



# Regione Umbria

Giunta Regionale

---

## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**N. 1543      SEDUTA DEL 20/12/2018**

**OGGETTO:** Accesso unico digitale ai servizi delle P.A. dell'Umbria. Informativa per eventuali determinazioni

		PRESENZE
Marini Catuscia	Presidente della Giunta	Presente
Paparelli Fabio	Vice Presidente della Giunta	Presente
Barberini Luca	Componente della Giunta	Presente
Bartolini Antonio	Componente della Giunta	Presente
Cecchini Fernanda	Componente della Giunta	Presente
Chianella Giuseppe	Componente della Giunta	Presente

---

---

Presidente: **Catuscia Marini**

Segretario Verbalizzante: Catia Bertinelli

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

---

L'atto si compone di 5 pagine

## LA GIUNTA REGIONALE

**Preso atto**, di quanto riferito dal relatore, Assessore Antonio Bartolini, che di seguito si riporta:

L'Assessore Antonio Bartolini ai sensi del vigente Regolamento della Giunta regionale, riferisce in merito allo stato di attuazione della iniziativa Accesso unico digitale ai servizi delle P.A.

Con **atto n. 36 del 15 gennaio 2018** la giunta regionale ha preadottato le *“Linee guida architetture del Programma di interventi per l’accesso unico digitale ai servizi delle PA dell’Umbria”*, che prevede una articolata analisi di iniziative da intraprendere derivanti dalla scelta di collocare il Presidio organizzativo dell’accesso unico **a livello regionale**.

Nei primi mesi del 2018 si è costituito un Laboratorio all’interno del *PRA 2017-2020 - PO FSE UMBRIA 2014-2020 – Asse 4 - Capacità istituzionale ed amministrativa* a cui hanno partecipato vari Servizi regionali, individuati con **determinazione direttoriale n. 1218 del 08/02/2018**, titolari delle materie che impattano sull’organizzazione della iniziativa:

- *Servizio Programmazione strategica dello sviluppo della società dell’informazione e dell’Amministrazione digitale e Sistema informativo geografico e Semplificazione amministrativa*
- *Servizio Urbanistica*
- *Servizio Turismo, Commercio, Sport e film Commission*
- *Servizio Sviluppo e competitività delle imprese*
- *Servizio Programmazione dell’assistenza ospedaliera. Accreditamento. Autorizzazioni sanitarie e sociosanitarie. Valutazione di qualità*
- *Servizio Attività giuridico amministrativa, tutela dei consumatori, coordinamento aiuti di Stato. Trasparenza, Anticorruzione e Privacy*
- *Servizio Organizzazione, gestione e amministrazione del personale*

Al Laboratorio è stato affidato il compito, sulla base di quanto stabilito dalla DGR 36/2018, di produrre per l’anno 2018 i seguenti output:

- bozza di “Convenzione generale per la CN-Umbria”, a supporto della consultazione degli EELL e degli altri soggetti pubblici coinvolti da parte dell’assessore regionale competente;
- definizione del Presidio organizzativo per la gestione dell’accesso unico digitale ai servizi delle PA dell’Umbria a partire dal SUAPE;
- analisi dei requisiti del Portale informativo (versione Beta) coordinando i relativi contenuti con le strutture regionali che si occupano di edilizia, commercio, artigianato, ecc

Con successiva **deliberazione n. 388 del 23/04/2018** la giunta regionale ha formalizzato la fissazione e l’assegnazione degli obiettivi ai Direttori regionali per il 2018. Tra gli obiettivi assegnati al Direttore della Direzione Programmazione, affari internazionali ed europei, agenda digitale, agenzie e società partecipate figura la *“Realizzazione, per quanto di competenza, dell’accesso unico ai servizi a partire dal SUAPE - (obiettivo triennale)*.

Con successiva **determina direttoriale N. 5474 del 31/05/2018** il Direttore della Direzione Programmazione, affari internazionali ed europei, agenda digitale, agenzie e società partecipate, ha assegnato gli obiettivi da conseguire nell’anno in corso, attesi i programmi di lavoro già definiti, ai Dirigenti della Direzione stessa ed in particolare al Servizio Programmazione strategica dello sviluppo della società dell’informazione e dell’Amministrazione digitale e Sistema informativo geografico e

Semplificazione amministrativa sono stati assegnati gli obiettivi di cui sopra, in merito all'accesso unico ai servizi.

Con **deliberazione della giunta regionale n. 888 del 2 agosto 2018** si è dato atto degli esiti del Gruppo di Lavoro formato dai vari Servizi regionali.

In particolare, dal lavoro svolto è emerso che la costruzione dell'accesso unico ai servizi pubblici digitali è un **processo complesso**. Digitalizzare, semplificare ed integrare richiedono una revisione profonda dei funzionamenti di chi produce ed usa informazione ed agisce processi e comportamenti amministrativi.

È dunque fondamentale qualificare il processo decisionale che porta alla scelta degli ambiti, dei modi e dei tempi di realizzazione.

Accesso unico deve **produrre un valore misurabile per tutti gli attori** in esso implicati (Regione, Comuni, altre PA, differenti tipologie di *user*).

Valutare costi e valore è il primo passaggio per qualificare il processo decisionale.

Accesso unico va visto primariamente come **un processo, non come un prodotto, una tecnologia o un insieme di norme**.

È dunque necessario **riconoscere la centralità degli aspetti organizzativi** (le condizioni stabili di funzionamento e governo) e di quadro di senso (il significato condiviso da tutti gli attori interessati).

Accesso unico rappresenta **una innovazione di metodo** che impatta fortemente sui rapporti fra istituzioni (Regione, Comuni, ...) e fra di esse ed i diversi attori interessati (cittadini, imprese, *professional*).

È dunque necessario **adottare un approccio incrementale**, rivolto a creare successo ed irreversibilità progressiva.

**La storia e le caratteristiche del contesto influenzano** fortemente **le attese** e determinano in larga misura la disponibilità dei diversi attori (in particolare i Comuni) a condividere i ruoli del processo.

È dunque necessario creare condizioni di fiducia, alla base della assunzione dei reciproci impegni da parte dei diversi attori interessati, *in primis* nel rapporto fra Amministrazioni.

L'integrazione fra Regione e PA dell'Umbria è sostenibile nella misura in cui si realizzano a monte anche significative condizioni di **integrazione interna alla Regione** stessa.

Nella fase di avvio di accesso unico è strategico disporre di un **"oggetto concreto"** e di valore da utilizzare a supporto della definizione negoziale con gli attori in gioco che viene identificato nel **portale regionale UmbriaFacile**, primo tangibile servizio ai cittadini ed alle PA, che nella prima fase parte con una **funzione informativa**, per procedere progressivamente verso altre componenti strutturali.

Il portale potrà essere di aiuto per **qualificare il ruolo di aggregatore della Regione nei confronti dei Comuni e di altri soggetti pubblici**, esercitando visibilmente il ruolo ad essa assegnato dalle norme e potrà concorrere a **costruire ed affinare i processi organizzativi interni alla Regione**, in termini di coordinamento fra Servizi e di redazione dei contenuti.

La realizzazione del portale beta è assunta quale necessario esercizio "iniziale" per la comprensione, attraverso un approccio effettivo e sperimentale, delle caratteristiche a regime del modello organizzativo per lo sviluppo e la gestione del portale stesso.

Il **26 novembre 2018** si è svolto l'ultimo seminario del **Workshop #AdUmbria 2018** su *Accesso unico ai servizi delle P.A. dell'Umbria. Integrazione tra le istituzioni per il ridisegno dei servizi* in cui si è dato conto dell'attività svolta nel 2018 da parte delle strutture regionali e sono intervenuti rappresentanti di AGID, Formez, IFEL Fondazione ANCI ed alcune Regioni italiane (Friuli Venezia Giulia – Marche – Emilia Romagna – Sardegna) che hanno dato conto delle proprie esperienze sull'argomento.

In tale contesto è stato presentato anche il portale versione "beta" *UmbriaFacile* che riveste un alto **valore dimostrativo e di servizio verso i Comuni e le strutture della giunta regionale**, visti come gli interlocutori chiave di questa fase.

Per quanto riguarda la **proposta di presidio organizzativo dell'accesso unico** nella DGR 888/2018 a regime sono previsti tre livelli:

- **livello strategico** (governance complessiva attraverso il Comitato dei Direttori della giunta regionale ed un Comitato di indirizzo allargato a tutti gli enti coinvolti)

- **livello operativo** (coordinamento e metodologie condivise da parte del Servizio regionale Programmazione strategica ICT e semplificazione amministrativa, in raccordo con i vari servizi regionali coinvolti)
- **livello di rete** (Rete delle Comunità tematiche che lavorano sui contenuti)

Il modello di **organizzazione scelto è quello a rete**, basato sul principio dell'integrazione multidisciplinare; sul livello ente Regione è composto dalle varie strutture regionali che hanno la competenza sulle materie.

Con **deliberazione della giunta regionale n. 1371 del 26/11/2018** è stato inoltre approvato il "Piano digitale regionale triennale (PDRT)" per l'anno 2019, riferito al periodo 2018-2020, che include varie iniziative a valere sui fondi POR FESR e POR FSE, di carattere tecnologico e di capacitazione istituzionale e amministrativa a sostegno della realizzazione di Accesso unico ed è stato altresì approvato lo Schema di Convenzione generale della CN-Umbria ex l.r. n.8/2011 e l.r. n.9/2014, che considera quattro "**grandi livelli logici**", che richiedono la definizione progressiva nel tempo dei relativi **Accordi attuativi** di collaborazione/agggregazione, quali:

- **sviluppo della semplificazione amministrativa** attraverso l'ecosistema digitale regionale, per lo sviluppo coordinato ed integrato dei servizi applicativi e telematici a sostegno dei servizi pubblici e dell' **Accesso unico** centrato sui bisogni di cittadini ed imprese
- **reti e comunità di conoscenza**, per lo sviluppo della società dell'informazione
- **servizi infrastrutturali e piattaforme**, per il loro consolidamento delle infrastrutture immateriali nazionali e dei sistemi di auto-amministrazione per il funzionamento degli Enti
- **reti ed infrastrutture fisiche**, per lo sviluppo della connettività nella rete regionale unitaria (ReRU), la razionalizzazione dei CED verso il data center regionale unitario (DCRU), l'utilizzo di servizi comuni della Community Cloud dell'Umbria e per garantire la sicurezza informatica (anche in riferimento al CERT di livello regionale).

Il primo Accordo attuativo tra Regione Umbria ed Enti pubblici (Comuni in primis) riguarderà lo sviluppo della semplificazione amministrativa a sostegno dei servizi pubblici e di Accesso unico.

Con **DGR 1418 del 4.12.2018** avente ad oggetto "*Modificazioni ed integrazioni a leggi regionali e ulteriori disposizioni*" la giunta regionale ha approvato un Disegno di Legge che tra quant'altro contiene modificazioni ed integrazioni alla legge regionale 16 settembre 2011, n. 8 (*Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali*) ed in particolare gli artt. 41 e 42 sono aggiornati rispetto al ruolo della Regione come aggregatore per l'ICT ed intermediario infrastrutturale rispetto all'accesso coordinato ai servizi digitali nel territorio umbro.

In considerazione della necessità di dare piena operatività all'Accesso unico attraverso l'Accordo attuativo di cui sopra e il modello organizzativo a rete, in collaborazione con gli enti del territorio, per sviluppare e gestire in maniera sostenibile l'iniziativa, è necessario:

- coinvolgere gli stakeholders del partenariato economico sociale rispetto all'ulteriore codesign dell'accesso unico a partire dal portale *UmbriaFacile* versione "beta";
- coinvolgere i Comuni e gli altri enti pubblici interessati attraverso un percorso di partecipazione e dialogo che raggiunga sia il livello politico che le strutture amministrative interessate, per la stesura dell'Accordo attuativo e l'individuazione dei servizi di loro interesse da far transitare in Accesso unico;
- individuare un primo insieme di servizi erogati dalla giunta regionale da far transitare in Accesso unico, in modo da attivare su di essi un processo di reale semplificazione in seno alla

Regione e di fissare di conseguenza gli obiettivi 2019-2020 delle strutture regionali a cui compete l'erogazione dei servizi di cui sopra, in maniera coordinata tra le Direzioni regionali;

- valutare il fabbisogno di personale con competenze specialistiche necessarie per il presidio operativo e di rete dell'Accesso unico, a seguito di quanto emerso dal percorso di dialogo e confronto da porre in essere.

Al fine di dare celermente corso all'iniziativa già dai primi mesi del 2019 è necessario attivare incontri rivolti ai target di utenti sopra individuati (stakeholders, Servizi della giunta regionale, Enti pubblici) sia di carattere informativo che di raccolta strutturata delle esigenze e proposte espresse, in modo da costruire un piano di lavoro condiviso, definendone prioritariamente la regia politica e tecnica.

In relazione a quanto sopra espresso viene sottolineata la necessità di:

- prendere atto della complessa attività svolta nel corso dell'anno 2018 e da svolgere in merito al processo di costruzione di Accesso unico ai servizi on line delle P.A. dell'Umbria;
- fissare gli obiettivi 2019-2020 delle strutture regionali a cui compete l'erogazione dei servizi che entreranno a far parte di Accesso Unico, in maniera coordinata tra le Direzioni regionali;
- procedere nella costruzione di un modello organizzativo a rete in collaborazione con gli enti del territorio e i Servizi regionali, per sviluppare e gestire in maniera sostenibile l'iniziativa, attivando una serie di incontri rivolti a vari target di utenti (stakeholders, Servizi della giunta regionale, Enti pubblici) sia di carattere informativo che di raccolta strutturata di esigenze e di proposte espresse;
- affidare il coordinamento della cabina di regia del processo di Accesso Unico all'assessore regionale Antonio Bartolini, supportato da quella tecnica coordinata dal Direttore della Direzione regionale Programmazione, affari internazionali ed europei. Agenda Digitale, Agenzie e Società Partecipate

**Vista** la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

**Ritenuto** di deliberare ai sensi in particolare dell'articolo 17, comma 1 del Regolamento interno di questa Giunta, stante la esclusiva discrezionalità politica del provvedimento;

**A voti** unanimi espressi nei modi di legge,

### **DELIBERA**

- di prendere atto della complessa attività svolta nel corso dell'anno 2018 e da svolgere in merito al processo di costruzione di Accesso unico ai servizi on line delle P.A. dell'Umbria;
- di procedere nella costruzione di un modello organizzativo a rete in collaborazione con gli enti del territorio e i Servizi regionali, per sviluppare e gestire in maniera sostenibile l'iniziativa, attivando una serie di incontri rivolti a vari target di utenti (stakeholders, Servizi della giunta regionale, Enti pubblici) sia di carattere informativo che di raccolta strutturata di esigenze e di proposte espresse;
- di affidare il coordinamento della cabina di regia del processo di Accesso Unico all'assessore regionale Antonio Bartolini, supportato da quella tecnica coordinata dal Direttore della Direzione regionale Programmazione, affari internazionali ed europei. Agenda Digitale, Agenzie e Società Partecipate;
- di stabilire che gli obiettivi 2019-2020 delle strutture regionali a cui compete l'erogazione dei servizi che entreranno a far parte di Accesso Unico dovranno essere fissati in maniera coordinata tra le Direzioni regionali.

