentire alla Regione la possibilità di operare in un ambiente adatto per le imprese e gli investimenti produttivi nonché per assicurare a tutti i cittadini l'accesso ai servizi. Tale obiettivo si aggancia perfettamente alla normativa regionale in materia e in particolare alle disposizioni contenute nella l.r. n. 8/2011.

4.2.3 Digitalizzazione delle procedure per l'edilizia e attività produttive e operatività dei SUAPE

L'azione "*Digitalizzazione delle procedure per l'edilizia e attività produttive e operatività degli sportelli unici*" di cui al settore di intervento "S*emplificazione e digitalizzazione delle procedure per l'edilizia e attività produttive e operatività degli sportelli unici*" ha per finalità la

piena attivazione dei servizi digitali e la piena interoperabilità tra le Amministrazioni coinvolte, così da poter garantire una riduzione sostanziale dei tempi e degli adempimenti offrendo, in tal modo, a cittadini e imprese servizi più efficienti e facilmente accessibili.
L'azione consiste in un percorso di trasformazione incentrato sulla digitalizzazione e la semplificazione di SUAP e SUE e collegato a obiettivi di :

a) semplificazione delle procedure eliminando adempimenti e autorizzazioni non necessari; modifica dei regimi amministrativi, accesso telematico alle procedure, adozione di modulistica standardizzata e digitalizzata, interoperabilità tra amministrazioni;
b) interoperabilità dei sistemi delle PA mediante stanziamento di risorse per la realizzazione di nuove modalità di interscambio e interazione dei sistemi SUAP e SUE;
c) riduzione dei tempi e oneri mediante stanziamento di risorse per l'adeguamento di tutti i sistemi alle nuove specifiche tecniche di interoperabilità in via di approvazione, con riferimento all'allegato tecnico al DPR 160/2010, per accelerare lo scambio di dati e di informazioni.

Il progetto parte da un'accurata analisi della situazione esistente svolta dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sviluppata con la raccolta e il consolidamento di informazioni già disponibili sullo stato attuale degli sportelli SUAP e SUE rafforzata dalla somministrazione di questionari volto a completare il quadro.

Per quanto riguarda gli aspetti specifici della digitalizzazione SUAPE vedere il capitolo 5.

4.3 Le linee guida strategiche per la semplificazione

Con il presente documento la Regione Umbria si impegna a perseguire obiettivi di semplificazione e definisce modalità di rendicontazione dei risultati raggiunti, anche al fine di migliorare la programmazione futura, in termini di priorità e di obiettivi da garantire, nel rispetto delle risorse umane, finanziarie e strumentali e del contesto di riferimento. Tenuto conto dell'incidenza trasversale dei suddetti obiettivi che chiamano in causa Direzioni, strutture e competenze diverse, si è ritenuto prioritario e funzionale al perseguimento delle suddette finalità, individuare una metodologia operativa "per progetto" volta ad una riorganizzazione dei processi di lavoro in un'ottica di abbattimento di steccati/silos e valorizzazione del lavoro di gruppo e responsabilizzazione delle persone anche attraverso la redazione di "linee guida operative" che in ogni area eviti il continuo interpretare le norme e le procedure da applicare.

Nelle more dell'adozione del presente documento, al fine di garantire che lo stesso fosse coerente con i documenti strategici succitati e insistenti nel medesimo triennio temporale, la Giunta regionale con DGR n.973/2022, nell'ottica di promuovere un quadro favorevole alla semplificazione, ha assunto prioritarie linee guida strategiche per la semplificazione quali l'avvio della fase 2 delle attività di velocizzazione di procedure complesse collegate al PNRR (Missione 1, componente 1, Misura 2.2), la prosecuzione delle attività di "allineamento" ai contenuti dell'Agenda Nazionale Semplificazione, la prosecuzione delle attività regionali già avviate con i diversi progetti anche in risposta alle istanze del territorio.
Nello schema viene raffigurato in sintesi la strategia di intervento:

4.4. I progetti di semplificazione

Semplificare significa adottare anche una nuova modalità di approccio della semplificazione. Il PNRR in forma diffusa nelle diverse Missioni, come anche nella specifica sezione dedicata alla "buona amministrazione" di cui alla Missione 1 Riforma 2.2, sembra abbandonare un approccio generalista ponendosi invece sfide specifiche di semplificazione in ambiti limitati e individuati.

La Regione Umbria, in linea con le direttrici nazionali, allo stesso modo adotta un approccio nuovo e una modalità innovativa di lavoro proponendo, in attuazione della D.G.R. n.973/2022 succitata, n. 3 progetti che saranno attuati dalle strutture dei servizi della Giunta Regionale. Nel corso delle attività di monitoraggio e verifica previste, potranno emergere ulteriori progetti che andranno ad aggiornare il quadro attuale.

Un approccio dunque nuovo e pragmatico che si pone come modello da replicare all'interno della struttura regionale. Le azioni sono individuate in funzione dell'impatto di semplificazione sulla struttura e dunque sugli utenti.

Di seguito si illustrano i progetti in corso di implementazione.

4.4.1 Progetto di semplificazione normativa in materia contrattualistica pubblica

La *vision* del progetto consiste in un aggiornamento delle leggi regionali in materia di contrattualistica pubblica muovendo dalla regolamentazione delle procedure di acquisto sotto soglia comunitaria.

Il progetto si articolerà in singole azioni alle quali corrispondono specifici obiettivi e risultati attesi. Si muoverà da un'analisi di contesto che condurrà a una mappatura dettagliata delle procedure e delle relative criticità sulle quali intervenire, per poi definire nuove regole procedurali e reingegnerizzare almeno tre procedure.

Seguirà una fondamentale fase di elaborazione di trasferimento delle nuove procedure all'interno dell'organizzazione regionale, mediante una capillare diffusione dei cambiamenti intervenuti, e di contestuale monitoraggio per misurare l'efficacia delle nuove procedure e individuare le possibili criticità e/o disallineamenti.

Da ultimo, se necessario, si procederà a una rivisitazione delle nuove procedure e delle relative applicazioni

4.4.2 Progetto di semplificazione normativa in materia di agricoltura-schema di bando tipo

La *vision* del progetto consiste nel costruire, in relazione alle attività già portate avanti dal Cantiere per il rilancio dell'agricoltura del sottogruppo "semplificazione", uno schema di bando tipo che tenga presente anche le seguenti esigenze dello Sviluppo Rurale in termini di: no scorrimento dei progetti, no integrazione dei progetti (quindi progetti cantierabili e completi in tutti gli aspetti), semplificazione del bando, interfaccia SIAN con il sistema informatico.

Il progetto si articolerà in singole azioni alle quali corrispondono specifici obiettivi e risultati attesi e precisamente si muoverà da un'analisi di contesto volta, in particolare, all'analisi dei lavori del "Cantiere per il rilancio dell'agricoltura" sottogruppo "semplificazione" nonché a una raccolta e analisi della normativa vigente.

Successivamente, mediante interviste, verranno raccolti bisogni ed esigenze dei vari Servizi regionali e verrà presentato un primo format di proposta di bando sul quale, sempre mediante interviste, saranno raccolti pareri e opinioni.

A seguito del recepimento di tutte le istanze, sarà redatto il format di bando definitivo sul quale verrà realizzata una valutazione di impatto informatico con conseguente definizione dei riflessi informatici e della relativa progettazione degli interventi da realizzare.

4.4.3 Progetto di semplificazione, reingegnerizzazione e digitalizzazione delle procedure/piattaforma digitale per la "paesaggistica".

La *vision* del progetto consiste nel semplificare e velocizzare le procedure riguardanti la "paesaggistica"attraverso adeguati servizi digitali così da rendere interoperabili le banche dati degli Enti locali e delle P.A. chiamate ad intervenire nella fase procedimentale - in collegamento interattivo con le attuali piattaforme regionali.

Il progetto si articolerà in singole azioni alle quali corrispondono specifici obiettivi e risultati attesi e precisamente muoverà da un'analisi dei bisogni e alla conseguente definizione del quadro delle esigenze per l'individuazione delle soluzioni software.
In particolare saranno individuati i vincoli che condizionano l'approvvigionamento della soluzione e saranno definite le esigenze mediante redazione di un documento descrittivo da utilizzarsi nelle fasi successive della valutazione comparativa.

A seguito della suddetta attività si perverrà all'individuazione della soluzione ritenuta più idonea che, previo finanziamento, verrà successivamente messa a regime secondo un piano di lavoro ad hoc.

All'implementazione della soluzione prescelta conseguiranno appositi monitoraggi e collaudi e la stessa sarà accompagnata da una specifica formazione al fine di rendere pienamente operativo ed efficace il progetto di cui trattasi.

4.5. Le azioni avviate in materia di semplificazione

4.5.1 Il Cantiere per il rilancio dell'agricoltura del sottogruppo "semplificazione"

Con DGR 369/2020 è stata avviata una modalità strutturata di confronto con il partenariato nella forma di gruppo di lavoro sui temi della competitività del sistema delle imprese agricole e agro industriali per l'individuazione di fattori strategici quali:

- aggregazione
- qualità
- semplificazione
- digitalizzazione.

Con DGR 693/2021 è stato istituito un Tavolo Tecnico per il settore agrituristico. Successivamente si è provveduto a richiedere ai soggetti partecipanti la nomina dei propri rappresentanti. In data 27/12/2021 è stato presentato il regolamento e la nomina ufficiale dei rappresentanti.

Proposte avanzate dal Tavolo:

1. introduzione sistemi di *web check in* (ndr. al 31/12/2021 in fase di sviluppo);
2. modello unico per la somministrazione (ndr. al 31/12/2021 adottato con DD 5143 del 28/05/2021;
3. avvio attività semplificata e semplificazione fase del rinnovo triennale (ndr. al 31/12/2021 adottato progetto con DGR 1170 del 24/11/2021)

Per ciò che concerne nello specifico il Servizio foreste, montagna, sistemi naturalistici e faunistica-venatoria sono stati attivati i seguenti processi di semplificazione:

1. realizzazione del "bando standard" già messo in produzione rispettivamente con i bandi predisposti a titolarità dello stesso servizio: DD 741 del 27/01/2021 e DD 871 del 01/02/2021;
2. redazione di documenti di pre-valutazione per gli interventi delle aree urbanizzate e per eventi culturali;
3. avvio fase sperimentale procedure amministrative digitalizzate in materia di vinicolo forestale (progetto Life-Foliage);
4. tesserino digitale venatorio.

4.5.2 La semplificazione della Legge regionale 13 febbraio 2013, n. 4 – Titolo VII "Disciplina per l'attività professionale di acconciatore"

In relazione alla normativa in oggetto si raffigura l'opportunità di conformare la modalità di espletamento dell'esame finale per il conseguimento dell'abilitazione alla professione di "acconciatore" a quello per il conseguimento della qualifica di estetista - trattandosi di operatori del benessere (servizi alla persona).

L'attuale normativa riferita alle citate professioni prevede:

Riferimenti normativi "Disciplina dell'attività di acconciatore"	**Modalità espletamento esame finale per il conseguimento del titolo di abilitazione ai fini dell'esercizio in forma autonoma**

Nazionale	Legge 17 agosto 2005, n. 174: "Disciplina dell'attività di acconciatore"	
Regionale	Legge regionale 13 febbraio 2013, n. 4 - TITOLO VII "Disciplina per l'attività professionale di acconciatore"	Art. 42, co. 3 - L'esame finale, rivolto in conformità agli standard di certificazione definiti dalla Regione, alla verifica del possesso delle competenze di cui allo standard professionale nazionale, definito in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, è svolto da una Commissione nominata dalla Giunta regionale.

Riferimenti normativi "Disciplina dell'attività di estetista"		**Esame per conseguimento della qualifica professionale ai fini dell'esercizio in forma autonoma**
Nazionale	Legge 4 gennaio 1990, n. 1: "Disciplina dell'attività di estetista"	
Regionale	Legge regionale 13 febbraio 2013, n. 4 - TITOLO VIII "Disciplina per la professione di estetista"	Art. 46 co. 4 - Le prove di esame teorico-pratico hanno luogo secondo le modalità previste dalla vigente normativa regionale in materia di formazione professionale, nel rispetto delle disposizioni contenute negli articoli 3, comma 1, e 6 commi 4,5 e 6 della l. 1/1990. Tali prove possono essere svolte anche presso scuole private operanti nel settore, riconosciute in base alla vigente normativa

L'attuale commissione di esame per il conseguimento dell'abilitazione professionale per l'esercizio dell'attività di acconciatore, di cui al comma 3 dell'articolo 42 della l.r. 4/2013, è stata nominata con D.G.R. n. 435 del 3/06/2020.
Riguardo quanto evidenziato – ossia di conformare la modalità di espletamento dell'esame finale per il conseguimento dell'abilitazione alla professione di "acconciatore" a quello per il conseguimento della qualifica di "estetista" - è stato acquisito in data 12/11/2021 un parere formulato dal Servizio attività legislativa e segreteria della Giunta il quale, oltre ad aver sintetizzato le rispettive discipline, ha concluso determinando che: *"Rientra tra le competenze regionali stabilire le modalità di espletamento dell'esame finale per l'abilitazione alla professione di acconciatore. Tale esame, previa modifica dell'art. 42, comma 3 della l.r. 4/2013, può anche conformarsi a quello di estetista".*

Il cambiamento organizzativo dell'esame tecnico-pratico necessario per conseguire l'abilitazione professionale consentirebbe di ridurre - per i soggetti interessati - le fasi e i tempi del procedimento nonché ridurre la complessità dei processi di lavoro interni.

In merito anche a quanto evidenziato, è stato chiesto, con nota prot. n. 160821 del 05/07/2022, un raffronto con l'Arpal - Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro,

al fine di attivare un percorso possibilmente affine per il rilascio dei titoli necessari per l'esercizio rispettivamente delle attività di acconciatore ed estetista in forma autonoma anche nel rispetto del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 (Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92).

4.5.3 Gli elenchi regionali dei professionisti e delle imprese di cui alla legge regionale 21 gennaio 2010, n. 3 recante " Disciplina regionale dei lavori pubblici e norme in materia di regolarità contributiva per i lavori pubblici"

In data 19/04/2016 è entrato in vigore il nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 18/04/2016, n. 50) che, nell'ottica di semplificazione e snellimento delle procedure, all'art. 36 per l'affidamento di lavori e all'art. 157 per l'affidamento di incarichi di progettazione e connessi, ha previsto quale modalità "ordinaria" di affidamento, la procedura negoziata con invito rivolto a:

- almeno cinque operatori economici, ove esistenti, per lavori di importo pari o superiore a 40.000 euro e inferiore a 150.000 euro;
- almeno dieci operatori economici, ove esistenti, per lavori di importo pari o superiore a 150.000 euro e inferiore a 1.000.000 di euro;
- almeno cinque soggetti, ove esistenti, per incarichi di progettazione e connessi di importo superiori a 40.000 euro e inferiori a 100.000 euro.

L'individuazione di tali soggetti, secondo il nuovo Codice può avvenire anche tramite Elenchi di operatori economici, strumenti che consentono di abbreviare la prima fase di "qualificazione", provvedendovi "*una tantum*" e non in occasione di ogni singolo affidamento.

Successivamente l'articolo 36 è stato modificato ed è stato previsto l'aumento delle soglie entro le quali possono essere affidati servizi tecnici e lavori, a soggetti individuati all'interno di Elenchi di operatori economici.

La Regione Umbria ha "anticipato" la scelta del Codice prevedendo, nella legge regionale 21 gennaio 2010, n. 3 recante "Disciplina regionale dei lavori pubblici e norme in materia di regolarità contributiva per i lavori pubblici", l'istituzione di due elenchi:

A. l'Elenco regionale dei professionisti da invitare alle procedure negoziate per l'affidamento di servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria di importo inferiore a centomila euro (l'Elenco è stato pubblicato per la prima volta il 10/10/2012 e attualmente siamo all'ottavo aggiornamento semestrale);
B. l'Elenco regionale delle imprese da invitare alle procedure negoziate per l'affidamento di lavori pubblici di importo inferiore a inferiore a un milione di euro (l'Elenco è stato pubblicato per la prima volta il 15/04/2016).

Ciascun elenco è gestito con un sistema informatico on-line che consente ai Responsabili del procedimento di fruire di funzionalità di ricerca e di consultazione dei soggetti iscritti nei rispettivi elenchi disponendo non di un semplice e arido elenco di nominativi, ma della possibilità di consultare le domande, i curricula dei professionisti e le ulteriori informazioni eventualmente rese dalle imprese.

Entrambi gli elenchi possono essere utilizzati dai soggetti aggiudicatori diversi dalla Regione, ricadenti nell'ambito di applicazione soggettivo della l.r. n. 3/2010.

4.5.4 La semplificazione del SIGECO e del Manuale Generale delle Operazioni (GEO)

Come da indirizzi della DGR 785/2022 è stata avviata la semplificazione del SIGECO dei fondi FESR/FSE+ e del Manuale GEO ad uso di beneficiari, attuatori e destinatari finali del Fondo Sociale Europeo seguendo un percorso che, muovendo dalle esperienze passate e nel rispetto dei vigenti regolamenti, eviti il più possibile di normare in dettaglio le procedure di attuazione, più propriamente in capo agli RdA che provvederanno per loro conto a stabilire le regole di attuazione e di gestione dei diversi interventi.

4.6. Il disegno di legge "Taglia – adempimenti"

La Regione Umbria intende predisporre un disegno di legge di semplificazione e sburocratizzazione, teso anche a una accelerazione della trasformazione digitale in un'ottica "*digital-first*".

Si evidenzia che, propedeutica alla definizione dei contenuti del suddetto disegno di legge, è l'implementazione delle azioni di semplificazione descritte ai precedenti paragrafi e, invero, ai sensi dell'art. 3 comma 2 della legge regionale n. 8 del 2011, la Regione Umbria *"procede alla ricognizione delle leggi oggetto di riordino normativo".* Partendo dalle esigenze delle imprese, delle pubbliche amministrazioni e del territorio tutto, occorrerà procedere a una ricognizione/mappatura delle disposizioni esistenti individuando quelle che saranno oggetto di riordino normativo, al fine di eliminare la stratificazione e le complessità regolamentare che caratterizzano il nostro territorio.

La Regione Umbria lavorerà a una ricognizione degli adempimenti legislativi, con particolare attenzione alle disposizioni riguardanti i procedimenti a istanza di parte, volta alla semplificazione e alla liberalizzazione del settore, nella tutela dell'ambiente, del territorio e dei diritti fondamentali. Sarà successivamente predisposto un disegno di legge volto a eliminare gli adempimenti sovrabbondanti rispetto alla normativa statale previsti dalla legislazione regionale. La Giunta regionale dell'Umbria, con proprio atto, individuerà i testi normativi che saranno oggetto del riordino e dell'aggiornamento che sarà operato con il DDL "taglia-adempimenti".

La stratificazione normativa e la compulsione regolamentare hanno portato, infatti, a una profonda complessità in settori strategici, stratificazione normativa che oggi non risponde più alle concrete esigenze di tutela che spinsero all'introduzione delle disposizioni e che non consentono dunque la piena tutela dei diritti e della libertà dei cittadini e della concorrenza del mercato.

Proseguirà, inoltre, l'attuazione delle strategie di semplificazione normative e amministrative conseguenti alle istanze formulate dal partenariato economico-sociale che verranno recepite nel DDL "Taglia-adempimenti" dando conto, costantemente, di quanto realizzato e individuando, al contempo, le nuove esigenze che dovessero emergere in itinere.

La Regione Umbria per le sue caratteristiche territoriali e ambientali può diventare infatti *benchmark* nazionale e terra attrattiva per le imprese. Appare dunque imperativo promuovere ogni misura di semplificazione normativa che si renda necessaria per semplificare il rapporto delle imprese e dei privati con l'amministrazione regionale e porre i cittadini e le imprese umbre in condizioni di parità con le regioni che non dispongono di adempimenti legislativi regolamentari limitativi.

E' da considerare esemplificativa in tal senso l'iniziativa della Giunta per "*Ulteriori modificazioni ed integrazioni alla legge regionale 23 dicembre 2013 n. 31 (Norme in materia di infrastrutture per le telecomunicazioni)*" che ha già introdotto una versione fortemente semplificata dell'impianto regolatorio regionale in materia con lo scopo di accelerare le procedure e migliorare tempi e modalità realizzative per le infrastrutture di rete, fisse e mobili sulla scorta del dovere costituzionale di garantire a tutti il diritto a una adeguata velocità di connessione.

4.7. Le proposte del partenariato economico-sociale

Rispetto ai temi prioritari di semplificazione è stata aperta nel mese di aprile 2022 una *call to action* durante la quale i privati, gli ordini professionali e le associazioni di categoria hanno potuto proporre specifici obiettivi riguardo la Regione Umbria. Alla consultazione hanno partecipato Confindustria, Coldiretti, Confcommercio e CNA.

Nello specifico le proposte raccolte sono:

Confcommercio Imprese per l'Italia - UMBRIA

Oggetto della Proposta	Benefici Attesi
Omogeneizzazione Procedure Bandi	Risparmio tempo, Certezza procedure
Favorire lo Scambio di Info Tra PA	Razionalizzazione nella produzione di documenti
Omogeneizzazione dei SUAPE	Maggiore Operatività dei SUAPE
Semplificazione Procedure Rendicontazione dei Progetti di Formazione	Velocizzazione Procedure
Testi Unici - Riordino Normativo	Semplificazione Normativa e Amministrativa

Coldiretti - UMBRIA

Oggetto della Proposta	Benefici Attesi
Digitalizzazione Servizi Agricoltura	Uniformità dei procedimenti e riduzione dei degli oneri burocratici per l'avvio dell'attività
Semplificazione degli adempimenti amministrativi in agricoltura (ricognizione dei procedimenti che possono essere affidati all'attività istruttoria dei CAA)	Riduzione dei termini per l'emanazione di nulla osta e autorizzazioni da parte della Regione
Semplificazione SCIA agriturismo	Semplificazione amministrativa e riduzione degli oneri burocratici per l'avvio dell'attività
Software unico comunicazioni per filiera turismo	Semplificazione amministrativa e riduzione degli oneri burocratici per l'avvio dell'attività

Procedura contenimento ungulati specie sus scrofa	Regolamentazione in materia e digitalizzazione procedure

Confindustria - UMBRIA

TEMA	OGGETTO DELLA PROPOSTA	BENEFICI ATTESI
AMBIENTE	Individuazione dei sottoprodotti per economia circolare	coordinamento e regolamentazione in materia
	Modifiche non sostanziali AIA	semplificazione amministrativa e riduzione degli oneri burocratici
	Riduzione autocontrolli aziendali	semplificazione degli adempimenti a carico delle imprese
ENERGIA	Promozione della produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili	coordinamento ed armonizzazione della normativa regionale con il quadro nazionale
SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	Calendarizzazione condivisa delle attività ispettive tra ITL e ASL	evitare sovrapposizioni di controlli al fine di minimizzare rallentamenti delle attività delle imprese
LAVORO	Tirocini formativi – Attività ispettiva	regolamentazione del tirocinio formativo per minimizzare le incertezze interpretative
CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	Semplificazione delle modalità di accesso ai bandi e nella gestione dei progetti (n. 7 proposte specifiche)	semplificazione delle procedure e integrazione delle piattaforme dei servizi digitali
ATTIVITÀ ESTRATTIVE	Semplificazione della normativa di settore (n.9 proposte specifiche)	organica revisione della normativa di settore
FORMAZIONE	Formazione a distanza (FAD) come modalità ordinaria di erogazione formativa	maggiore flessibilità e riduzione degli oneri
	Aggiornamento delle funzionalità del Sistema Formativo Regione Umbria SIRUWEB - Digitalizzazione procedure	riduzione oneri burocratici
	Programmazione pluriannuale dell'attività didattica dell'ITS	raccordare la programmazione regionale con quella centrale

CNA - UMBRIA

TEMA	OGGETTO DELLA PROPOSTA
SUAPE	uniformità dei modelli organizzativi e delle piattaforme di erogazione dei servizi digitali
INTERPRETAZIONI NORMATIVE	adozione di linee di indirizzo regionali su materie che coinvolgono più enti
REGOLAMENTI COMUNALI	favorire l'uniformità dei regolamenti comunali su territori contigui.
APPALTI PUBBLICI	favorire l'adozione uniforme delle procedure di appalto con particolare riferimento ai criteri di aggiudicazione
URBANISTICA	raccordare la normativa regionale con quella nazionale
SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO	adottare linee guida regionali per la prevenzione dei rischi in materia - favorire l'aggiornamento degli accordi stato-regione sui contenuti e svolgimenti dei corsi di formazione in materia
GESTIONE DEI RIFIUTI	adottare linee guida regionali per la gestione a cura delle imprese di sottoprodotti e di materie prime-seconde
FORMAZIONE PROFESSIONALE	Aggiornamento e semplificazione delle funzionalità del Sistema Formativo Regione Umbria SIRUWEB
BANDI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	Semplificazione delle modalità di accesso ai bandi e nella gestione dei progetti - programmazione annuale delle misure di sostegno
TURISMO	Semplificazione delle modalità di comunicazione dei dati e interoperabilità dei sistemi
IDENTITÀ DIGITALE	introduzione della delega nel sistema SPID

Le proposte sono in corso di analisi e verifica con le strutture competenti per materia con l'obiettivo comunque di soddisfare le esigenze espresse dal territorio e realizzare quanto contenuto nelle schede presentate. L'analisi sarà volta a verificare:

- lo stato di attuazione per le proposte che sono già in corso di realizzazione;
- la fattibilità, i tempi e i costi per quelle proposte che la Regione potrà soddisfare.

Le strutture regionali competenti nelle diverse materie oggetto delle proposte hanno già avviato lavori e/o li avvieranno, ovvero daranno conto della non fattibilità delle richieste medesime. Cio' sarà attuato con successivi documenti operativi.

5. Obiettivi e priorità per l'agenda digitale

Qui di seguito sono elencate le missioni da portare avanti nell'Agenda digitale dell'Umbria declinate in varie linee di intervento, in aggiornamento e completamento degli indirizzi preliminari che erano già contenuti nell'allegato 1 alla DGR n.7/2020.

Attraverso questo documento, la Regione definisce le linee di intervento necessarie per lo sviluppo della società dell'informazione quale dimensione trasversale a tutta la programmazione regionale, ma il "digitale" non è un settore di intervento a sé stante in quanto rappresenta oggi l'ingrediente base dell'innovazione in ogni settore in cui si sviluppano le politiche regionali. Inoltre, per affrontare un cambiamento così grande, non tutte le leve sono in mano all'Amministrazione regionale o al complesso delle Pubbliche Amministrazioni. Per questo la legge propone l'Agenda digitale dell'Umbria in una logica di "piattaforma pubblica per l'innovazione" che richiede anche la mobilitazione sinergica di tutto il partenariato economico-sociale (università, scuole, imprese, associazioni, ecc), con l'attivazione di loro iniziative che sfruttano quelle regionali.

Le linee di intervento sono dettagliate nei paragrafi successivi, rispettando la suddivisione prevista dai 4 cardini della bussola digitale europea che vanno a costituire 4 "**missioni**":

- Competenze digitali;
- Infrastrutture digitali sicure e sostenibili;
- Trasformazione digitale delle imprese;
- Digitalizzazione dei servizi pubblici.

All'interno dei tanti temi di *policy* sviluppati nelle 4 missioni che seguono, le **linee di intervento di carattere prioritario,** individuate dall'Assessorato per il breve periodo, riguardano in particolare:

1. **completamento delle infrastrutture TLC** per copertura 4G/5G;
2. **potenziamento della cybersicurezza** di Regione, Aziende sanitarie ed EELL;
3. **abilitazione piena al *cloud*** (*repurchase*/*replace* o *replatform* PaaS/SaaS) con architetture a micro-servizi e sviluppo *low-code*, a partire dalle piattaforme di *collaboration* e *smart working* in cloud;
4. **ripensamento dell'esperienza utente nei servizi pubblici digitali** sulla base di un *design* chiaro, uniforme e centrato sull'utente, consolidando siti/app nell'ottica dell'accesso unico - in particolare questo verrà declinato tramite:
    - Ecosistema dei servizi di sanità digitale;
    - Fascicolo digitale delle pratiche del cittadino
    - Ecosistema dei servizi digitali specifici per SUAPE;
5. **dematerializzazione del cartaceo** a partire dalle pratiche pregresse utili in nuovi procedimento (es. edilizia) e digitalizzazione dei PRG (piani regolatori comunali).

Queste priorità hanno carattere abilitante per tutte le altre linee di intervento e possono avere effetti rilevanti per l'intera economia regionale. Su queste priorità andranno quindi declinate le prime iniziative attuative attivabili a valere sulle fonti di finanziamento che si renderanno via via disponibili, poi naturalmente a seguire saranno sviluppate anche le altre iniziative attuative dalle varie linee di intervento.

A livello trasversale, occorre puntare inoltre sulla **componibilità delle politiche per l'innovazione e la digitalizzazione** per massimizzare l'effetto degli investimenti incidendo profondamente sulla modernizzazione di prodotti e processi sia in ambito pubblico che privato. La Regione può svolgere tale ruolo di composizione del *mix* di *policy* necessarie, ad un livello di scala ottimale, in modo da rispondere alle specifiche esigenze locali con politiche

place-based in piena integrazione con le azioni dei fondi strutturali regionali, nonché in sussidiarietà agli enti dei propri territori e democratizzando l'accesso alle tecnologie, con un livello di complessità e scala effettivamente gestibile.

Per ognuna delle linee di intervento che seguono viene quindi riportato l'**ambito di intervento previsto** ("*scope*") ovvero viene indicato se le iniziative attuative che vedono come beneficiari degli attori pubblici riguarderanno:

a. l'ente regione (strutture della Giunta regionale);
b. l'intero "sistema regione" (ASL/AO, Agenzie, Partecipate);
c. il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio (che possono includere a seconda dei casi comuni, unioni, scuole, ecc).

Nei paragrafi successivi, per ogni linea di intervento, sono riportati anche gli indirizzi preliminari contenuti nella DGR n.7/2020 che vengono ad essere confermati nel presente Master - Plan , insieme a delle ***vision* di riferimento** (ove applicabile): ogni *vision* esprime il risultato finale a cui tendere, per l'Umbria, attraverso la declinazione del piano stesso in programmi e iniziative attuative nel periodo di riferimento dei vari strumenti utilizzati e relativi vincoli (PNRR, PNC-Sisma, PR FESR, ecc).

Le iniziative attuative potranno essere svolte anche per tramite delle *in house* regionali (PuntoZero Scarl, Consorzio Scuola Umbra di Pubblica Amm.ne, Sviluppumbria SpA - a seconda di come i temi trattati rientrano nelle loro materie di competenza) che potranno svolgere anche il ruolo di "organismo intermedio" ove necessario.

Rispetto alle varie linee di intervento, sarebbe utile disporre di una base di conoscenza relativa agli indicatori dell'avanzamento della trasformazione digitale in Umbria, da sviluppare a partire dagli indicatori del DESI non tutti disponibili a livello regionale e sub-regionale. Questa attività potrebbe essere portata avanti attraverso la strutturazione di un "Osservatorio dell'Agenda digitale dell'Umbria" che dovrebbe operare in collaborazione con le varie articolazioni dell'Amministrazione regionale allargata, con gli EELL ed arrivando progressivamente anche a coinvolgere il partenariato economico-sociale.

5.1 Competenze digitali

5.1.1 Facilitazione digitale dei cittadini

Il PNRR prevede alla Missione 1 l'investimento 1.7. "Competenze digitali di base" con l'obiettivo di ridurre la quota di popolazione attuale a rischio di esclusione digitale lanciando l'iniziativa "Servizio civico digitale", una rete di giovani volontari di diversa provenienza in tutta Italia per fornire alle persone a rischio di esclusione digitale una formazione per lo sviluppo e il miglioramento delle competenze digitali e rafforzando la rete esistente di centri di "facilitazione digitale". Nello specifico del rafforzamento della rete territoriale per la facilitazione digitale, le Regioni sono individuate dal PNRR come soggetti beneficiari della misura e attuatori territoriali. I target nazionali per il 2026 sono di 3.000 punti attivi e 2.000.000 di cittadini a rischio di esclusione digitale formati.

L'indice DESI 2022 dimostra, una volta su tutte, che **il Paese è fermo e bloccato sul fattore "capitale umano"**, e quindi è urgente aumentare le competenze digitali di tutta la popolazione con un'azione concentrata e diffusa. Pochi "*skills*" basilari che devono essere di dominio e competenza di tutte le fasce di età dai bambini agli adulti, fino agli anziani.

Un intervento che non deve escludere nessuno e quindi prevedere il coinvolgimento dei datori di lavoro, delle scuole, delle università, delle associazioni e del terzo settore.

Sul livello regionale è possibile attuare una componibilità degli investimenti legati alle competenze digitali nel PNRR con altre risorse dei PR FESR e FSE+. La Regione potrà anche attivare iniziative di supporto alla scuola digitale e alla diffusione delle discipline "STEM", poichè gli *skill* legati alle discipline scientifiche hanno un valore particolarmente rilevante per la piena cittadinanza digitale e la competitività regionale.

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "*I DigiPass quali spazi pubblici aperti distribuiti in tutta la Regione, devono continuare a favorire l'alfabetizzazione digitale di tutte le fasce d'età, divenendo non solo luoghi di sviluppo di competenze, ma anche di sperimentazione e di accesso a competenze molto avanzate dei FabLab regionali, ad esempio su temi come la prototipazione 3D, l'Internet of Things (IoT), l'intelligenza artificiale, i big data, ecc. A fianco di questo, occorre guardare a progetti virtuosi come le cd. "circoscrizioni 4.0" rendendo i DigiPass dei veri e propri sportelli digitali 4.0 in cui accedere (a distanza ed in forma assistita) a tutti i servizi pubblici della Regione, dei Comuni, delle Università e degli altri enti interessati. Una rete di sportelli che in una logica di accesso unico permetta di interfacciarsi con tutte le PA.*"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.2: Competenze digitali e spazi digitali di facilitazione***
>
> *L'azione è rivolta ad aumentare le opportunità di accesso e utilizzo delle opportunità del digitale da parte di cittadini, professionisti e imprese.*
>
> *L'azione è declinata nei seguenti interventi:*
>
> 1) *Evolvere i DigiPASS, oggetto già della programmazione POR FESR 2014-2020, in DigiPASS-PLUS verso un nuovo modello di "Centro di facilitazione" più simile ai DigiPASS+HUB del POR FESR 14-20 (competenze digitali + driver di innovazione per le nuove generazioni), implementando specifiche azioni di supporto alle competenze digitali della cittadinanza (in integrazione con FSE+).*
> 2) *Garantire il sostegno allo sviluppo dei "borghi digitali", introducendo in luoghi strategici, partendo dagli spazi DigiPASS-PLUS, tecnologie abilitanti i*
>
> *nuovi processi di lavoro, come tecnologie immersive e strumenti di comunicazione phygital per supportare il business matching.*"

5.1.2 Formazione per le competenze digitali dei dipendenti delle PA

Con DGR n.1303/2020 la Giunta ha approvato un Piano formativo del personale che riportava i risultati di questionari/interviste effettuate sui fabbisogno formativi: l'88,5% dei partecipanti ha sottolineato la necessità di una formazione specifica per svolgere il proprio lavoro, in particolare giuridica (35,6%) ed informatica (32,6%).

Si evidenzia inoltre che il 95% dei partecipanti ritiene che sia molto importante approfondire e sviluppare le competenze digitali, che quindi **si qualifica come uno tra i bisogni formativi prioritari**.

Nell'ambito denominato "trasversale" rientrano attività formative quali:

"• ***utilizzo strumentazioni informatiche****;*

- ***media, social media*** *(..);*
- ***digitalizzazione documenti****;*
- *gestione archivi digitali;*
- *accesso agli atti amministrativi;*
- ***privacy e tutela dati personali;***
- ***trasparenza*** *(..)*"

Inoltre, nell'ambito denominato "organizzativo" rientrano molte delle attività formative necessarie per portare avanti la digitalizzazione e la semplificazione, ovvero:

*"• **analizzare, progettare e pianificare metodi e processi**;*
- ***semplificare bandi e avvisi pubblici****;*
- *migliorare produttività e performance;*
- ***sviluppare competenze digitali****;*
- ***re-ingegnerizzare i processi****;*
- *sviluppare l'etica pubblica;*
- *sviluppare capacità di adattarsi al cambiamento:* ***adeguare i propri comportamenti e modalità di lavoro alle nuove tecnologie digitali (digital change)****; adeguarsi ai cambiamenti organizzativi per le* ***nuove modalità di lavoro e saper gestire il lavoro a distanza (lavoro agile, smart working)****;*
- *problem solving;*
- ***sviluppare competenze e capacità manageriali***

Sempre la DGR n.1303/2020 riporta che "(..) *La riorganizzazione della macchina amministrativa (in parte ancora in atto) e la ridefinizione di alcuni processi in logica digitale, hanno evidenziato inoltre come anche le posizioni organizzative (PO) rappresentino un* ***'middle management' sempre più coinvolto nella gestione, anche strategica, dei processi dell'Ente****.*
Le PO sono sempre più chiamate ad acquisire competenze relative alla definizione e realizzazione di strategie, innovazione e progettualità, lavoro collaborativo, sempre più coinvolti nella gestione del cambiamento e ***caratterizzati da un approccio di apprendimento continuo proprio e del team****"*

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- usare piattaforme in *cloud* per la gestione delle risorse umane e strumentali, anche per sostenere ed estendere in via ordinaria le modalità di lavoro in *smart working* e in mobilità
- usare in modo estensivo nell'Amministrazione regionale allargata le piattaforme di *collaboration* in *cloud*, in quanto elemento in grado di incidere sulla "cultura aziendale" per tendere ad una organizzazione che lavora per *team* di *business* multidisciplinari in modo collaborativo, aperto e trasversale alle strutture organizzative; questo passa, naturalmente, dal rafforzamento delle competenze digitali sulla *collaboration* dei dipendenti di *business* .

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): l'intero "sistema regione" (ASL/AO, Agenzie, Partecipate.

5.2 Infrastrutture digitali sicure e sostenibili

5.2.1 Banda ultra larga e supporto al completamento delle infrastrutture di telecomunicazioni per copertura 4G/5G; scuole connesse; sanità connessa

Nel PNRR e nella programmazione 21-27 i piani relativi alla banda ultra larga (BUL) sono stati avocati al livello nazionale. Ciò nonostante, sul livello regionale è possibile comporre le strategie sulla banda ultralarga (e i vari progetti PNRR come "scuola connessa" e "sanità connessa") per arrivare ad una copertura effettiva del territorio e a identificare i singoli "numeri civici" che non sono oggetto di nessun intervento, su cui agire in maniera mirata per garantire davvero a tutti il diritto alla connessione.

La Regione potrà anche attivare iniziative di supporto al completamento delle infrastrutture di telecomunicazioni per la copertura 4G/5G del territorio, in quanto permangono ancora oggi zone non coperte in alcun modo dai servizi telefonici o il collegamento dati, pur in presenza di residenti, luoghi di interesse turistico/culturale, infrastrutture stradali e ferroviarie di larga frequentazione da parte di pendolari e turisti.

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "*Stiamo vivendo tempi rivoluzionari ed internet è il binario su cui corre tale rivoluzione. Priorità è portare a termine il progetto banda ultra larga in tutto il territorio, guidando correttamente anche lo sviluppo delle reti di telecomunicazione di prossima generazione. La nostra missione nei prossimi anni è portare a compimento sull'intero territorio regionale anche nelle cosiddette aree bianche, la banda ultra larga, comprese le aree industriali, le zone rurali e per i servizi avanzati in agricoltura. Andrà anche favorito l'accesso alla rete da parte delle famiglie.*"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> 5) *supporto all'utilizzo degli elementi tecnologici innovativi partendo dalle reti di telecomunicazioni di nuova generazione (..)*.

5.2.2 Cybersicurezza e infrastrutture della rete pubblica

Nel posizionamento approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome in data 03/08/2022 veniva evidenziato che "***fronteggiare a 360° il rischio cybernetico oggi rappresenta una delle priorità per la sicurezza sia a livello nazionale che locale, e come Regioni e Province autonome abbiamo accolto favorevolmente la nascita dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN)*** *ed il fatto che sia stato inserito nel PNRR un investimento di 620 milioni di euro, nell'ambito della Missione 1 Componente 1 Investimento 1.5, per il rafforzamento delle difese cyber del nostro Paese. Nonostante 620 milioni di euro possano sembrare molti, in realtà non sono una cifra risolutiva dei problemi di sicurezza informatica da affrontare, in un quadro la cui criticità è notevolmente peggiorata anche per via degli eventi bellici. Per poter dire di aver messo in sicurezza tutto il sistema Paese* ***dobbiamo riuscire ad agire e difendere fino all'ultima "porta di ingresso" del più piccolo ente locale****. (..) Un sistema del tutto centralizzato non può rispondere a tutte le esigenze di sicurezza informatica, che resta una problematica distribuita anche in presenza di una compiuta migrazione al cloud.* ***Regioni/PPAA intendono svolgere un ruolo proattivo, costituendo apposite "unità locali di sicurezza" anche a servizio degli EELL***

dei propri territori *(che hanno specificità e situazioni differenziate di cui tener conto) oltre che per gli enti del sistema sanitario regionale e le altre agenzie regionali (..)"*

Nello scenario sopra descritto, diventa molto rilevante il supporto alla realizzazione di "*Unità locali per la cybersicurezza*" cioè strutture di supporto operativo che si affianchino, in modo sinergico e complementare, alle iniziative per il CERT-Umbria già messo in campo, con ulteriori iniziative di potenziamento della sicurezza (attraverso strumenti, servizi da remoto, ecc) ed anche con iniziative organizzative per la *business continuity* (piani continuità operativa/BIA).

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "*invest*[ire] *sulla cyber security e la protezione dei dati personali, al fine di evitare che pericoli esterni paralizzino il sistema o attentino alla sicurezza delle PA umbre.*"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> *6) favorire (..) il potenziamento delle politiche di cyber security, anche attraverso azioni in forma aggregata (CERT/SOC regionale, servizi per reti virtuali VPN/SDWan, ecc) con soluzioni ICT conformi ai criteri di efficienza energetica.* "

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

per la cybersicurezza:

- avere effettive capacità delle unità locali per la sicurezza informatica della Regione, delle ASL/AO, degli EELL attraverso
  - a) il rafforzamento del personale specialistico ICT e delle loro competenze per rispondere alle minacce cibernetiche;
  - b) rafforzamento delle conoscenze dei dipendenti in generale (*awareness*);
  - c) accedere a servizi da remoto e/o tramite piattaforme cloud a supporto delle unità locali e del coordinamento tramite SOC regionale
- avere i massimi livelli tecnologici e di qualità per la sicurezza informatica del *cloud* ibrido/*data center* e della rete regionale, anche con l'operatività del CERT/CSIRT regionale

per le infrastrutture della rete pubblica:

- aumentare e mantenere l'affidabilità, le performance e la disponibilità dei servizi di connettività per le PA umbre, anche attraverso la rete pubblica RUN;
- realizzare una rete virtuale "SDRun" (in ottica SDWan) a partire dal Piano sanità connessa e scuole connesse e con un NOC regionale;
- mantenere la rete di *hot spot wifi pubblici* (WiFiUmbria) insieme agli EELL.

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio.

5.2.3 Infrastrutture digitali (data center/cloud)

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "*Deve essere ripensato tutto il complesso del sistema informativo regionale, a partire dai sistemi interni perché senza questo la macchina regionale non può affrontare le sfide esposte in premessa.*

(..) sfruttando davvero il cloud computing, il machine learning, il lavoro agile e in mobilità. ***Una Regione cloud first****. (..)*"

Nella DGR n.937/2021 erano riportati i seguenti indirizzi specifici:

> "***- confermare la strategia di investimento che ha portato il data center (DCRU)*** *ad essere classificato come "infrastruttura candidabile ad essere utilizzata dal Polo Strategico Nazionale (PSN)", ora rinominato "A" (..);*
> *- proseguire negli investimenti sul data center ai fini della* ***trasformazione dei servizi erogati secondo un modello di Cloud Ibrido che assicuri il necessario equilibrio tra risorse interne, sotto il completo dominio della struttura tecnica di Umbria Digitale e le risorse Cloud, da destinare ad esigenze di servizio coerenti con le caratteristiche del paradigma "As A Service"*** *definendo al tempo stesso un modello di gestione che assicuri l'adeguamento tecnologico negli anni e la sostenibilità del DCRU;*
> *- promuovere a seguito della certificazione del DCRU come CSP la sottoscrizione di specifici* ***accordi con le altre amministrazioni che debbano dismettere le proprie infrastrutture****, in quanto classificate da AgID come "B"*;"

L'ottica di evoluzione del DCRU è quella del **cloud di comunità (*community cloud*)** definito come un cloud realizzato da un gruppo di organizzazioni che hanno concordato requisiti condivisi in materia di sicurezza, riservatezza e di altra natura per un cloud personalizzato (privato, pubblico o ibrido) che gestiscono congiuntamente.

Tale cloud ibrido denominato "**Umbria Cloud**" sarà progressivamente integrato con il "**Polo Strategico Nazionale (PSN)"** ovvero con l'infrastruttura ad alta affidabilità che, in linea con la Strategia Cloud Italia e con il PNRR, ha l'obiettivo di dotare tutta la PA di tecnologie e infrastrutture *cloud* che possano beneficiare delle più alte garanzie di affidabilità, resilienza e indipendenza anche in ottica di sovranità digitale. Il PSN ospiterà dati e servizi della PA a partire da quelli strategici e dovrà essere costituito nel rispetto dei livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità, secondo quanto previsto nell'articolo 33-septies del DL n.179/2012 e ss.mm.ii.

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- aumentare e mantenere l'affidabilità, le performance e la disponibilità dei servizi IaaS (*Infrastructure as a Service*) per le PA umbre
- realizzare il *cloud* ibrido "Umbria Cloud" e l'integrazione dello stesso con il PSN

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio.

5.3 Trasformazione digitale delle imprese

Nel report "*La digitalizzazione delle delle piccole e medie imprese in Italia*" redatto nel dicembre 2020 per COTEC dalla BEI, è riportato il seguente quadro di sintesi: "*Come in altri paesi dell'UE,* ***le piccole e medie imprese (PMI) italiane svolgono un ruolo centrale nell'economia****. Si contano circa 4,3 milioni di PMI in Italia, di cui il 95% sono microimprese. Rappresentano l'80% dei posti di lavoro e il 70% del valore aggiunto. Il loro contributo alle esportazioni è maggiore che negli altri paesi dell'UE (il 53% delle esportazioni in Italia contro il 40% in media nell'UE e il 25% in Francia e in Germania).* ***La produttività delle PMI italiane sembra essere inferiore alla media UE e a quella delle PMI più simili*** *(Francia e Germania). Sebbene tale divario possa essere collegato in parte a diversi mix settoriali, la differenza di produttività rimane per la maggior parte inspiegabile.*

Sebbene esista anche un divario regionale, anche le regioni italiane con le migliori prestazioni presentano un divario di produttività importante rispetto al resto d'Europa. ***Secondo diversi parametri europei, il livello di digitalizzazione delle PMI italiane è inferiore a quello di altri paesi****. (..) Le PMI italiane hanno accesso a un ecosistema di innovazione ampio e diversificato per sostenere i propri sforzi di digitalizzazione, tra cui* ***associazioni di categoria, hub di innovazione digitale e centri di competenza****. Tuttavia, nonostante gli interventi pubblici significativi e il sostegno dell'ecosistema dell'innovazione, questo studio suggerisce che* ***l'Italia mostra ancora punti deboli e barriere alla digitalizzazione, in particolare per le PMI****. Una serie di lacune di conoscenze limita la capacità delle PMI di adottare soluzioni digitali. Le lacune includono:*
*- **Consapevolezza**: le PMI italiane investono meno delle altre PMI dell'UE nella digitalizzazione. Ciò porta a livelli inferiori di adozione e a tecnologie digitali meno sofisticate. In virtù della complessità dell'ecosistema risulta difficile per le PMI esplorare le diverse opzioni e per altri attori digitali accrescere le proprie competenze.*
*- **Capacità**: secondo i dati disponibili, le PMI italiane presentano un bagaglio di competenze digitali limitato rispetto alle PMI equiparabili di altri paesi dell'UE. Inoltre,* ***l'offerta di soluzioni digitali di grandi fornitori di tecnologia è frammentata*** *e non sempre adatta alle esigenze specifiche delle PMI. I fornitori di tecnologia più piccoli affrontano sfide significative che impediscono loro di essere il più efficaci possibile nell'offerta di soluzioni innovative alle PMI. In termini di finanziamento,* ***la disponibilità di credito bancario rappresenta spesso un ostacolo per le PMI disposte a digitalizzarsi****. (..)*"

Il seguente schema sintetizza il quadro di valutazione e i principali divari identificati per la digitalizzazione delle PMI, ma la maggior parte degli elementi è valido anche per le PA:

Fonte: "La digitalizzazione delle piccole e medie imprese in Italia" report BEI del 12/2020

A livello di scenario complessivo per la trasformazione digitale delle imprese, nel posizionamento strategico delle Regioni e Prov.autonome approvato nel settembre 2022, è riportato quanto segue: "*Solo sul livello regionale* ***è possibile applicare "fare rete" tra i luoghi deputati a traghettare le imprese nella "data economy" sostenendo adeguatamente anche i processi di open innovation****. Le regioni possono svolgere un ruolo di componibilità tra le strategie nazionali (Transizione 4.0) e quelle proprie degli strumenti della programmazione regionale. Le regioni possono essere una sorta di*

marketplace dell'innovazione digitale, un luogo dove fluidificare al massimo, anche con l'utilizzo di strumenti fintech, le relazioni tra inventori, advisor, maker, imprese e investitori. Moltissimi ricercatori, o tecnici, con expertise ineccepibili sono fautori di invenzioni tecnicamente straordinarie, che però spesso non rispondono a un bisogno concreto, mancano di una futura clientela e per questo non superano l'orizzonte della famosa "death-valley". Questo richiede azioni a livello locale, strategie "place based" messe in atto dalle regioni e province autonome attraverso una rete regionale dei digital innovation hub. La sfida è far comprendere alle PMI che l'innovazione non è qualcosa di esclusivo per le grandi imprese, rafforzando l'azione di disseminazione già avviata negli anni dalle regioni."

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.3: Sostegno alla digitalizzazione delle imprese***
>
> *L'azione mira a supportare il processo di digitalizzazione delle imprese, soprattutto delle micro, piccole e medie, attraverso una serie di strumenti differenti.*
>
> *Partendo da quanto realizzato nell'ultimo anno con il POR FESR 14-20, la principale linea di intervento punterà a rafforzare gli investimenti sulla digital transformation, finanziando sia progetti volti a compiere i prossimi step del percorso di digitalizzazione, sia processi più complessi e integrati, finalizzati a una trasformazione profonda del sistema produttivo o modello di business.*
>
> *Inoltre, verranno sostenuti interventi volti a favorire la diffusione della cultura digitale tra le imprese con dimensioni più ridotte che quindi valorizzino anche la realizzazione di digital assesment e tramite anche azioni di sistema con il supporto delle Agenzie e Società regionali nonché il ricorso a consulenze specialistiche.*
>
> *La diffusione della cultura digitale e il percorso di digitalizzazione del tessuto imprenditoriale potranno avvenire anche rafforzando la rete dei Digital Innovation HUB e sostenendone la creazione di nuovi, sia di carattere locale che europeo (prioritariamente per gli EDIH con "seal of excellence" europeo).*"

5.3.1 La Strategia regionale di ricerca e innovazione per la Specializzazione intelligente 2021-2027: "*Umbria Aperta Regione del Benessere, Intelligente, Circolare e Creativa*"

"*La Strategia regionale di ricerca e innovazione per la Specializzazione intelligente 2021-2027: Umbria Aperta Regione del Benessere, Intelligente, Circolare e Creativa*" (Strategia S3 o RIS3) è stata adottata con DGR n.525/2022 e rappresenterà il quadro strategico alla base delle politiche di ricerca e innovazione della Regione Umbria per il prossimo periodo di programmazione; costituisce una delle condizioni tematiche abilitanti prevista dal Regolamento (UE) 1060/2021 per l'attuazione dei programmi finanziati con fondi europei, e contiene linee guida **per quanto attiene alle imprese all'interno dell'OS1 (ricerca e innovazione) e dell'OS4 (competenze) nel PR FESR 2021-2027**.

L'aggiornamento della Strategia 2021-2027 interviene sulle aree di specializzazione e le traiettorie presenti nella strategia 2014-2020. L'idea è quella di abbandonare l'impostazione basata sulle aree di specializzazione, e piuttosto di introdurre delle vere e proprie "direttrici di sviluppo" trasversali, in cui convergono e trovano rafforzamento le traiettorie sulle quali la Regione ha puntato nella passata programmazione e sulle quali vuole continuare ad investire anche per la nuova, che però sono state adeguate, in maniera migliorativa e incrementale, alle esigenze espresse dal territorio.

Per quanto riguarda le traiettorie, molte di queste interessano la digitalizzazione e l'ICT, come tecnologia abilitante per l'intero ecosistema dell'innovazione, dalla ricerca di base a quella applicata, dal trasferimento tecnologico, fino alla digitalizzazione dei processi produttivi delle imprese.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si evidenziano le principali traiettorie di sviluppo nell'ambito delle nuove direttrici:

- **Direttrice Benessere:** tecnologie digitali in ambito medico, biotecnologie, bioinformatica e sviluppo farmaceutico; Soluzioni e tecnologie a supporto della ricerca e della diagnostica avanzata, e-health, medical devices e mininvasività;
- **Direttrice Intelligenza**: tecnologie per la sensoristica distribuita: sistemi elettronici "*embedded*", reti di sensori intelligenti, *internet of things*; tecnologie e processi per acquisizione, gestione, analisi e utilizzo dei dati, tecnologie per la diffusione della cultura digitale nelle imprese e per la partecipazione attiva della cittadinanza; tecnologie per le *smart cities* e le *smart destinations*; sistemi e tecnologie per la diffusione della *web economy*, della *data economy*, di supercalcolo e intelligenza artificiale, *cybersecurity*, *blockchain*, *cloud* e *edge computing*, 5G;
- **Direttrice Creatività**: sistemi e applicazioni per il turismo, la fruizione della cultura e l'attrattività del *Made in Italy*; tecnologie per il *design* evoluto e l'artigianato digitale; Tecnologie per le produzioni audio-video, *gaming* e editoria digitale ed *e-sports*.

5.4 Digitalizzazione dei servizi pubblici

Le azioni per la trasformazione digitale delle PA richiedono un salto di qualità. Dopo gli investimenti fatti in infrastrutture e piattaforme, per una riforma effettiva della PA e la modernizzazione del suo funzionamento occorre costruire un nuovo tipo di "capacità istituzionale" in grado di sfruttare le nuove opportunità offerte dalle tecnologie digitali incidendo sull'organizzazione degli enti per avere servizi proattivi. Come detto, in molti casi, viene "informatizzato l'esistente" introducendo così nei processi di lavoro ulteriore rigidità invece di efficienza. Anche le piattaforme nazionali (SPID, pagoPA, app IO, PDND, ecc) offrono una serie di strumenti di supporto al *front-office* ma richiedono di affrontare il cambiamento nei processi di *back-office* se si vuole che il cittadino veda un cambiamento effettivo nella qualità e nell'efficienza del servizio erogato. Il problema non è più esporre "servizi on line" di facciata o complementari al vero servizio, ma cambiare nel profondo i servizi pubblici. *Digital by default* vuol dire che i servizi pubblici vanno ripensati in chiave digitale e/o innovativa fin dalla stesura/modifica delle leggi, e questo richiede *team* multidisciplinari ICT+*business/*organizzazione ad ogni livello.

E' necessario un nuovo tipo di "capacità istituzionale" per avere nelle PA l'agilità e la "componibilità" necessaria all'automazione dei processi, rimpiazzando non solo i sistemi di *back-office* obsoleti con nuovi sistemi modulari, autonomi, aperti, interoperabili, sicuri ma declinando un nuovo approccio all'innovazione pubblica che attualizzi il proprio funzionamento riprogettando i processi. Solo così le PA potranno gestire i propri processi ed erogare servizi in grado di rispondere ad un mondo che cambia molto rapidamente ed in modo imprevedibile, nonché adempiere ai mandati dei vertici politici e al crescente numero di vincoli normativi.

In questa ottica, Gartner[2] individua i seguenti principi che vanno presidiati per garantire la

[2] vedere ad esempio il documento Gartner *"Top Trends in Government for 2022"*

necessaria “componibilità” di quanto messo in campo:

- **Orchestrazione:** definire e negoziare le interazioni tra componenti, abilitando il miglioramento e la ricomposizione continua dei processi
- ***Discovery*:** capacità di scoprire nuove componenti/opportunità/scenari e configurare “*low-code*” nuove componenti necessarie
- **Modularità:** suddividere i domini in componenti gestibili, garantendo la scalabilità e l’integrazione/interoperabilità necessaria al cambiamento
- **Autonomia:** minimizzare la dipendenza tra le varie componenti, garantendo l’integrità dei processi in essere ad ogni cambiamento

A livello di scenario complessivo per la digitalizzazione dei servizi pubblici, nel posizionamento strategico delle Regioni e Prov.autonome approvato nel settembre 2022, è riportato quanto segue: “*Le Regioni e Province autonome hanno fatto negli anni grossi investimenti per realizzare sul livello regionale il "Fascicolo Sanitario Elettronico", cui è stato dato nuovo impulso in occasione del PNRR per puntare su un FSE2.0 sempre più completo e in grado di dare ai cittadini una completa, accessibile e consistente esperienza utente per quanto riguarda le prestazioni sanitarie. Occorre sfruttare l’esperienza, le buone pratiche e le architetture/infrastrutture già implementate per il FSE per realizzare anche un "Fascicolo* [del cittadino e] *delle sue pratiche digitali" che, in modo analogo, presenti al cittadino una completa, accessibile e consistente esperienza utente per tutte le pratiche delle PA di ogni territorio. Questa visione è stata proposta dalle Regioni al Governo fin dal 2014 ed emergono varie iniziative in atto che puntano ad implementare la metafora di “accesso unico” per i servizi pubblici attraverso una aggregazione su scala regionale o metropolitana. Le iniziative assumono oggi varie denominazioni ma hanno molti tratti comuni. Questo tipo di iniziative non si sovrappongono con l’app IO nazionale o con il “single digital gateway” europeo, anzi ne sono il necessario complemento. Sul livello regionale si andrebbe così a costituire un vero e proprio “hub informativo regionale” a favore non solo degli utenti ma anche in grado di raccogliere tutti i dati necessari per il governo delle politiche su scala territoriale. Per superare le problematiche che nei decenni hanno caratterizzato le iniziative legate a singoli “sportelli unici” (SUAP, SUE, ecc) occorre superare la logica della digitalizzazione legata ai singoli procedimenti, implementando a livello regionale un accesso ai servizi pubblici che eviti la duplicazione/trasmissione di documenti tra PA o cittadino/PA rendendo concreta l’ottica “once only” e del “citizen relationship management” (CRM). (..) Se vogliamo migliorare l’esperienza utente nei servizi pubblici, occorre fare un lavoro sistematico che eviti al cittadino di affrontare classificazioni, procedimenti e metafore a lui ignote, insieme ad informazioni non aggiornate o congruenti sul servizio che gli interessa. Parafrasando il Team del portale gob.pe, non si tratta di fare il motore di ricerca della PA, ma portare i servizi delle PA dentro i motori di ricerca (rendendoli davvero trovabili) e su ogni altro canale possibile, con informazioni certe, chiare, uniformi. (..) Solo in questo modo si potranno cogliere anche le grandi opportunità offerte dall’intelligenza artificiale per l’automazione dei processi e l’impiego di algoritmi nelle attività istruttorie dei procedimenti amministrativi che aumentino imparzialità ed efficienza delle PA.*”

Naturalmente tutte le iniziative non possono prescindere dalla protezione dei dati personali, come da Regolamento EU 2016/679 “GDPR”, che in ottica *privacy-by-design* e *privacy-by-default* va vista come elemento utile non solo alle imprescindibili azioni di sicurezza informatica, ma anche per una corretta gestione del dato che, oltre a garantire i diritti di tutti, permetta la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, l’analisi dei dati stessi e il miglioramento continuo dei processi.

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

"***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini***

L'azione è rivolta all'implementazione dell'amministrazione digitale (e-government), attraverso il potenziamento e l'ampliamento dei servizi pubblici digitali offerti a cittadini e imprese. Ciò favorendo anche l'utilizzo di tecnologie innovative quali il cloud, la blockchain, i sistemi di sensoristica IoT e l'intelligenza artificiale per arrivare all'erogazione di servizi digitali proattivi e nell'ottica della completa automazione dei processi (es. RPA, CRM).

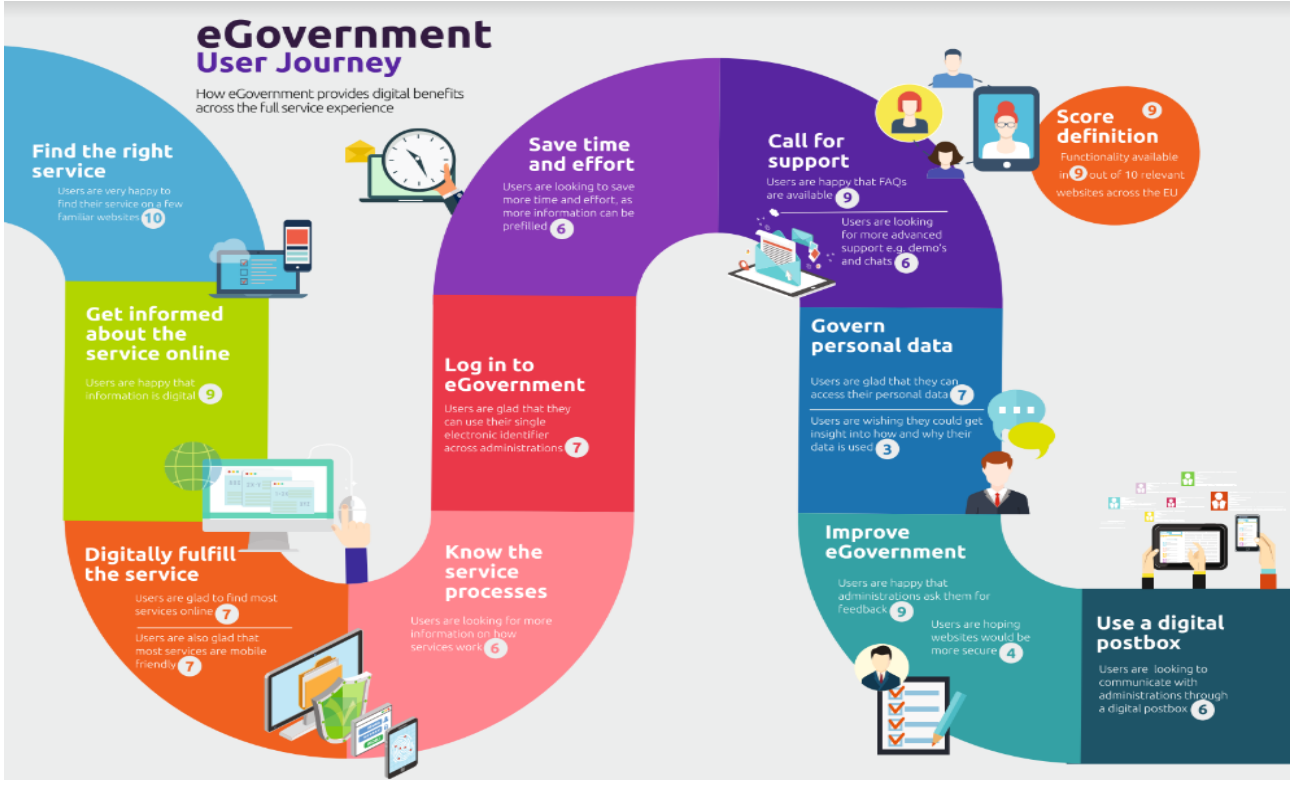
L'azione contribuisce al perseguimento dell'obiettivo specifico sia con interventi mirati alla PA con impatto diretto sui servizi erogati a cittadini e imprese e per il miglioramento della qualità della vita o dello sviluppo economico, sia tramite interventi sulle soluzioni ICT e sui dati necessari a supportare i processi e le decisioni delle PA.

Gli interventi potranno essere attuati anche attraverso iniziative di "Partenariato Pubblico Privato" (PPP ex art.183 comma 15 d.lgs. 50/2016), e saranno in coerenza con le strategie europee, nazionali e regionali senza sovrapposizione con quanto previsto nel PNRR. (..)"

5.4.1 Ripensamento dell'esperienza utente nei servizi pubblici digitali

Occorre puntare su un ripensamento dell'esperienza utente nei servizi pubblici digitali che sia portato avanti sulla base di un design chiaro, uniforme e centrato sull'utente, consolidando siti/app esistenti nell'Accesso Unico e migliorando al tempo stesso sia accessibilità che usabilità, curando la qualità e l'aggiornamento dei contenuti e loro reperibilità (SEO). Il tutto faciliterà anche i servizi tramite URP, numeri telefonici unici e attraverso altri tipi di "*service desk*" che hanno bisogno di una base di conoscenza.

La *vision* del programma pluriennale dell'Accesso Unico (art.41 e 42 della l.r. n.8/2011) intende ridurre le lacune dell'esperienza utente nell'approccio ai servizi online pubblici, concentrandosi in particolare sul miglioramento delle fasi della *user-journey* individuata in sede UE individuate come "*Find the right service*" ("*..Users expect them to be accessible through a few familiar, trusted and centralized websites..*") e "*Get informed about the service online*" ("*..Citizens and businesses living in the digital world expect at least general digital information about public services online…*"). Il riferimento per la *user-journey* è riportata nello schema seguente:



Fonte : eGovernment Benchmark 2019 - insight report

L'avvio dell'Accesso Unico parte dalla realizzazione del "Catalogo dei servizi" che permette di mappare progressivamente i servizi pubblici erogati dagli Enti e l'attivazione del "Portale" dedicato alla consultazione in rete del catalogo stesso.

La mappatura dei servizi erogati dagli Enti che aderiranno progressivamente al sistema consentirà di evidenziare le casistiche sulle quali intervenire al fine di standardizzare e omogeneizzare l'erogazione dei servizi sul territorio. Per questo sarà necessario mettere in campo specifici strumenti di collaborazione tra gli Enti finalizzati a condividere servizi comuni da inserire nel catalogo. Questo potrà avere importanti ricadute sulla semplificazione amministrativa e sulla digitalizzazione dei servizi nel rispetto dei principi di design, accessibilità ed usabilità.

A tendere tutti i servizi digitali erogati dai soggetti pubblici del territorio dovranno rispettare precisi criteri di qualità, compreso il rispetto della Legge sull'accessibilità informatica di siti e app e delle Linee guida di design per i siti internet e servizi digitali definite da AgID e rispettare i principi API-first e mobile-first, andare in integrazione con l'app nazionale IO.italia.it con la finalità di abilitare servizi omni-canale, proattivi e basati su "CRM".

La società in house Punto Zero procederà a definire le linee guida per poter effettuare l'*onboarding* dei servizi digitali erogati dai soggetti pubblici dell'Umbria nella piattaforma di Accesso Unico.

Deve essere sottolineato che il Portale dell'Accesso Unico dedicato alla consultazione in rete del catalogo dei servizi non va a sostituirsi ai siti istituzionali/tematici dei singoli soggetti pubblici regionali e comunali che aderiranno all'iniziativa. Questo richiede dunque anche una forte collaborazione inter-istituzionale basata su precisi accordi di collaborazione ex art.15 della L.241/1990 e la gestione di apposite comunità tematiche aperte a sostenere il

percorso di avvio ed il successivo aggiornamento nel tempo delle informazioni tenendo conto anche delle direttive in tema di accessibilità e usabilità dei portali istituzionali.

È chiaro dunque che alla realizzazione dell'Accesso Unico si dovrà affiancare il consolidamento e l'evoluzione di tutti i siti istituzionali e dei siti tematici delle PA umbre aderenti a partire da quello della Regione Umbria per costituire un insieme coordinato, per farne strumenti centrati sui bisogni dell'utente, accessibili e usabili, come prefigurato anche dall'art.14 della stessa l.r. n.8/2011 e per "*realizzare un processo di digitalizzazione dell'azione amministrativa coordinato e condiviso tra le autonomie locali*" come richiesto dall'articolo 14, comma 2-bis, del d.lgs. 82/2005.

La Regione - in base degli esiti della ricognizione annuale dei propri servizi resi disponibili online verso l'esterno, ad esclusione dei bandi di finanziamento europei, confluita nell'indagine "Catalogo dei servizi online erogati dagli uffici della Giunta Regionale - ricognizione 2021" Allegato 1 alla DGR n.14//2022 - ha fissato con DGR n.210/2022 le priorità e gli standard qualitativi da applicare ai propri servizi destinati a confluire nell'Accesso Unico nell'ambito del processo di *onboarding* avviato nel corso del 2022.

Sarà inoltre declinata una strategia volta ad innalzare il livello di interazione dei servizi a bassa digitalizzazione che oggi risultano essere numericamente rilevanti ed in gran parte andranno ripensati in ottica di miglioramento digitale in previsione del loro onboarding nell'Accesso Unico. A fronte di finanziamenti mirati in ambito PNRR volti al miglioramento dell'accessibilità dei servizi pubblici digitali la Regione intende candidare tre servizi digitali erogati dai portali CURIT, PagoUmbria e Salute - tra i più utilizzati - per renderli conformi ai criteri di accessibilità rendendoli maggiormente fruibili da parte di utenti con disabilità.

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "*Il portale istituzionale della Regione deve essere completamente ripensato nell'ottica dell'accesso unico ai servizi. (..) La modulistica della regione e degli altri enti va uniformata e portata tutta on line con un completo switch off. Bisogna potenziare trasparenza ed accountability, rendendo facilmente accessibili tutti i dati, documenti ed atti regionali (..) La sanità elettronica richiede un suo presidio specifico ma dovrà comunque essere unificato l'accesso ai servizi ed evitata la frammentazione dei sistemi.*"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> 1) *(..) accesso e usabilità dei servizi pubblici digitali (..)*"

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- dare a cittadini, imprese e professionisti un accesso unico digitale ai servizi delle PA umbre, migliorando uniformità, usabilità ed accessibilità
- consolidare in un "sito unico/app unica" regionale portali istituzionali e siti tematici dell'Amministrazione regionale allargata (Giunta, ASL/AO, Agenzie) portando i servizi ad essere centrati sui "bisogni dell'utente"

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio.

5.4.2 Ecosistema dei servizi di sanità digitale

Rispetto allo scenario complessivo della sanità digitale, nel rapporto 2022 di Ambrosetti[3] è scritto che " *l'implementazione del modello del Value-Based Healthcare, introdotto per la prima volta nel 2006 dagli economisti M.Porter ed E.Teisberg, ha trovato nuovo slancio e il modello prevede il passaggio da un sistema di assistenza orientato all'offerta ad uno orientato alla domanda; quindi, da una logica basata sui volumi di attività delle prestazioni erogate a una logica centrata sui risultati raggiunti in termini di ritorno di salute dei pazienti, confrontati con i costi diretti e indiretti sostenuti per ottenerli. (..) L'implementazione di questo potente modello di gestione del sistema sanitario richiede tuttavia una trasformazione del modo in cui l'assistenza sanitaria viene fornita e valorizzata, a partire dalla quantificazione del livello di "valore" raggiunto. La misurazione puntuale degli outcome sanitari e dei costi sostenuti durante l'intero percorso di cura richiede l'utilizzo di tecnologie di digital health in grado di abilitare la raccolta e l'analisi dei dati, per poi restituire informazioni specifiche su dimensioni quali l'aderenza terapeutica, esiti clinici e calcolo dei costi. Sebbene il focus debba rimanere sui processi e sulle funzioni da realizzare, le nuove tecnologie rappresentano i veri abilitatori di questa trasformazione. Conseguenza naturale di questo processo è* ***l'evoluzione dall'attuale modello sanitario verso un sistema data-driven****, in cui la raccolta e l'elaborazione di grandi quantità di dati permettono di attivare nuove modalità di erogazione dei servizi, sempre più efficienti e personalizzate, in un processo di miglioramento continuo non solo in termini di governance ma anche di equità ed efficacia.* ***Una sanità basata sul valore e "guidata" dai dati e dalla conoscenza che questi possono generare ha, sulla carta, grandi opportunità che ne motivano l'applicazione e i crescenti sforzi di ricerca****. (..)*"

Con la DGR n.793/2022 è stato approvato dalla Regione Umbria il nuovo "*Piano sanitario regionale 2022-2026*" e dal cap.3.3.2 "*Verso un ecosistema di servizi di sanità digitale*" si riportano alcuni elementi salienti che ne definiscono anche la *vision*:

- "*A causa degli eventi pandemici,* ***il mondo del digitale nella sanità non è più percepito come un ambito accessorio e marginale ma come la principale leva di intervento per promuovere la collaborazione professionale, rimodellare i servizi, ridefinire gli assetti organizzativi ed assistenziali, semplificare l'accesso e incoraggiare il coinvolgimento attivo dei cittadini****. La semplificazione delle modalità di contatto e di accesso apportata dai servizi digitali permette al servizio sanitario pubblico di giocare un ruolo nuovo negli ambiti della prevenzione, dell'educazione alla salute e nella diffusione di informazioni scientifiche verificate. La pandemia da COVID-19 ha ribaltato quindi l'equazione del rischio aziendale e clinico,* ***rendendo ora i rischi dell'inazione digitale notevolmente superiori ai rischi dell'azione****. La velocità e l'efficacia della transizione digitale in sanità sono quindi un obiettivo organizzativo di primo piano per il Sistema Sanitario Regionale Umbro.* (..)"
- "***Attualmente la logica prevalente presente nei sistemi informativi sanitari è quella verticale e ad arcipelago (ecosistema non partecipante). Ogni singola componente ha valore all'interno del singolo momento dell'accesso al sistema sanitario del cittadino****. (..) la piena orchestrazione dell'ecosistema deve permettere l'erogazione di servizi al cittadino trasversalmente alle unità organizzative sanitarie (Aziende Ospedaliere, Aziende Sanitarie Locali, Distretti, Farmacie e Medici Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta) in relazione al*

[3] www.ambrosetti.eu/healthcare/meridiano-sanita/

percorso di cura del cittadino in una logica aperta dell'ecosistema nel suo complesso (..)"

- "***Sebbene l'adozione di strumenti della telemedicina sia in aumento, la maggior parte delle soluzioni riflette ancora casi d'uso ristretti**, basati su soluzioni verticali. Il SSR deve permettere l'implementazione simultanea di più casi d'uso, identificando e implementando piattaforme tecnologiche neutrali rispetto al fornitore in grado di integrare più livelli di servizio dell'ecosistema (..) Questi vantaggi si possono ottenere attraverso lo sviluppo della telemedicina nell'ottica del percorso paziente; i bisogni derivanti da condizione e patologia (es. per la cronicità il diabete, la BPCO, lo scompenso cardiaco, ecc) guideranno la revisione dei processi.* (..)"
- "*In un ambiente ad alta intensità informativa quale quello sociosanitario* **è *necessario sviluppare un modello organizzativo basato sulla logica della rete, in cui la multidisciplinarietà è fondamentale per affrontare la multidimensionalità e l'evoluzione nel tempo dei bisogni del paziente**. In questa visione, le cure primarie cessano di essere prerogativa del singolo medico di famiglia e si configurano come un sistema articolato di atti sociosanitari ad opera di una rete di attori variamente distribuiti sul territorio. Il collettore delle transazioni può essere realizzato tramite il sistema di CRM* (..)"
- "*La corretta gestione dei flussi informativi rappresenta il nodo iniziale e imprescindibile per la* **disponibilità di un patrimonio informativo agile da consultare**, *affidabile nei contenuti e aggiornato nelle informazioni. Tale gestione è realizzata dall'Osservatorio Epidemiologico Regionale (..) che include oltre l'epidemiologia valutativa e anche le funzioni di data analysis, trasversalmente a tutte le strutture e a supporto dei decisori del SSR.* (..)"
- *"Ad oggi sono presenti alcuni sistemi integrati a livello regionale quali il CUP unico regionale, l'ERP, il sistema di Anatomia Patologica, lo Screening, il sistema territoriale Atlante, cartella diabetologica, cartella oncologica ed altri. Tutte le Aziende sanitarie hanno inoltre sviluppato sistemi informativi simili nelle componenti verticali, sia pure con diverso grado di maturità delle soluzioni (HIS, LIS, RIS, trasfusionale, assistenza protesica, portale della medicina generale, e altri).* **Nonostante ciò, la logica complessiva è tuttora frammentata e mostra l'obsolescenza delle applicazioni**. *(..)* **La sfida dei prossimi anni è superare questa frammentarietà** *prevedendo quindi anche l'evoluzione del patrimonio applicativo esistente in modo coerente (..)"*
- *"Nel prossimo quinquennio* **la presenza di BUL (banda ultralarga) sarà un requisito abilitante per tutti i servizi sanitari, in particolare per quelli di tipo territoriale**. *Uno dei punti di forza della nostra regione è la presenza di una rete a banda larga, in fibra ottica e di proprietà pubblica, (RUN) che raggiunge i maggiori centri ospedalieri della regione, essendo integrata con i servizi del sistema pubblico di connettività (SPC) per il collegamento di tutte le sedi della sanità (..)* **La rete RUN deve superare la fase pionieristica** *che ha caratterizzato il suo avvio e diventare un'infrastruttura più matura e pienamente efficiente attraverso* **l'attivazione di un centro di competenza** *[NdR* **NOC regionale***] individuato nella società in house quale deputata alla conduzione del servizio (..) L'evoluzione del DCRU verso un sistema più ampio che chiameremo "Umbria Cloud" avverrà introducendo una logica di ibridazione su cloud dell'infrastruttura oggi esistente,* **sfruttando dove necessario le architetture distribuite dell'edge cloud ed i modelli del next generation cloud per garantire scalabilità, ridondanza e disponibilità**. *La direzione dell'infrastruttura IaaS è*

quella della logica liquida e del pay as you use. Sarà quindi obiettivo primario la certificazione della società in house come Cloud Service Provider oltre che il consolidamento di un centro di competenza (..)"

- *"Nell'ambito delle componenti infrastrutturali **particolare attenzione deve essere dedicata alla questione della sicurezza informatica. Il settore sanitario è un obiettivo verso il quale il numero e la gravità degli attacchi sono in progressivo aumento**. L'eterogeneità dei processi, la riservatezza delle informazioni, la presenza di dispositivi medicali, rendono il settore sanitario un mondo complesso come ben pochi altri nell'ambito della cybersecurity. È necessario intraprendere una rapida crescita su tutti gli aspetti della sicurezza, migliorando la protezione, le azioni di rilevamento e la capacità di risposta agli attacchi, **con un forte investimento in strumentazione e in professionalità, entrambi oggi insufficienti** (..) Si intende sviluppare un **Security Operation Center SOC regionale** nell'ambito della società in house, ritenendo che la sanità non possa fare a meno di un centro di competenza specializzato e dedicato, i cui servizi potranno essere in parte integrati con processi di esternalizzazione delle attività e del rischio (..)"*
- *"La cartella clinica invece, seppur gestita con strumenti di CCE, viene stampata al termine del ricovero e sottoscritta in modo tradizionale, per la conservazione di legge. **L'ambito ambulatoriale presenta una situazione meno evoluta**; ci sono branche specialistiche dotate di sistemi dipartimentali, tra le quali l'oncologia, la nefrologia, la diabetologia, la gastroenterologia. Sono presenti ancora molte aree disciplinari di ambito ambulatoriale che utilizzano i sistemi digitali in modo frammentato e non integrato al HIS, spesso per le sole funzionalità minime (liste pazienti, validazione erogato, prescrizione informatizzata, refertazione su fogli di videoscrittura). L'evoluzione nell'ambito dei sistemi ospedalieri deve condurre tutte le installazioni aziendali verso una architettura standard, le cui componenti infrastrutturali, così come i dipartimentali della diagnostica, saranno consolidati a livello regionale. **Considerata la dimensione piccola della regione, concentrare sul livello regionale l'infrastruttura applicativa ed in particolare le componenti di base, quali il Master Patient Index, lo strato Esb di integrazione, i repository EHR, l'identity managemen**t, riduce notevolmente la complessità, e semplifica la circolarità delle informazioni. Si indicano inoltre le seguenti ulteriori azioni per il consolidamento e l'evoluzione dei sistemi ospedalieri:*
  - Completamento dei processi di acquisizioni centralizzate dei sistemi per la diagnostica LIS, RIS-PACS-VNA, SIT, Digital pathology
  - Consolidamento della gestione digitale in ambito ambulatoriale di tutte le discipline;
  - Introduzione di sistemi di supporto alle decisioni cliniche integrati nella CCE;
  - Integrazione della CCE con gli strumenti di collaborazione dell'ecosistema;
  - Introduzione della firma digitale sui documenti di ricovero
  - Evoluzione dei sistemi territoriali (Atlante, GoProtesis, Ambulatoriale, etc.) verso la logica dell'ecosistema dei servizi EDSS
  - Evoluzione del portale del MMG/PLS per rendere disponibile gli strumenti di collaborazione, multicanalità e telemedicina dell'ecosistema EDSS (..)"

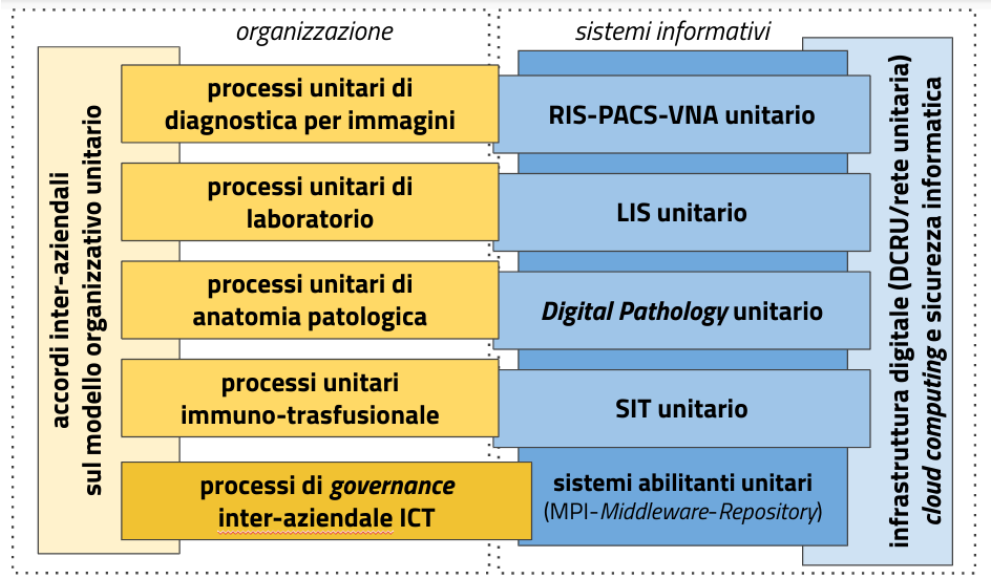
Ambito di intervento previsto ("*scope*"): la Direzione regionale Salute e Welfare ed ASL/AO.

Per l'individuazione puntuale delle singole componenti tecnologiche e funzionali del SISR, di cui alla l.r. n.11/2015, a partire dagli indirizzi contenuti nel cap.3.3.2 del Piano sanitario

regionale e dall'insieme degli interventi di digitalizzazione nel PNRR, può essere ipotizzato un primo elenco di sistemi informativi "unitari" su scala regionale per:

1. laboratorio (LIS)
2. radiologia (RIS-PACS-VNA)
3. anatomia patologica digitale (DP)
4. trasfusionale (ST)
5. anagrafiche e codifiche (MPI) - *middleware* di interoperabilità (WSO2/EDSS) - *repository* clinico
6. accesso alle prestazioni sanitarie (CUP/CRM/SanitApp)
7. fascicolo sanitario elettronico (FSE) e correlato *data lake*/*clinical data repository* (CDR)

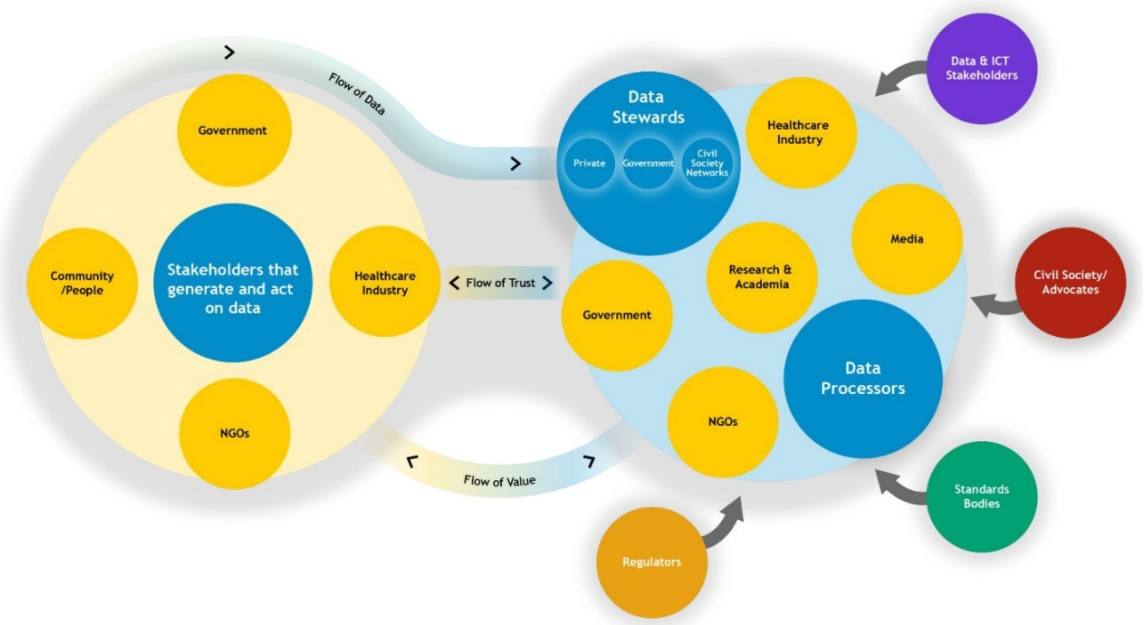
Uno schema delle componenti unitarie è riportato nella figura seguente:



Con gli investimenti del PNRR si punta a un rinnovo completo delle componenti unitarie sopra elencate. Altre componenti "unitarie" (e/o "comuni") del SISR potranno poi essere individuate progressivamente nel tempo, anche per far fronte a una serie di adempimenti già determinati a livello nazionale e in base all'evoluzione del PNRR e degli atti discendenti dall'adozione del Piano sanitario regionale. Sono presenti nella programmazione CRAS anche altre iniziative di aggregazione, sia nell'ambito degli applicativi sanitari che amministrativi, e occorrerà allineare tale programmazione con le nuove iniziative CRAS.

Vista la centralità dei dati rispetto alla sanità digitale, si riporta nella figura seguente lo schema di riferimento per un ecosistema dei dati sanitari secondo OMS[4]:

[4] WHO Global Health Data Governance Summit 2021 www.who.int/data/events/health-data-governance-summit/introduction



5.4.3 Fascicolo digitale delle pratiche del cittadino e piattaforma CRM

Nell'istruttoria della DGR n.775/2021 era riportato quanto segue: "*Tra gli interventi individuati dal gruppo di lavoro (..) emerge, tra gli altri, la necessità da parte della Regione Umbria di farsi promotrice e dotarsi di una piattaforma che il gruppo ha denominato 'Fascicolo documentale dell'utente'. Obiettivo di tale iniziativa, nelle intenzioni del gruppo di lavoro, è stata la costituzione di un repository documentale esterno a disposizione del cittadino/impresa per la consultazione ed il reperimento dei documenti presentati/rilasciati alla Regione Umbria. Tale sistema documentale dovrà garantire, in base specifiche regole di visibilità, anche l'accesso da parte degli altri Enti e/o soggetti coinvolti a vario titolo nel procedimento. Il fascicolo sarà consultabile/alimentabile direttamente dal Portale Servizi oppure da altre applicazioni mediante interoperabilità; pertanto saranno predisposte, nell'ambito del progetto, le interfacce necessarie a garantire tali attività. (..) L'intervento per le sue caratteristiche, oltre a garantire diritto del cittadino di verificare, conoscere ed accedere alle informazioni certificate che lo riguardano e che sono in possesso della pubblica amministrazione è in linea con: il principio "once only" secondo il quale le pubbliche amministrazioni dovrebbero evitare di chiedere a cittadini e imprese informazioni già in precedenza fornite. (..) Per quanto sopra esposto, il 'Fascicolo digitale del cittadino' progressivamente metterà a disposizione dei legittimi titolari i dati ed i documenti in possesso della PA. Nella piattaforma. pertanto, verranno convogliate le informazioni detenute dall'Amministrazione/i che potranno essere utilizzate dal cittadino, nel rispetto delle norme, per le proprie attività oltre che per interagire con altre pubbliche amministrazioni o privati in una logica di condivisione e collaborazione. La strutturazione di un tale repository di dati e documenti certificati dall'amministrazione detentrice, richiede particolare attenzione alle ontologie definite, alle funzionalità, al modello dati e autorizzativo oltre che al percorso organizzativo che porterà alla produzione di documenti e dati conformi alle regole definite per l'implementazione del repository stesso. Fondamentali saranno alcuni dettagli quali, ad esempio, la modalità con cui verrà implementato il percorso autorizzativo, le regole di sicurezza che garantiranno la privacy e la certezza degli accessi alle informazioni da parte delle sole persone autorizzate. Da quanto sopra esposto, si evince la particolare complessità architetturale della piattaforma 'Fascicolo digitale del cittadino' oltre che l'esigenza di uniformità e integrazione con le piattaforme nazionali; tutte caratteristiche che*

portano a far emergere, a garanzia della bontà del prodotto finale, l'esigenza di uno studio approfondito (..)"

La Regione Umbria, ad esito dello studio previsto dalla DGR n.775/2021, procederà alla sperimentazione del "Fascicolo digitale del Cittadino". Il progetto mira alla realizzazione di una piattaforma tramite cui cittadini e imprese potranno avere immediato riscontro delle pratiche, dei documenti e delle scadenze amministrative relative alla propria posizione verso l'Amministrazione regionale allargata, semplificando notevolmente dunque le interazioni tra utenza ed enti.

Il Fascicolo digitale del cittadino potrà essere alimentato direttamente dall'utente e progressivamente metterà a disposizione dei legittimi titolari i dati e i documenti in possesso della PA. Nella piattaforma pertanto, verranno convogliate le informazioni detenute dalle Amministrazioni che potranno essere utilizzate dal cittadino per le proprie attività, oltre che per interagire con altre pubbliche amministrazioni o privati in una logica di condivisione e collaborazione. La piattaforma documentale, in base a specifiche regole di visibilità definite anche dall'utente sulla base delle sue specifiche esigenze, dovrà garantire l'accesso da parte degli altri Enti e dei soggetti coinvolti a vario titolo nei procedimenti in cui è coinvolto l'utente ai fini dell'attuazione del principio europeo del "*once only*". Gli utenti che interagiscono con la Pubblica Amministrazione non dovranno dunque fornire più volte dati già in possesso o già riferiti agli enti, agevolando dunque anche la compilazione e la presentazione delle istanze. Il fascicolo sarà consultabile e alimentabile direttamente dal Portale Servizi oppure da altre applicazioni mediante interoperabilità.

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "(..) *rivedere i processi che stanno dietro l'erogazione dei servizi che devono essere unificati, accessibili ed intellegibili sia all'utenza esterna alla PA che all'interno degli uffici pubblici (..) La Giunta regionale e le sue agenzie/in house, devono quindi procedere ad una piena e sollecita transizione alla modalità operativa digitale, con un ripensamento di processi e servizi che deve essere centrale nella profonda riorganizzazione delle strutture regionali* (..)"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> 1) *implementazione di soluzioni ICT e servizi digitali nelle PA, anche attraverso semplificazione dei procedimenti, revisione e automazione dei processi, interoperabilità e integrazione di sistemi, accesso e usabilità dei servizi pubblici digitali con la finalità di renderli pienamente centrati sugli utenti in ottica CRM e omnicanale; (..)*
>
> 4) *intervento "Fascicolo digitale del cittadino/impresa" che intende mettere a disposizione dei titolari (persone fisiche e imprese), i dati ed i documenti in possesso della PA tramite la realizzazione di una piattaforma in cui verranno convogliati dall'Amministrazione/i che potranno essere utilizzati dall'utente anche per interagire con altre pubbliche amministrazioni o privati in una logica di applicazione del principio "once only".*"

La vision da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- portare la Regione Umbria a gestire completamente in digitale documenti, istanze e flussi, migliorando l'efficienza complessiva degli uffici della Giunta regionale

- concretizzare il principio "only once" (cittadini e imprese non devono fornire più volte gli stessi dati) realizzando il "fascicolo digitale del cittadino"

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): l'intero "sistema regione" (ASL/AO, Agenzie, Partecipate)

5.4.4 Ecosistema dei servizi digitali specifici per SUAPE (sportelli unici per le attività produttive e l'edilizia)

Di particolare rilevanza per la semplificazione e la transizione digitale delle PA, e strategico per attuare nel territorio alcune iniziative rilevanti contenute nel PNRR, è lo "*Sportello unico per le attività produttive e per l'attività edilizia*" (SUAPE) istituito dalla Regione Umbria con la legge regionale 21 gennaio 2015, n. 1 "Testo unico Governo del territorio e materie correlate".

Il SUAPE è la struttura organizzativa comunale responsabile del procedimento unico di cui al DPR n.160/2010 riguardante lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e del front-office per lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) di cui al DPR n. 380/2001, ferme restando le competenze e l'autonomia delle singole amministrazioni nell'attribuzione delle responsabilità procedimentali e dei singoli procedimenti.

Nel caso in cui leggi, regolamenti o altri provvedimenti regionali o degli enti locali facciano riferimento al SUE o al SUAP, esso deve intendersi riferito al SUAPE comunale di cui all'articolo 113 della l.r. n.1/2015.

Naturalmente, pur essendo il SUAPE una struttura di livello comunale, questa può essere gestita anche in forma associata e, inoltre, molti dei procedimenti avviati attraverso il SUAPE comunale coinvolgono endo-procedimenti che competono a strutture della Regione Umbria e delle Agenzie/ASL/AO, nonché strutture decentrate della PA centrale come VVF o Soprintendenze. Tutti gli attori che intervengono nelle procedure, a vario titolo, sono definiti "enti terzi" rispetto allo sportello.

La transizione al digitale degli Sportelli SUAPE ha subito una accelerazione riconducibile in larga parte alla crisi pandemica, oggi i Comuni con sportelli SUAPE che erogano servizi digitali coprono l'87% della popolazione umbra rispetto al 65% del 2020.

Resta chiaro che la Regione non può entrare nelle autonome scelte degli enti in merito ai sistemi/servizi utilizzati per la gestione documentale e per la gestione istruttoria. In tale settore sono presenti infatti molte soluzioni di mercato e molte a riuso, compresa la soluzione messa a riuso dalla Regione Umbria e utilizzata dalla comunità SUAPE 3.0 (questa piattaforma ha digitalizzato circa 350 procedimenti rispetto ai quali nel 2021 risultano pervenute 32.855 pratiche), e va salvaguardata la concorrenza.

La Regione accompagnerà le scelte fatte dai comuni nella loro autonomia, ma la Regione stimolerà il rispetto delle linee guida, l'omogeneità e la standardizzazione oltre a mettere a disposizione degli enti aderenti un insieme di servizi digitali per l'erogazione e il supporto ai processi citati, come ad esempio un repository degli allegati condiviso a livello regionale che eviti la circolazione, via PEC o altro, di file digitali (anche di grandi dimensioni) che vengono così a essere duplicati in molti sistemi e conservati più e più volte oppure altre piattaforme di supporto a collaborazione/videoconferenza, in particolare nei piccoli comuni.

La Regione, inoltre, intende favorire la diffusione, quantomeno a livello di *front-end*, di un'unica e consistente esperienza utente al fine di agevolare, uniformare e standardizzare l'interazione sul territorio tra i privati e gli sportelli. Il processo è stato avviato già con DGR n. 113 del 16/02/2022.

Realizzare un ecosistema interoperabile di tutti i sistemi di *front-office* e *back-office* consentirà agli Enti di essere adeguati in maniera automatica a quanto previsto dal nuovo allegato tecnico al D.P.R. n. 160/2021. Questo è in linea con la logica *hub-and-spoke* delineata nell'art.42 della l.r. n.8/2011 da perseguire attraverso *gateway* di interoperabilità da raccordare con i sistemi esistenti sia nel *front* che nel *back*. E' importante intervenire con questa modalità anche per l'adeguamento dell'interoperabilità, tra le differenti applicazioni che gestiscono le varie fasi procedimentali e che possono rientrare nel dominio di competenza di Enti differenti. Naturalmente in linea con quanto previsto dal nuovo allegato tecnico al D.P.R. 160/2021 sulle *Modalità telematiche di comunicazione e trasferimento dei dati tra il SUAP e i soggetti coinvolti nei procedimenti amministrativi* e con le specifiche tecniche in via di emanazione definitiva.

La *community* attivata dagli utilizzatori della piattaforma SUAPE 3.0, anche allargata agli utilizzatori di sistemi diversi, potrà essere funzionale alla revisione della modulistica già standardizzata, ma spesso differente nei contenuti. Alcuni enti richiedono all'utente privato infatti documentazione ulteriore rispetto a quella prevista da altri. La *community* potrebbe essere funzionale anche ad uniformare il contenuto dei regolamenti degli enti ove possibile, spesso fonte di complessità e di rilevanti differenze. Si pensi ad esempio alla regolamentazione degli ampliamenti dei capannoni industriali, in alcuni comuni possibile anche in area industriale, in altri no. Inoltre tale la *community* potrà essere anche luogo per informare i tecnici degli Enti Locali circa le nuove pratiche di gestione del SUAPE e per lo scambio di buone pratiche.

Appare inoltre essenziale, per agevolare l'interazione con gli utenti regionali ed extraregionali che debbano entrare in contatto con uno sportello SUAPE di un comune umbro, che l'approccio utente sia usabile e accessibile ma soprattutto uniforme in tutto il territorio in ottica Accesso unico.

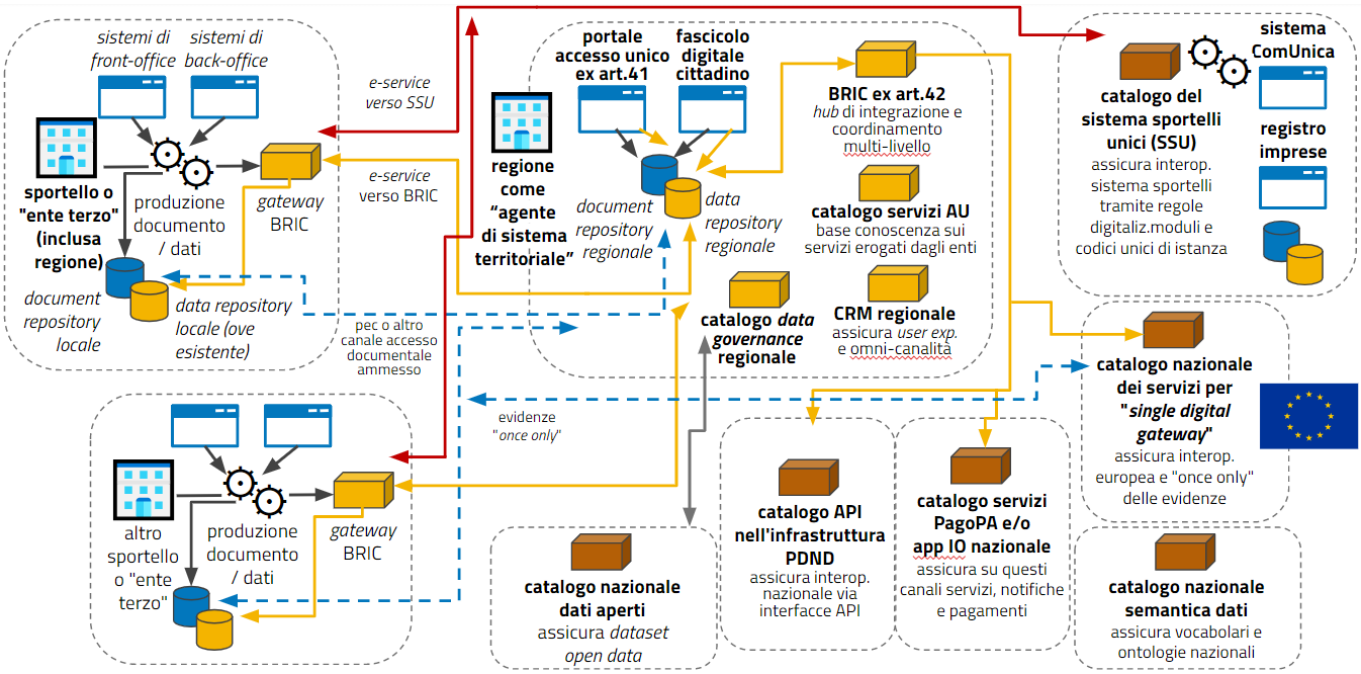
La Regione Umbria deve porre al servizio di tutti gli enti coinvolti nella *community*, come una sorta di "grossista", gli strumenti (anche immateriali) idonei a semplificare e uniformare l'interazione degli utenti con gli sportelli, formulando linee guida in linea con gli standard nazionali che questi devono seguire.

E' prioritaria la piena attivazione degli sportelli SUAPE comunali in modalità *full digital*, in forma singola o associata, attivando a livello regionale tutte le azioni necessarie, sia sussidiarie che di supporto anche alla luce del Decreto interministeriale 11 novembre 2021. In ogni materia in cui è in ogni caso coinvolto anche il livello comunale, tutti i procedimenti di livello regionale andranno ricondotti al SUAPE nell'ottica "*no wrong door*".

Rispetto all'ecosistema SUAPE assume rilevanza prioritaria, come anticipato in premessa, il tema della dematerializzazione di quanto attiene le pratiche edilizie (nei comuni e negli enti terzi) mediante la quale garantire una riduzione consistente dei tempi legati alle pratiche di accesso agli atti, e un aumento dell'efficienza dei procedimenti istruttori anche abilitando l'automazione dei processi.

L'investimento previsto nell'ambito del PNRR - Misura 2.2.3 Digitalizzazione delle procedure SUAP/SUE mira ad assicurare l'adeguamento dell'interoperabilità degli Sportelli Unici e l'erogazione completa in *full digital*, mediante anche altre azioni declinate dall'agenda nazionale per la semplificazione.

A livello di architettura complessiva, si andrà quindi a delineare un ecosistema SUAPE integrato a livello regionale con l'Accesso unico regionale e il Fascicolo digitale del cittadino e a livello nazionale con le varie iniziative/piattaforme previste nel PNRR, come sinteticamente raffigurato nella figura seguente:



Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "(..) *La rete dei SUAP e gli altri servizi erogati dai comuni va collegata a quest'ottica innovativa* [ndr accesso unico ai servizi] (..)"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> 2) *potenziamento e adeguamento della rete degli sportelli SUAPE presenti sul territorio. Si interviene allo scopo di favorire la standardizzazione della modulistica e l'erogazione del servizio in modalità "full digital" anche in riferimento al Single Digital Gateway (Sportello unico digitale europeo). In quest'ottica è abilitante favorire la piena digitalizzazione degli archivi comunali/regionali facilitando l'integrazione dei processi tra i vari Enti coinvolti ed estendo la sperimentazione pilota già avviata; (..)*"

La vision da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- Realizzare un ecosistema dei servizi digitali specifici per SUAPE, con un'esperienza utente che sia unica e consistente, pienamente integrata all'iniziativa dell'Accesso unico regionale e del Fascicolo digitale del cittadino

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio.

5.4.5 Ecosistema dei servizi digitali specifici per turismo/cultura

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.4: Sostegno alla digitalizzazione del sistema turistico e culturale regionale***
>
> *I settori del turismo e della cultura negli ultimi anni* ***sono tra quelli maggiormente influenzati dall'evoluzione del digitale****, registrando cambiamenti radicali delle abitudini dei turisti e delle imprese.*
>
> *In questa logica, una* [prima] *linea di intervento è finalizzata, alla luce della sempre maggiore incidenza della* ***commercializzazione del prodotto turistico****, a rafforzare gli strumenti digitali,* ***in coerenza con il Tourism Digital Hub (TDH) e nella logica di open data****, attraverso:*
>
> - *monitoraggio del grado di digitalizzazione delle imprese e degli Enti locali;*
> - *analisi, anche dal punto di vista motivazionale, dei flussi turistici ai fini della programmazione delle azioni di sostegno alle imprese, dell'organizzazione del prodotto, e conseguente pianificazione ed attuazione degli interventi digitali di promozione, comunicazione e promo-commercializzazione;*
> - *implementazione e sviluppo dell'osservatorio turistico digitale;*
> - *sviluppo sistemi pubblici funzionali alla commercializzazione (DMS, DMO, etc.);*
>
> *Con la seconda linea di intervento – in collegamento con l'OS6-OP4 e l'OP5 - si mira a* ***potenziare la qualità e la quantità di risorse digitali****, anche in ottica di open data e creative commons,* ***riferite al patrimonio culturale umbro****, favorendo la progressiva digitalizzazione, intesa sia come strumento di individuazione e conservazione dei beni, sia come impiego delle tecnologie per migliorare la fruizione dei beni e degli istituti culturali, garantendo la più ampia e capillare accessibilità e favorendo in tal modo un approccio innovativo e di tipo esperienziale al patrimonio.*"

5.4.6 Abilitazione piena al *cloud*

L'adozione del paradigma *cloud computing* nelle PA richiede un approccio sistematico e una componibilità che vanno attuati con un coordinamento sul livello regionale. Per arrivare ad una piena abilitazione al *cloud* occorre andare oltre il mero "spostamento di server esistenti" (*lift-and-shift*) e occorre attivare a livello regionale una vera e propria API & *data governance* (vedi paragrafi in merito).

Il *cloud* non deve essere infatti pensato come una mera razionalizzazione delle risorse tecnologiche quanto un'occasione imperdibile per far evolvere il sistema informativo pubblico ed i servizi digitali e in tal senso le regioni svolgono un ruolo fondamentale anche a favore delle aziende sanitarie e degli EELL.

La piena abilitazione piena al cloud (*repurchase*/*replace* o *replatform* PaaS/SaaS) passa da architetture a micro-servizi e sviluppo *low-code*, con un lavoro già avviato a partire dalle piattaforme di *collaboration* abilitanti per lo *smart working* e il lavoro in mobilità.

Consolidare e abilitare al cloud i sistemi significa anche renderli aperti ed interoperabili, ovvero liberare il valore dei dati contenuti all'interno delle applicazioni, rendendoli fruibili anche attraverso altre applicazioni e piattaforme, naturalmente agendo con un processo di

apertura condotto in maniera progressiva e non sostituendo in blocco le applicazioni stesse (finendo a volte col sostituire una applicazione “monolitica” con un altro monolite).

Questo richiede, anche, l’incentivazione di **funzioni ICT associate** tra i comuni, in quanto la sfida del cloud è difficile da affrontare, se non impossibile, per gli enti più piccoli. Inoltre, l’aggregazione della domanda ICT permette una migliore progettazione e quindi una maggior qualità della domanda stessa.

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "(..) *Una Regione cloud first* (..) *tutto ciò deve essere accompagnato da un* ***piano strutturato di abilitazione piena al cloud*** (..) "

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> “***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> *6) favorire la piena abilitazione a servizi cloud nella PA*
> *(in modalità avanzate come repurchase/replace /replatforming*
> *di servizi digitali non oggetto di intervento nel PNRR)* (..)
> *con soluzioni ICT conformi ai criteri di efficienza energetica*”

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

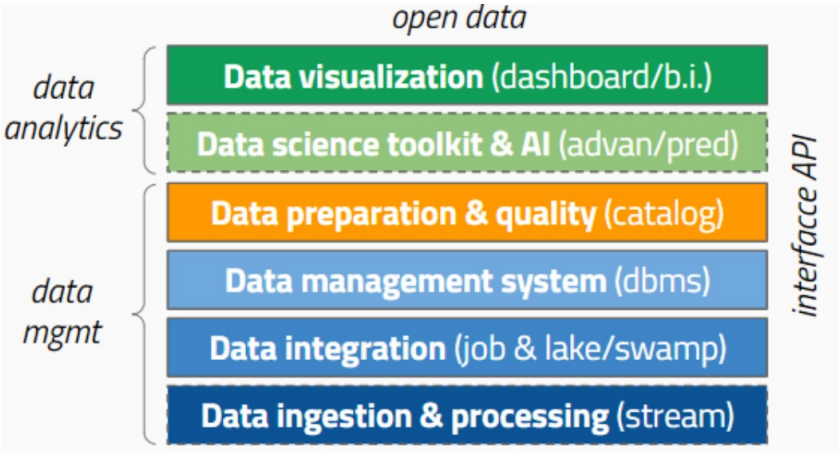
- definire e attuare un Piano strutturato di abilitazione al cloud per l'Amministrazione regionale allargata
- gestione con una logica unitaria di piattaforma multi-cloud dei servizi digitali da parte dell'Amministrazione regionale allargata, attraverso la piattaforma regionale micro-servizi

Ambito di intervento previsto (“*scope*”): l’intero "sistema regione" (ASL/AO, Agenzie, Partecipate).

5.4.7 Dati digitali (personali e non) e *data governance*

La corretta gestione e sfruttamento dei dati digitali (personali e non, comprendendo in modo esteso tra i dati anche i documenti come da LG AgID) è centrale per la realizzazione di una amministrazione *data driven*. Questo richiede la definizione ed implementazione di una vera e propria *data governance* sia complessiva che settoriale (ad es. sanità).

Lo schema di riferimento della data governance è il seguente (dalla DGR 1199/2020):



Facendo leva su tale *data governance*, andranno sfruttate le possibilità oggi offerte dalla *data analytics*/*business intelligence* nel supporto alla decisioni e nell'automazione dei processi (ad es. RPA, intelligenza artificiale, ecc). Andrà infatti sviluppato, in prospettiva, anche un *focus* di attività sull'intelligenza artificiale nei servizi digitali, nei procedimenti e nel supporto alle decisioni tramite i dati.

Saranno sviluppate anche politiche specifiche per la pubblicazione degli *open data* e i *dataset* di alto valore, nell'ottica di abilitare lo sviluppo della "*data economy*" in Umbria.

Per quanto riguarda le tecnologie BIM/GIS e altre iniziative legate a dati geografici e "fascicolo digitale del fabbricato/edificio" vedere il paragrafo su PNC-Sisma.

Liberare progressivamente il valore dei dati, oggi racchiusi nelle varie applicazioni "chiuse" e monolitiche, è un vero e proprio investimento per il futuro. naturalmente nel rispetto di tutti i requisiti di sicurezza e di protezione dei dati (ove personali).

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: "*Molto rilevante per la nuova programmazione sarà il tema della gestione dei dati, e quindi andrà implementata una vera open data strategy regionale* (..) *non solo per agevolare il lavoro degli uffici pubblici ma anche come elemento centrale per lo sviluppo economico dell'Umbria verso una vera e propria "economia dei dati"* (..) *occorre realizzare una piattaforma big data regionale contenente informazioni utili a supportare le decisioni, sia nel settore pubblico che nel settore privato (nei casi in cui sarà possibile, nel rispetto della privacy, rendere disponibili dati pubblici o di pubblica utilità). Su tale base di conoscenza potranno essere implementati algoritmi avanzati (..) dagli attori pubblici che privati, comprese università e centri di ricerca per analisi predittive, valutazioni di impatto, supporto alle decisioni in real time, applicazioni per gli utenti, ecc*"

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> 3) *attuazione di una "data governance regionale" in ottica "data mesh" ed anche in raccordo con la strategia sugli "spazi europei dei dati", introducendo tecnologie di "advanced BI/Analytics" nonché rafforzamento della progettualità degli "open data" incentivando la pubblicazione dei dati in termini di quantità e qualità, favorendo in particolare la pubblicazione di dataset di alto valore di tutti gli Enti territoriali, le Società partecipate e i Concessionari dei pubblici servizi; (..)*
>
> 5) *supporto all'utilizzo degli elementi tecnologici innovativi partendo (..) dalla diffusione di piattaforme per la raccolta/analisi dei dati dalla sensoristica e dalle più innovative tecnologie di mappatura del territorio; (..)*

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- pubblicare *dataset* open data di alto valore per lo sviluppo economico e sociale dell'Umbria, accompagnando sui dati aperti tutte le PA umbre
- definire una "*data governance* regionale" e costruire effettive capacità stabili per attuare il "*data management*" dell'Amministrazione regionale allargata
- avere una piattaforma regionale *Datalakehouse* in logica *multi-cloud*, in cui fare convergere la gestione di tutti i dati (ove possibile ospitandoli oppure interfacciando via API le relative sorgenti dati *legacy* o di terzi) per l'Amministrazione regionale allargata

- rafforzare le competenze degli utenti di business dell'Amministrazione regionale allargata, in modo che siano autonomi nella realizzazione e consumo dei "*data product*" (*dataset* dinamici correttamente gestito come prodotto) necessari per avere una organizzazione *data-driven*

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): l'intero "sistema regione" (ASL/AO, Agenzie, Partecipate).

5.4.8 Interoperabilità tecnica (interfacce API) e integrazione con piattaforme/anagrafi nazionali

L'**interoperabilità tecnica** richiede sia *policy* che sistemi per *API management*, in modo da poter esporre interfacce API (da pubblicare anche via infrastruttura nazionale PDND) in modo da erogare veri e propri *e-service* da/verso il livello locale, regionale o nazionale, strutturando adeguate *pipeline* automatiche verso le fonti dati e/o l'integrazione tra sistemi coinvolti nella erogazione di *e-service* ad uso interno, verso altre PA o verso le imprese.

Occorre dare piena attuazione anche al principio "*once-only*" (OOP) di cui al Regolamento UE 2018/1724, che punta, entro il 2023 per un insieme di procedure on line, a far sì che ogni evidenza/documento/dato ufficiale sia richiesto una sola volta a cittadini/imprese da parte di una PA europea, che questo sia poi scambiato direttamente con altre PA di tutta Europa che ne abbiamo bisogno, senza chiederlo di nuovo al cittadino o impresa. A tal fine diviene urgente attivare la piena interoperabilità via interfacce API tra i "protocolli informatici" dell'Amministrazione regionale allargata e delle altre PA umbre.

Negli indirizzi preliminari era previsto quanto segue: "(..) *andrà attivata anche la piena interoperabilità tra le banche dati pubbliche che abbatta tutti i silos esistenti, superando lo scambio di lettere ed anche l'invio di PEC per passare allo scambio di dati (..)".*

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> 1) *implementazione di soluzioni ICT e servizi digitali nelle PA, anche attraverso semplificazione dei procedimenti, revisione e automazione dei processi, interoperabilità e integrazione di sistemi (..)*"

Altro tema, già presente nella programmazione 14-20, è il **supporto all'integrazione con le piattaforme nazionali** (SPID, PagoPA, app IO, PN, SGD, ecc) **e con le anagrafi nazionali** (ANPR, ISEE, ANA, ANIST, Registro imprese, INAD, ecc).

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- avere un pieno scambio automatico di dati tra PA (A2A) e tra PA e privati (A2B) sfruttando interfacce standard API attraverso la piattaforma regionale interoperabilità, anche accompagnando l'integrazione con la PDND e le anagrafi nazionali/regionali
- accelerare l'offerta di servizi digitali a cittadini, imprese e professionisti accompagnando il dispiegamento delle piattaforme nazionali e lasciando progressivamente il ruolo di intermediario tecnologico
- avere capacità stabili e competenze a supporto dei *team* di *business* dell'Amministrazione regionale allargata, per l'uso di piattaforme RPA e di servizi basati su algoritmi di intelligenza artificiale tesi a:

- a) eliminare task ripetitivi (o basati su sistemi *legacy*/di terzi);
- b) facilitare e supportare le decisioni nelle istruttorie;
- c) attivare servizi proattivi per cittadini/imprese.

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio.

5.4.9 Dematerializzazione del cartaceo

E' prioritario supportare la dematerializzazione degli archivi delle PA umbre, propedeutica per l'erogazione *full digital* dei servizi di accesso alle pratiche pregresse in occasione dell'avvio di nuovi procedimenti (come nei casi, particolarmente pressanti, del superbonus, ecobonus, sismabonus o della ricostruzione post-sisma).

Questo riguarda anche la dematerializzazione e digitalizzazione dei PRG (piani regolatori comunali) che sono centrali rispetto all'automazione dei processi legati all'edilizia e all'urbanistica/paesaggistica (vedere anche quanto previsto nel PNC-Sisma).

La priorità sarà la digitalizzazione di quei documenti che portino all'erogazione di servizi in modalità *full digital* e alla circolarità delle evidenze per il "*Single Digital Gateway*".

Il processo si è avviato (DGR n.113/2022) con la digitalizzazione degli archivi cartacei delle pratiche edilizie da parte dei capoluoghi di provincia Perugia e Terni; si è voluto sperimentare la formalizzazione di specifiche tecniche comuni da utilizzare per il processo di indicizzazione (ovvero recupero dei principali dati strutturati) e scansione dei documenti cartacei, oggi possibile anche attraverso tecniche di *machine learning*. L'obiettivo è quello di estendere tra gli Enti modalità omogenee sperimentate, coprendo più territorio regionale possibile in funzione delle risorse della nuova programmazione.

Negli indirizzi preliminari della DGR n.7/2020 era previsto quanto segue: ""

Nel PR FESR 21-27 è riportato quanto segue:

> "***Azione 1.2.1: Trasformazione digitale: accesso e utilizzo dei servizi pubblici e dei dati da parte di imprese e cittadini*** *(..)*
>
> *2)* (..) *Si interviene allo scopo di favorire la standardizzazione della modulistica e l'erogazione del servizio in modalità "full digital" anche in riferimento al Single Digital Gateway (Sportello unico digitale europeo). In quest'ottica è abilitante favorire la piena digitalizzazione degli archivi comunali/regionali facilitando l'integrazione dei processi tra i vari Enti coinvolti ed estendo la sperimentazione pilota già avviata;* (..)"

La *vision* da cui sviluppare i programmi di intervento è la seguente:

- erogare servizi in modalità "*full digital*", anche in riferimento al "*Single Digital Gateway*", e in quest'ottica favorire la piena digitalizzazione degli archivi comunali/regionali facilitando l'integrazione dei processi tra i vari Enti coinvolti e in forma aggregata o associata

Ambito di intervento previsto ("*scope*"): il sistema regione ed anche altre "amministrazioni locali" del territorio.

5.5 Sostenibilità del digitale e con il digitale

Il prof.Epifani della Fondazione per la sostenibilità digitale definisce "*la trasformazione digitale una vera e propria rivoluzione di senso. Non guarda soltanto al come si fanno le cose, ma definisce cosa abbia senso fare in un contesto che vede nel digitale un elemento di trasformazione di persone, ambiente, economia e società. Ma anche e soprattutto uno strumento per costruire un futuro migliore. Ed il futuro sarà migliore se sostenibile.* ***La sostenibilità digitale indica nel contempo il ruolo delle tecnologie digitali quali strumenti per lo sviluppo di un futuro sostenibile e la direzione da dare alla tecnologia digitale perché sia sviluppata sulla base di criteri di sostenibilità****.*"

Ricercare la sostenibilità con gli strumenti digitali è quindi un tema collegato anche ad uso avanzato della tecnologia ICT, come ad esempio usare l'analisi dei dati per fornire *insight* che migliorano i processi e le decisioni dell'Amministrazione, abbattere i "silos" dei dati attraverso la realizzazione di interfacce API che "liberano" le informazioni racchiuse nelle applicazioni e abilitano la circolazione interna delle stesse, attivare la *collaboration* contribuisce a minor spostamenti, ecc.

Siccome il consumo energetico ed i cambiamenti climatici impattano direttamente sull'economia, in ogni settore, la nostra capacità di prevedere con i dati e di sviluppare la "*data economy*" è rilevante anche nel breve periodo per gli scopi di sostenibilità.

All'interno finanziamenti del PR FESR 21-27 per il digitale c'è inoltre un preciso impegno nell'azione 1.2.1 per l'impiego nelle PA di soluzioni ICT conformi ai criteri di efficienza energetica, attraverso la tipologia di intervento codice 017 "*soluzioni TIC, servizi elettronici, applicazioni per l'amministrazione conformemente ai criteri di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra o di efficienza energetica*".

6. Fabbisogno di risorse umane specializzate ICT e organizzazione delle strutture ICT trasversali

La gestione degli interventi di digitalizzazione, così come per la successiva fase di conduzione dei processi e configurazione dei sistemi una volta che questi saranno in esercizio, è necessario il rafforzamento delle strutture organizzative informatiche della Regione, delle aziende sanitarie regionali e della società in house PuntoZero Scarl, attraverso l'attivazione di opportune procedure di reclutamento di specialisti per la trasformazione digitale e per la cybersicurezza da portare avanti in tempi brevi, in modo da inserire opportunamente le nuove risorse umane specializzate fin dall'avvio dei nuovi progetti.

Si tratta di profili professionali ICT per i quali è difficile trovare disponibilità per la specifica professionalità necessaria alle PA (che oltre agli aspetti ICT necessità conoscenze rispetto ad un assetto regolatorio particolare). Inoltre, per queste figure gli organismi pubblici faticano sempre di più ad essere competitivi rispetto al mercato privato (sia a livello di retribuzione che di carriera).

A tal fine la Giunta ha già approvato un atto per l'attivazione di indirizzi ITS specializzati in cybersicurezza da sviluppare in collaborazione con altre regioni e con l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale. Nell'ambito di tale collaborazione, la Regione Emilia Romagna svilupperà anche l'ipotesi di corsi-concorso legati a tali figure, e anche la Regione Umbria potrà in futuro seguire tale percorso.

Il ruolo delle strutture organizzative ICT negli enti è sempre più rilevante per l'innovazione dei processi e dei servizi erogati, e questo non solo per l'impostazione strategica ed architetturale rispettosa dei numerosi vincoli regionali, nazionali ed europei, ma anche per avere una committenza qualificata che in grado di selezionare le migliori soluzioni che rispondano alle esigenze espresse direttamente dalle strutture di *business* supportandole per gli aspetti specialistici legati all'ICT (abilitazione al *cloud*, corretta *data governance*, interoperabilità *API-first*, sicurezza informatica, ecc) e nella gestione dei progetti (*project management*). Oggi l'informatica è parte integrante di qualsiasi funzione di *business*, ma questo rende ancora più strategico il presidio degli aspetti specialistici dell'ICT, perché oggi senza infrastrutture digitali e servizi applicativi gran parte del lavoro di tutti si blocca.

E' necessario quindi tornare a responsabilizzare le strutture di *business* rispetto agli interventi ICT necessari per i loro processi e al tempo stesso aumentare il coordinamento sugli aspetti specialistici legati all'ICT in modo da inquadrare tutti gli interventi in una architettura *enterprise* complessiva. La mancanza di responsabilizzazione delle strutture di *business* e il mancato presidio unitario degli aspetti specialistici ICT portano ad accumulare un grande "debito tecnologico" e i moderni servizi digitali si appoggiano su uno largo strato di sistemi *legacy* e tecnologie "tossiche", ovvero hanno fondamenta fragili.

Rispetto alla frammentazione e fragilità dei sistemi esistenti, quindi, **è urgente rafforzare il presidio unitario degli aspetti specialistici legati all'ICT** in modo che possa essere svolto trasversalmente all'interno delle strutture della Giunta regionale (a livello **inter-direzionale)** e all'interno delle aziende sanitarie (a livello **inter-aziendale**).

Per gli aspetti organizzativi legati alla Giunta regionale gli indirizzi preliminare approvati in allegato A alla DGR n.7/2020 prevedono i seguenti indirizzi:

> "*Il **Responsabile della Transizione Digitale RTD della Giunta** deve essere individuato in una figura con specifiche competenze tecnologiche ed unicamente dedicata alla mission di traghettare la Regione, e poi supportare le altre PA, verso la transizione digitale. Dovrà essere coadiuvato da un proprio team e da una task force ad hoc che coinvolga le altre strutture regionali dedicata a digitale ed innovazione. L'RTD non deve quindi essere legato ad una direzione regionale, ma essere **una figura trasversale che risponde direttamente all'organo di vertice politico**. (..) La priorità diventa promuovere un grande piano per la riqualificazione delle strutture regionali, con l'inserimento di nuove professionalità tecniche dedicate alla digitalizzazione, alla gestione ed analisi dei dati per le decisioni, alla programmazione e gestione dei progetti: dobbiamo essere sfidanti per accelerare il cambiamento. Il personale regionale su innovazione e digitale **va ricondotto tutto ad un unico dipartimento** a servizio di tutti gli altri. La sanità elettronica richiede un suo presidio specifico ma dovrà comunque essere unificato l'accesso ai servizi ed evitata la frammentazione dei sistemi.* (..)"

Per quanto riguarda invece gli aspetti organizzativi legati alla sanità digitale, nel Piano sanitario regionale 2021-2025 al cap.3.3.2 è riportato il seguente indirizzo per quanto attiene il modello organizzativo ICT delle aziende sanitarie regionali:

> "*Le quattro Aziende dovranno sviluppare un **modello organizzativo integrato dei propri servizi IT mediante la costituzione di un dipartimento interaziendale** che garantisca sia la gestione efficiente delle risorse umane e tecnologiche, evitando duplicazioni e sovrapposizioni tra le funzioni interne dei servizi IT e le funzioni della società in house, sia la tempestività e la qualità dei flussi informativi ministeriali e regionali.*"

La Giunta regionale dovrà quindi declinare operativamente le previsioni di cui sopra, poichè l'assetto organizzativo è abilitante per l'efficacia degli interventi di innovazione.

Le nuove unità di personale di profilo informatico, la cui assunzione è già stata programmate dalla Giunta regionale nel relativo Piano dei fabbisogni, dovranno chiaramente essere inserite nelle strutture ICT di presidio trasversale e non disperse.

Occorre considerare che gli interventi del PNRR missione 1 & 6 e gli interventi del PR FESR OS1.2 avranno un profondo impatto trasformativo sui processi operativi degli enti umbri, e perché questo si realizzi effettivamente è necessario avere nuovi meccanismi di coordinamento e di attuazione che passano da strutture ICT che siano in grado di:

- esprimere una committenza integrata sostenendo la raccolta dei fabbisogni delle varie strutture di *business* all'interno degli enti;
- attuare l'integrazione con i processi interni alle varie strutture e consolidare i sistemi in modo che diventino unitari per ogni macro-processo;
- gestire con efficacia i fondi per gli aspetti specifici dell'ICT, sia come rendicontazione che come monitoraggio, senza una frammentazione operativa e amministrativa.

7. Semplificazione del linguaggio amministrativo e tecnologico

Semplificazione e digitalizzazione nella pubblica amministrazione vogliono dire anche saper scrivere testi chiari e accessibili a tutti.

Un problema emerso come molto forte già da una decina di anni è la lontananza esistente spesso tra il linguaggio impiegato dalle Amministrazioni per informare e comunicare e i cittadini a cui le comunicazioni sono riferite.

La lontananza che il linguaggio burocratico ha rispetto a quello comunemente utilizzato dai cittadini diventa spesso un elemento che va ad impattare sulla reale efficacia dello stesso messaggio e della sua effettiva e concreta ricezione e comprensione.

Per molto tempo si è scambiato il linguaggio burocratico e tecnologico per linguaggio tecnico, attribuendo la sua scarsa comprensibilità alla necessaria complessità e specificità.

In realtà, la scarsa immediatezza del linguaggio è soprattutto dovuta alla sua pesantezza, risultato di più fattori quali:

- elevato impiego di parole inconsuete, spesso arcaiche oppure neologismi
- complessità del periodare, lungo e pieno di incisi, di frasi subordinate e relative
- eccessiva formalità e forte commistione con il linguaggio regolatorio.

A questo proposito il Dipartimento della Funzione Pubblica ha emanato una serie di direttive al fine di semplificare il linguaggio burocratico utilizzato dalle Pubbliche Amministrazioni e far sì che esse adottino modalità comunicative e stili più immediati e più vicini ai loro utenti e riceventi.

Aspetto fondamentale, che il legislatore sottolinea in più punti e che testimonia il reale e significativo mutamento di prospettiva, è la centralità che deve assumere il destinatario della comunicazione: è necessario che la Pubblica Amministrazione identifichi a chi è rivolta la propria comunicazione e si sforzi di adattarla il più possibile ad esso.

A questo proposito è utile che tali indicazioni si trasformino in una nuova modalità di comunicare da parte della Pubblica Amministrazione, nuova modalità che dovrebbe essere applicata a 360°, quindi sia nelle comunicazioni esterne che nelle comunicazioni interne, per gli aspetti amministrativi, organizzativi e anche per quelli tecnologici.

7.1 La strategia di comunicazione del Master-Plan

Nell'ambito della comunicazione del PR FESR (ed eventualmente del PR FSE+) saranno definite apposite attività, all'interno delle relative strategie di comunicazione, per quanto attiene la trasformazione digitale. La comunicazione di temi così innovativi è infatti estremamente necessaria per il successo del grande cambiamento da attuare.

8. Strategia di procurement del Master-Plan

8.1 Vincoli specifici per il *procurement* di ICT

Per l'attuazione degli interventi ICT vanno evidenziati alcuni vincoli importanti derivanti dal quadro nazionale, da coniugare con la regolamentazione regionale, da tenere in debita considerazione in ogni appalto/affidamento di informatica effettuato dall'Amministrazione regionale allargata o da altri enti con finanziamento regionale:

- **vincoli relativi all'adozione di soluzioni infrastrutturali/applicative erogate in *cloud computing* e sulla sicurezza delle stesse** come da Regolamento fissato con Determinazione AgID n.628/2021 e atti discendenti approvati nel corso del 2022 dall'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN) in riferimento alla sicurezza informatica, alla qualità dei servizi *cloud* stessi e alla classificazione di dati e servizi informatici in ambito sanitario - il vincolo sull'utilizzo del PSN (polo strategico nazionale) - il principio *"cloud-first"* è contenuto nelle previsioni dell'articolo 33-septies, comma 4, del D.L. 179/2012 e dell'art.17, comma 6, del D.L. 82/2021 ed anche nel Piano triennale per l'informatica nella PA di AgID (sia in quello vigente che nei precedenti) e si può sintetizzare come segue: *salvo* comprovate ragioni tecniche/economiche, i software delle PA devono essere disegnati per essere utilizzati sul cloud della PA;
- **vincoli relativi alla interoperabilità attraverso interfacce applicative API** come da Linee guida fissate con Determinazione AgID n.547/2021 - il principio "*API-first*" è contenuto nelle previsioni degli art.50 e 50-ter del d.lgs. n.82/2005 (CAD) e si può sintetizzare come segue: lo sviluppo e la realizzazione di servizi/applicazioni prevede la definizione di una interfaccia API prima di realizzare un'applicazione o una pagina web o un'applicazione mobile, ovvero la definizione dei canali di erogazione del servizio è logicamente e cronologicamente successiva allo sviluppo dell'API stessa;
- **vincoli relativi alla portabilità dei dati pubblici e alla pubblicazione di *dataset* "*open data*"** come da Linee guida fissate da AgID è necessario assicurare che ogni servizio digitale, applicativo o piattaforma, impiegato dalle PA garantisca la piena portabilità dei dati in formato aperto e l'accesso diretto ad ogni banca dati di titolarità pubblica, inoltre deve essere assicurata la pubblicazione di dati aperti attraverso la produzione di opportuni dataset strutturati secondo la regolamentazione europea, nazionale e regionale;
- **vincoli relativi al rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente (c.d. DNSH)**, come da articolo 17 del Regolamento UE 2020/852 e relativa guida operativa pubblicata sul sito "italia domani" con una specifica "*Scheda tecnica 6 - Servizi informatici di hosting e cloud*" che, tra quant'altro, riporta quanto segue: "(..) *I servizi informatici di hosting e cloud sono attività indispensabili per la transizione digitale. Secondo le stime attuali, le Tecnologie dell'Informazione e Comunicazione rappresentano l'8-10% del consumo europeo di elettricità e fino al 4% delle emissioni di carbonio.*";
- **vincoli relativi all'approvvigionamento di beni/servizi disponibili negli strumenti Consip o dei soggetti aggregatori**, come da art.1, comma 512, della Legge n.208/2015 il quale stabilisce che per "*garantire l'ottimizzazione e la razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla*

normativa vigente, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, come individuate dall'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ai sensi dell'articolo 1 della legge 31 dicembre 2009, n. 196, provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite Consip S.p.A. o soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti".

8.2 *Partnership* pubblico-privato (PPP)

In un intervento del giugno 2022 il prof.Noci del Politecnico di Milano evidenziava quanto segue: "***Quali le leve su cui agire per le politiche di ripresa? Prima di tutto la partnership pubblico-privato***. *È sempre più necessaria una logica di condivisione pubblico-privato anche in relazione all'attuazione del PNRR. Il rapporto tra pubblico e privato deve essere sdoganato, è un fatto positivo e necessario, non solo perché abbiamo bisogno di spendere una grande quantità di soldi in breve tempo, ma soprattutto perché la collaborazione in nome di obiettivi comuni è necessaria per avere progetti di qualità.* ***La competitività dei territori passa dalla qualità della PA e dei suoi servizi e lavorare col privato è un fatto positivo***. *Questo non è ancora scontato, molti soggetti pubblici vedono ancora con molta preoccupazione questo tipo di interconnessione".*"

Nelle azioni per la digitalizzazione da mettere in campo nel periodo di programmazione 21-27 la Regione Umbria sarà aperta ad iniziative di *partnership* pubblico-privato (PPP) ritenendo questo tipo di collaborazione un fattore necessario per il successo di molte iniziative, sia a partire da iniziativa privata che con iniziative avviate dalla Regione, all'interno delle linee guida e delle linee di intervento del presente Master - Plan .

I **contratti di partenariato pubblico-privato** sono attualmente regolati ai sensi degli artt.180, comma 3 e 183, comma 15 del d.lgs. n.50/2016 (c.d. codice appalti) che recitano quanto segue: "*(..) Nel contratto di partenariato pubblico privato il trasferimento del rischio in capo all'operatore economico comporta l'allocazione a quest'ultimo, oltre che del rischio di costruzione, anche del rischio di disponibilità o, nei casi di attività redditizia verso l'esterno, del rischio di domanda dei servizi resi, per il periodo di gestione dell'opera come definiti, rispettivamente, dall'articolo 3 comma 1 lettere aaa), bbb) e ccc). Il contenuto del contratto è definito tra le parti in modo che il recupero degli investimenti effettuati e dei costi sostenuti dall'operatore economico, per eseguire il lavoro o fornire il servizio, dipenda dall'effettiva fornitura del servizio o utilizzabilità dell'opera o dal volume dei servizi erogati in corrispondenza della domanda e, in ogni caso, dal rispetto dei livelli di qualità contrattualizzati, purché la valutazione avvenga ex ante. Con il contratto di partenariato pubblico privato sono altresì disciplinati anche i rischi, incidenti sui corrispettivi, derivanti da fatti non imputabili all'operatore economico. (..) Gli operatori economici possono presentare alle amministrazioni aggiudicatrici proposte relative alla realizzazione in concessione di lavori pubblici o di lavori di pubblica utilità, incluse le strutture dedicate alla nautica da diporto, anche se presenti negli strumenti di programmazione approvati dall'amministrazione aggiudicatrice sulla base della normativa vigente. La proposta contiene un progetto di fattibilità, una bozza di convenzione, il piano economico-finanziario asseverato da uno dei soggetti di cui al comma 9, primo periodo, e la specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione. Nel caso di strutture destinate alla nautica da diporto, il progetto di fattibilità deve definire le caratteristiche qualitative e funzionali dei lavori e del quadro delle esigenze da soddisfare e delle specifiche prestazioni da fornire, deve contenere uno studio con la descrizione del progetto e i dati necessari per individuare e valutare i principali effetti che il progetto può avere sull'ambiente e deve essere integrato con le specifiche richieste dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti con propri decreti.*

Il piano economico-finanziario comprende l'importo delle spese sostenute per la predisposizione della proposta, comprensivo anche dei diritti sulle opere dell'ingegno di cui all'articolo 2578 del codice civile. La proposta è corredata dalle autodichiarazioni relative al possesso dei requisiti di cui al comma 17, dalla cauzione di cui all'articolo 93, e dall'impegno a prestare una cauzione nella misura dell'importo di cui al comma 9, terzo periodo, nel caso di indizione di gara. L'amministrazione aggiudicatrice valuta, entro il termine perentorio di tre mesi, la fattibilità della proposta. A tal fine l'amministrazione aggiudicatrice può invitare il proponente ad apportare al progetto di fattibilità le modifiche necessarie per la sua approvazione. Se il proponente non apporta le modifiche richieste, la proposta non può essere valutata positivamente. Il progetto di fattibilità eventualmente modificato, qualora non sia già presente negli strumenti di programmazione approvati dall'amministrazione aggiudicatrice sulla base della normativa vigente, è inserito in tali strumenti di programmazione ed è posto in approvazione con le modalità previste per l'approvazione di progetti; il proponente è tenuto ad apportare le eventuali ulteriori modifiche chieste in sede di approvazione del progetto; in difetto, il progetto si intende non approvato. Il progetto di fattibilità approvato è posto a base di gara, alla quale è invitato il proponente. Nel bando l'amministrazione aggiudicatrice può chiedere ai concorrenti, compreso il proponente, la presentazione di eventuali varianti al progetto. Nel bando è specificato che il promotore può esercitare il diritto di prelazione. I concorrenti, compreso il promotore, devono essere in possesso dei requisiti di cui al comma 8, e presentare un'offerta contenente una bozza di convenzione, il piano economico-finanziario asseverato da uno dei soggetti di cui al comma 9, primo periodo, la specificazione delle caratteristiche del servizio e della gestione, nonché le eventuali varianti al progetto di fattibilità; si applicano i commi 4, 5, 6, 7 e 13. Se il promotore non risulta aggiudicatario, può esercitare, entro quindici giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione, il diritto di prelazione e divenire aggiudicatario se dichiara di impegnarsi ad adempiere alle obbligazioni contrattuali alle medesime condizioni offerte dall'aggiudicatario. Se il promotore non risulta aggiudicatario e non esercita la prelazione ha diritto al pagamento, a carico dell'aggiudicatario, dell'importo delle spese per la predisposizione della proposta nei limiti indicati nel comma 9. Se il promotore esercita la prelazione, l'originario aggiudicatario ha diritto al pagamento, a carico del promotore, dell'importo delle spese per la predisposizione dell'offerta nei limiti di cui al comma 9."

8.3 Il riuso di soluzioni in ottica *cloud*

Il parco applicativi dei servizi digitali dell'ente deve oggi evolvere verso logiche di piattaforma, sfruttando soluzioni PaaS/SaaS in *cloud* che siano configurabili con approccio *low-code*, con architettura a micro-servizi e nel rispetto dei principi di *openness* (standard aperti) e assicurando l'interoperabilità via interfacce API.

Va infatti sottolineato che in questo nuove scenario, ridefinito dal *cloud* e profondamente mutato rispetto a pochi anni fa, **il vero valore non sta oggi nel controllo/possesso di sistemi applicativi verticali (e relativo codice sorgente sviluppato su indicazioni del committente pubblico) quanto nella piena fruibilità/circolarità delle informazioni/dati dentro e fuori dall'ente** (naturalmente nel rispetto delle regole su sicurezza informatica e trattamento dati).

Questo richiede un nuovo approccio al concetto stesso di riuso, in molti casi superando la visione di cui alla l.r. n.11/2006 (legge regionale sul pluralismo informatico in logica *open source*) e di cui agli art.68-69 del CAD riferita a scenari pre-cloud.

Il valore delle "**comunità di pratica**" rimane naturalmente lo stesso di prima, ma occorre oggi un approccio multidisciplinare, che coinvolga nelle comunità e nei processi di riuso

delle soluzioni/prassi anche le persone delle funzioni di *business* degli enti e che non guardi quindi solo alla soluzione di problematiche specifiche dell'informatica, ambito in cui il valore delle soluzioni *open source* resta intatto anche oggi (vedi developers Italia con vari kit e messi a disposizione degli enti).

Occorre quindi investire come regione per abilitare lo scambio tra enti di nuove soluzioni, che nella maggior parte dei casi non passa dallo scambio/condivisione in rete di "codice sorgente", quanto piuttosto dallo scambio/condivisione in rete tramite *repository* aperti di nuovi artefatti: approcci e documentazione normativa/regolatoria per specifici casi d'uso di digitalizzazione; revisione di macro-processi o di procedure (con formalizzazione in BPMN); percorsi di *replatforming* dei servizi digitali (sfruttando servizi PaaS/SaaS); configurazioni per soluzioni specifiche in *low-code*; kit di *service design*; formati e definizioni semantiche per lo scambio di dati tramite *dataset* o API; casi d'uso e configurazioni per l'utilizzo nei procedimenti di API che sfruttano algoritmi di AI, ecc

9. Governance e monitoraggio del Master-Plan

La governance del presente Master - Plan si appoggerà a quella già esistente per il Piano digitale regionale triennale (PDRT) come delineata nella DGR n.1778/2014 (Disciplinare di attuazione della l.r. n.9/2014) che già prevede una pianificazione operativa (portafoglio) ed un monitoraggio effettuati su base annuale.

Il presente documento, anche per la parte più strettamente inerente la semplificazione, potrà trovare riferimento nel Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD), figura prevista dall'art.17 del d.lgs. 82/2005 (CAD) regolata in Regione Umbria dalla DGR n.825 del 28/06/2019.

La *governance* complessiva del documento di cui trattasi comporterà anche interventi di carattere organizzativo e comunque prevedere diversi livelli:

1. la titolarità della regia complessiva è assegnata a un "**Tavolo regionale**" che interviene in tutti i punti di snodo decisionale e cioè nelle apertura e chiusure di fase e nei punti di controllo strategico e riorientamento - è presieduto dall'Assessore al Digitale e Semplificazione ed è composto da tutti i Direttori delle direzioni regionali, dal Responsabile per la transizione al digitale, dall' Amm.re unico della Società (scarl) PuntoZero e, qualora coinvolti dalle azioni di semplificazione, dagli Amministratori i delle Agenzie/ASL/AO/altre partecipate regionali;
2. la titolarità dell'attuazione complessiva è assegnata a una "***Taskforce* operativa**" che coinvolge i dirigenti delle strutture regionali competenti sull'attuazione delle varie iniziative individuate dal Master - Plan e per quelle che potranno emergere nei successivi anni di vigenza del Master - Plan , e la cui composizione varierà quindi nel tempo in base al ciclo di vita delle iniziative stesse.

Il monitoraggio periodico del Master - Plan sfrutterà la piattaforma del portafoglio PDRT, con la predisposizione di report di avanzamento almeno semestrali che saranno pubblicati nel sito istituzionale della Regione.

La pagina istituzionale dedicata al Master - Plan e al suo avanzamento è la seguente: **regione.umbria.it/agenda-digitale**

Tutta la regolamentazione vigente (DGR n.1778/2014, DGR n.825/2019, ecc…) è disponibile alla seguente pagina del sito istituzionale dedicata all'agenda digitale: **regione.umbria.it/agenda-digitale/regolamentazione**

10. Definizioni ed acronimi

- **API *(application programming interface*) -** interfaccia per la programmazione di applicazioni, ovvero serie di convenzioni adottate dagli sviluppatori di software per definire il modo con il quale va richiamata una determinata funzione di un'applicazione software. Le linee guida di interoperabilità tecnica di AgID definiscono le regole e le convenzioni che le PA, e gli altri soggetti interessati, devono adottare per sviluppare servizi abilitati all'integrazione applicativa;
- ***API first*** - è un approccio in cui le PA considerano le API come mezzo principale per perseguire i propri obiettivi, interagendo con i propri stakeholder sin dalla fase di progettazione. Come indica il CAD art. 64-bis, comma 1-bis quindi, le interfacce applicative (API appunto) devono essere progettate e/o evolute in maniera interoperabile, a prescindere dai canali di erogazione del servizio che sono individuati logicamente e cronologicamente dopo la progettazione dell'API;
- ***back end*** - in informatica, indica le interfacce che hanno come destinatario un programma. Un'applicazione di *back end* è un programma con il quale l'utente interagisce indirettamente, solitamente attraverso un'applicazione di *front end*;
- ***back office*** - l'insieme delle strutture di un'organizzazione che comprende tutte le attività proprie che contribuiscono alla sua gestione operativa: dagli aspetti tecnici legati alla produzione e all'esercizio delle funzioni tipiche, alle attività di gestione dell'organizzazione e dei procedimenti amministrativi. In pratica, il *back office* è tutto ciò che l'utente non vede ma che consente la realizzazione dei servizi a lui destinati. Ogni *back-office* dovrà avere necessariamente sia componenti informatiche (sia di *front-end* che di *back-end*) che organizzative (uffici, processi, ecc);
- ***business case*** – giustificazione relativa a un progetto che generalmente comprende costi, benefici, rischi e tempistiche, e in base alla quale viene verificata la fattibilità [derivata da Prince2];
- **catalogo di dati** (*data catalog*) – una collezione curata di metadati riferiti a set di dati [DCAT];
- **cloud *computing*** – il modello per abilitare un accesso conveniente e su richiesta ad un insieme condiviso di risorse di calcolo configurabili, quali reti, server e servizi che possono essere rapidamente procurate ed utilizzate via rete, mediante un minimo sforzo di gestione o una minima interazione con il fornitore del servizio [derivata da NIST];
- ***cloud first*** – principio secondo il quale, salvo comprovate ragioni tecniche/economiche, i software delle PA devono essere disegnati per essere utilizzati sul *cloud* della PA - vedere cloud.italia.it ;
- **cloud di comunità** (*community cloud*) – un cloud realizzato da un gruppo di organizzazioni che hanno concordato requisiti condivisi in materia di sicurezza, riservatezza e di altra natura per un cloud personalizzato (privato, pubblico o ibrido) che gestiscono congiuntamente;
- **cloud ibrido** – un cloud che abbina un cloud privato e pubblico, solitamente con applicazioni e dati sensibili in un cloud privato e sistemi e processi più generici in un cloud pubblico;
- **cloud privato** – un cloud gestito in via esclusiva per un'organizzazione. Può essere gestito dall'organizzazione stessa o da un terzo, e può trovarsi in sede o in remoto;
- **cloud pubblico** – un cloud messo a disposizione del vasto pubblico, di proprietà di un'organizzazione che vende servizi cloud;

- ***co-design* (co-progettazione)** – cooperazione tra il cliente (utente) ed il fornitore (erogatore o *provider*) in fase di progettazione di un nuovo prodotto/servizio. Il fornitore è chiamato a sviluppare, con piena responsabilità, ma in cooperazione con il cliente un prodotto o un sottoinsieme sulla base delle prescrizioni funzionali fornite dal cliente, rispettando gli obiettivi generali stabiliti (qualità, tempi, costi), nell'ottica della soddisfazione del cliente finale;
- **comunità tematica aperta** - è una comunità tra persone interessate ad una funzione/dominio specifico (edilizia, commercio, resp.ICT/RTD, dati geografici, dati aperti) che deve essere supportata dai team/centri di competenza. Può avere natura temporanea (legata ad un *output*) o permanente. Ha natura territoriale, perché prende in esame la declinazione in uno specifico territorio (considerate le l.r.) di quanto inquadrato a livello nazionale negli ecosistemi (e in un ecosistema ricadono più tematiche). Le comunità tematiche sono quindi raccordate nella community network regionale (c.d. comunità digitale) sotto la guida della Regione;
- **CRM (*citizen/customer relationship management*)** – sistemi e tecniche di gestione delle relazioni con i cittadini/clienti per l'ottimizzazione del rapporto e dei processi connessi all'erogazione del servizio. Il CRM permette alle organizzazioni di restare in contatto con i fruitori dei servizi in modo continuativo, omnicanale (sportello fisico, telefono, SMS/messaggistica, *social media*, sito web, app *mobile*, ecc) e proattivo (avvisatura scadenze, *chatbot*, personalizzazione del servizio, ecc);
- **dati dell'amministrazione** - dati (personali e non) trattati tramite reti e sistemi informativi dell'amministrazione o tramite reti e sistemi informativi di terzi per conto dell'amministrazione [derivata da Det.AgID n.628/2021];
- ***digital first*** (o ***digital by default*** o **digitale per definizione**) – una strategia per la quale un'organizzazione distribuisce un servizio o un prodotto direttamente in modalità digitale e online, anziché in modalità tradizionale. In ambito PA, implica che i servizi siano erogati principalmente in via digitale e che questo sia pensato fin dalla fase di normazione e progettazione. Tale approccio permette di raggiungere due risultati: favorire la diffusione di competenze informatiche presso la cittadinanza; dare impulso alla modernizzazione della Pubblica amministrazione attraverso la reingegnerizzazione dei propri processi interni e il pieno sfruttamento del digitale;
- ***e-service*** – particolari servizi di *back end* realizzati da una PA erogatore per assicurare l'accesso ai propri dati e/o l'integrazione con i propri processi attraverso l'interazione dei suoi sistemi informatici con quelli dei fruitori, trovano attuazione nell'implementazione di interfacce API [derivata da LG interoperabilità tecnica AgID];
- ***front end*** – in informatica, indica le interfacce che hanno come destinatario un utente. Un'applicazione di *front end* è un programma col quale l'utente ha un'interazione diretta;
- ***front office*** – rappresenta l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono le attività di interazione con l'utente finale. Nel caso della PA, il *front office* è rappresentato dai diversi canali di erogazione di un servizio (dagli sportelli tradizionali ai servizi digitali), dai *service desk* e dagli uffici di relazione con il pubblico (URP). Ogni *front office* dovrà avere necessariamente sia componenti informatiche (sia di *front end* che di *back end*) che organizzative (uffici, processi, ecc);
- **infrastrutture digitali per le pubbliche amministrazioni** - le infrastrutture digitali tramite le quali sono erogati i servizi digitali delle amministrazioni, ivi inclusi i CED [derivata da Det.AgID n.628/2021];
- ***input* / *output*** – singolo artefatto di un progetto e/o processo (ad es. una istanza o una telefonata sono un *input*, un provvedimento, un documento progettuale o una specifica modifica ad un *software* sono degli *output*). Di solito hanno dei requisiti di qualità o di numerosità come indicatori.

- **interoperabilità** – caratteristica di un sistema informativo, le cui interfacce sono pubbliche e aperte, di interagire in maniera automatica con altri sistemi informativi per lo scambio di informazioni e l'erogazione di servizi
- **livelli (o *layer*) di interoperabilità EIF (*European Interoperability Framework*)** – il quadro europeo prevede interoperabilità a vari livelli: interoperabilità legale (tra paesi EU); interoperabilità organizzativa; interoperabilità semantica; interoperabilità tecnica [derivata da COM(2017)134];
- ***mobile first*** – approccio che imposta l'erogazione di un servizio digitale a partire dal canale *mobile* (app e/o sito web), per poi estendere l'offerta tramite sito web adatto alla navigazione *desktop*;
- **obiettivi** – traguardi che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo la propria strategia. nel ciclo di performance si ha la definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere (in un anno o pluriennali), dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori, nonché il collegamento tra obiettivi e allocazione delle risorse [art.4-5 d.lgs.150/2009]. Alcuni obiettivi possono riguardare i processi e/o richiedere progetti implementativi;
- ***once-only principle*** (OOP) – principio di livello europeo, riferito all'art.14 del Regolamento EU2018/1724 sul "*single digital gateway*", che punta ad istituire entro il 2023 un meccanismo grazie al quale ogni evidenza/documento/dato ufficiale sia richiesto una sola volta a cittadini/imprese da parte di una PA europea, e poi questo sia poi scambiato direttamente con altre PA europee che ne abbiamo bisogno, senza richiederlo di nuovo al cittadino o impresa;
- ***outcome*** – rappresentano il cambiamento apportato da un'iniziativa progettuale, e includono l'implementazione e/o il miglioramento di: prodotti, servizi erogati, capacità e competenze delle persone, applicazioni *software*, infrastrutture tecnologiche e altri tipi di *asset* fisici (sedi, sportelli, ecc) nonché ogni cambiamento combinato tra questi. Ogni *outcome* ha un proprio ciclo di vita e specifici indicatori e piani finanziari. A volte è tradotto come "risultato" (a livello intermedio) o "impatto" (a livello molto alto), ma ognuno di questi termini può avere molte sfumature in contesti diversi.
- **progetto** (nell'ambito del *project management*) – struttura organizzativa temporanea creata allo scopo di consegnare uno o più prodotti unici secondo un business case prestabilito ed impegnando ben determinate risorse. Ha durata limitata [derivata da Prince2];
- **programma** (nell'ambito del *project management*) – struttura organizzativa flessibile e temporanea creata al fine di coordinare, dirigere e supervisionare l'implementazione di un insieme di progetti e attività correlati per realizzare risultati finali (*outcome*) e benefici connessi ad obiettivi strategici dell'organizzazione. Serve ad assicurare le capacità organizzative stabili (*capability*) ed il coordinamento necessario rispetto ad un cambiamento significativo dell'organizzazione o di più organizzazioni. Può durare più anni [derivata da Prince2]
- **processo (*business process* o processo di *business*)** – insieme di attività finalizzato alla creazione di un *output*, sulla base di *input* e facendo uso di risorse. Un processo può essere suddiviso in sotto-processi e si possono prevedere diverse "varianti" di un processo. Un processo fornisce una o più funzioni di *business*. Un processo può attraversare uno o più enti diversi, e uno o più uffici dentro uno stesso ente, per arrivare a un prodotto o erogare un servizio;
- **responsabile di processo** (anche: ***process owner***) – ruolo organizzativo individuale che gestisce il complesso del processo e controlla il suo avanzamento assicurando che sia adatto allo scopo ("*fit for purpose*"); Ha la responsabilità che il processo sia eseguito come concordato, sia documentato e che raggiunga gli obiettivi definiti per il processo; Ha la responsabilità di contrattare quanto necessario al processo ed

affrontare le problematiche che emergono nell'esecuzione del processo, verificando periodicamente la sua appropriatezza e le necessità di miglioramento, e quindi sponsorizzare, progettare e gestire il cambiamento del processo e delle sue metriche [derivata da ITIL];

- ***service design*** – un approccio alla progettazione dei servizi che si occupa di definire come si svolge la relazione tra un utente e un'organizzazione, generando un'esperienza di qualità per entrambe le parti coinvolte. La progettazione dei servizi deve partire dai bisogni dei cittadini, con trasparenza e collaborazione (*co-design*) fin dalle fasi iniziali [derivata da LG di design per i servizi web AgID];
- **servizio** – un'attività o una serie di attività svolte in uno scambio tra un fornitore e un cliente. Il CAD all'art.64-bis, comma 1-bis, prevede che le PA "*in sede di evoluzione, progettano e sviluppano i propri sistemi e servizi in modo da garantire l'integrazione e l'interoperabilità tra i diversi sistemi e servizi* (..) *espongono per ogni servizio le relative interfacce applicative*» (API). Lo stesso art.64-bis al comma 1-quater prevede che le PA "*rendono fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale*" [da LG interoperabilità tecnica AgID]. Per servizio non si intende una struttura organizzativa;
- **servizio in rete o on-line** (e analogamente **servizio web**) – qualsiasi servizio di una amministrazione pubblica fruibile a distanza per via elettronica [da CAD, art.1, comma 1, lettera n-quater)];
- **servizio pubblico** – un insieme di attività/atti (obbligatori o discrezionali) espletati da una Pubblica Amministrazione (o espletati per conto di una PA)
  a vantaggio di cittadini, professionisti e imprese [derivata da CPSV-AP_IT]
  - *altra definizione*: l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti [da CIViT n.88/2010];
- **servizio dell'amministrazione** - servizi erogati verso terzi o internamente all'amministrazione [da Det.AgID n.628/2021];
- **servizio digitale dell'amministrazione** - servizi informatici (ad es. applicativi) erogati tramite reti e sistemi informativi dell'amministrazione o tramite reti e sistemi informativi di terzi per conto dell'amministrazione, verso terzi, internamente all'amministrazione o a supporto di servizi dell'amministrazione, ad esclusione dei servizi ICT di base [derivata da Det.AgID n.628/2021];
- **servizio ICT di base** - servizi informatici erogati tramite reti e sistemi informativi a supporto di servizi digitali dell'amministrazione, quali i servizi infrastrutturali ICT, i servizi di sicurezza ICT e la connettività [da Det.AgID n.628/2021].