



**PIANO TRIENNALE DI  
SEMPLIFICAZIONE  
AGENDA 2016 - 2018**

# INDICE

<b>Introduzione .....</b>	<b>2</b>
<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Le linee guida .....</b>	<b>5</b>
1.1. <i>Innovazione .....</i>	5
1.2. <i>Trasparenza e partecipazione .....</i>	6
1.3. <i>Alleggerire i cittadini .....</i>	6
1.4. <i>Meno costi .....</i>	7
1.5. <i>Sbloccare le imprese .....</i>	8
<b>2. Gli obiettivi .....</b>	<b>9</b>
2.1. <i>Ambiente normativo regionale .....</i>	10
2.2. <i>Ambiente del Sistema regionale .....</i>	11
2.3. <i>Ambiente Regione Umbria .....</i>	11
<b>3. Le Misure di intervento e le azioni .....</b>	<b>12</b>
3.1. <i>Le misure di intervento .....</i>	12
3.2. <i>Le azioni .....</i>	19
<b>4. Il metodo e gli strumenti .....</b>	<b>21</b>
4.1. <i>Il metodo .....</i>	21
4.2. <i>Gli strumenti .....</i>	23
<b>5. La Governance .....</b>	<b>26</b>
5.1. <i>Il Tavolo generale della semplificazione .....</i>	26
5.2. <i>I Tavoli tematici operativi .....</i>	28
<b>6. Attuazione, monitoraggio e reporting .....</b>	<b>29</b>
6.1. <i>Attuazione .....</i>	29
6.2. <i>Monitoraggio e reporting .....</i>	30
6.3. <i>Relazione annuale .....</i>	30
<b>7. La Comunicazione .....</b>	<b>31</b>
<b>Appendice .....</b>	<b>32</b>

# INTRODUZIONE

Il presente piano è predisposto ai sensi dell'art. 3 della legge regionale 16 settembre 2011, n. 8 "Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali" e s.m. e i. pubblicata nel Supplemento Ordinario n. 1 del Bollettino Ufficiale n. 41 del 21/09/2011.

## Linee guida

Il piano, in tutta la sua articolazione, tiene a costante riferimento le **linee guida**, integralmente riportate al cap. 1, predisposte e condivise con i destinatari dell'azione regionale nel percorso partecipativo che ha preceduto questo documento, di cui si da conto in appendice, e **rappresenta esso stesso linea guida per il sistema degli enti ed organismi regionali**, come definiti nell'art. 11 della legge regionale di semplificazione (*agenzie e enti strumentali regionali, aziende sanitarie e enti del servizio sanitario regionale, enti locali, loro consorzi e associazioni, agenzie ed altri organismi dipendenti o strumentali degli enti locali, concessionari di servizi pubblici regionali e locali e soggetti privati, limitatamente allo svolgimento di attività di pubblico interesse nelle materie di competenza regionale*) per il raggiungimento di obiettivi comuni potenziamento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa nei rapporti con i cittadini o le imprese del territorio regionale.

## Carta della semplificazione

In virtù dell'ampio processo partecipativo, il presente documento assume anche la rilevanza di **CARTA DELLA SEMPLIFICAZIONE** quale impegno istituzionale che la Regione assume nei confronti dei destinatari della propria azione che tale documento hanno contribuito a costituire.

## PREMESSA

Da anni la **semplificazione** rappresenta una richiesta costante e continua da parte di imprese e cittadini che chiedono una Pubblica Amministrazione più efficiente, meno burocratica, più moderna, più snella.

È per questo che la Regione Umbria ha avviato sin dal 2011, con l'adozione della legge regionale 16 settembre 2011, n. 8 "Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali", **azioni sistematiche di semplificazione, in linea con l'Europa e con le politiche nazionali**, considerando la semplificazione fondamentale per aumentare la competitività del territorio, migliorare la qualità della vita dei cittadini, rafforzare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e mondo delle imprese facendo in modo che i cittadini acquisiscano fiducia nelle Istituzioni.

È nei **Piani Triennali di Semplificazione**, approvati dall'Assemblea legislativa, che viene definita la linea di intervento ed il modo sia organizzativo che tecnologico per poter raggiungere finalità e obiettivi, le attività di verifica e di controllo sullo stato di avanzamento e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi.

La definizione di piani triennali, attraverso l'aggiornamento continuo di metodi e standard, partendo dalla valorizzazione del patrimonio di informazioni e di progettualità acquisito nel tempo, garantisce il perseguimento sistematico di sempre ulteriori spazi di semplificazione.

Con le azioni attuative del **Piano triennale 2012-2014** la Regione Umbria ha sperimentato nuove metodologie, nuovi sistemi organizzativi, definendo standard e modelli.

Nel contempo ha avviato un sistema di monitoraggio e una valutazione delle attività, realizzando anche indagini oggettive sul territorio, per valutare gli impatti dell'azione regionale. Ciò ha permesso di acquisire consapevolezza dei punti di forza e dei limiti di tali azioni.

I maggiori punti di debolezza individuati sono :

- una mancata sinergia e complementarietà tra le politiche di **semplificazione** e quelle di **digitalizzazione**;
- una **partecipazione**, che seppur ampia, è avvenuta solo successivamente alla fase di pianificazione delle attività ed è risultata carente nella fase attuativa;
- una inadeguata attività di **comunicazione** che non ha saputo dare visibilità alle attività ed ai risultati ottenuti né mantenere viva l'attenzione dei destinatari sulle attività svolte;
- una scarsa **collaborazione interistituzionale** tale da consentire la diffusione di buone pratiche tra i diversi enti locali in modo da avviare concretamente la costituzione di un **Sistema Regionale Semplice**.

E' proprio da queste analisi e valutazioni che per la definizione del **Piano triennale di semplificazione – Agenda 2016-2018** è stata scelta una nuova modalità operativa per raggiungere **maggiori, migliori, ma soprattutto più tangibili risultati**.

Il nuovo Piano triennale parte, dunque, da una **preventiva** fase di consultazione, effettuata dal mese di settembre, durante la quale sono stati **ascoltati** i rappresentanti dei diversi portatori di interessi (rappresentanze delle imprese dei settori agricoltura, industria, commercio, artigianato, rappresentanti di consumatori e del terzo settore, ordini professionali, università, camere di commercio, organi periferici

dello stato, enti locali e loro rappresentanze, dipendenti pubblici regionali, ecc..) acquisendo **criticità e proposte**.

A seguito di questi incontri, sono state definite delle **Linee guida di intervento per la redazione del Piano triennale** che si basano su un deciso orientamento all'**innovazione** (di metodo e tecnologica), alla **trasparenza** ed alla **partecipazione** e previsione di misure concrete e mirate ad **alleggerire i cittadini, ridurre i costi e sbloccare le imprese**.

Le linee guida sono state sottoposte ad una **ulteriore fase di partecipazione e di ascolto**, più diffusa, aperta e diretta, tramite un blog denominato **#UmbriaSemplice** aperto alla discussione per oltre un mese, dal 18 gennaio al 25 febbraio 2016.

Per la prima volta, **la Regione ha coinvolto direttamente i destinatari delle proprie attività** (imprese, cittadini e professionisti), sottoponendo alla valutazione pubblica le linee di intervento e chiedendo ulteriori contributi e idee in modo da predisporre un documento massimamente partecipato e condiviso.

Il risultato di un mese di consultazione sulle 5 linee di intervento, ha portato alla raccolta di 48 nuove idee e numerosi commenti e voti di apprezzamento delle idee proposte, con una netta prevalenza di interventi sui temi riferiti alla **trasparenza ed alla partecipazione ed alla riduzione di carichi burocratici ed oneri gravanti sui cittadini**. Tranne rare eccezioni, le idee presentate sono risultate coerenti con lo spirito dell'iniziativa, dando un concreto contributo alla stesura del documento di Piano.

La consultazione, di cui si da conto in appendice, ha rappresentato, nel suo insieme, una conferma delle criticità già individuate dall'amministrazione regionale, in sede di valutazione di impatto delle attività del precedente Piano triennale.

Il presente Piano costituirà dunque il punto di partenza di un percorso pluriennale che vedrà la Regione impegnata, **insieme a tutti gli interlocutori del sistema regionale**, nella attuazione di azioni che siano effettivamente in grado di garantire il rilancio della competitività del sistema economico regionale ed il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.



## 1. LE LINEE GUIDA

Come evidenziato in premessa, il presente piano, a seguito di un lungo processo partecipativo, individua **cinque linee strategiche di intervento** per il raggiungimento degli obiettivi prefissati che costituiscono, altresì, linee guida per il sistema regionale.



### 1.1. Innovazione

**Innovare significa trasformare i problemi in soluzioni, saper comprendere le criticità ed offrire risposte concrete ed efficaci.**

L'innovazione, dunque, non è un obiettivo, ma un nuovo metodo di lavoro, **un nuovo modo di agire non più orientato solo al miglioramento dell'attività esistente ma volto ad un cambiamento radicale** che può restituire alla pubblica amministrazione il suo ruolo di servizio e avviare così una nuova stagione che metterà al centro le richieste di cittadini e imprese.

Innovazione, semplificazione e digitalizzazione sono dunque leve fondamentali per il cambiamento culturale dell'azione della Regione.

Pertanto, in stretta correlazione con l'Agenda Digitale dell'Umbria, vengono definite le linee prioritarie di intervento:

- Una sistematica e diffusa realizzazione di procedure telematiche semplificate e facilmente accessibili per la presentazione di istanze/documenti /dichiarazioni esclusivamente on-line.
- Tracciabilità all'interno dell'amministrazione, ove possibile, con servizi di notifica dello stato delle pratiche, anche avvalendosi delle applicazioni mobile (APP) intelligenti.
- Azioni infrastrutturali (data center unitario regionale, pin unico di identità digitale, implementazione banda larga, ecc...) per garantire servizi all'intero sistema regionale.



## 1.2. Trasparenza e Partecipazione

Avere accesso alle informazioni delle Pubbliche Amministrazioni, raccolte e detenute peraltro in nome, per conto e con le risorse dei cittadini, è un diritto fondamentale.

Tale diritto consente l'attivazione di **forme diffuse di controllo democratico sullo svolgimento delle funzioni istituzionali**, sull'utilizzo delle risorse e rappresenta il presupposto di una piena partecipazione dei cittadini alla vita democratica ed alla gestione della res pubblica.

La trasparenza consente di attivare un processo, definito nei paesi anglosassoni "friendly citizen control", attraverso il quale viene stimolata **la partecipazione e la collaborazione tra P.A. e cittadino** che può in tal modo contribuire attivamente con suggerimenti, critiche e proposte, a migliorare la qualità dei servizi pubblici e, al contempo, limitare il nocivo fenomeno della corruzione.

Pertanto, in stretta correlazione con il Piano triennale per trasparenza e integrità, parte integrante e sostanziale del Piano di prevenzione della corruzione, la Regione Umbria definisce linee prioritarie di intervento che prevedono:

- Un innalzamento dei livelli di trasparenza (es. monitoraggio dei tempi della PA, bilancio interattivo accessibile a tutti, atti amministrativi chiari e comprensibili).
- Un aumento dei momenti di partecipazione (sportelli on-line di ascolto continui, aumento di sedi di consultazione, on line & off line) al fine di garantire una sempre più qualificata e consapevole partecipazione dei cittadini e delle loro rappresentanze all'amministrazione della nostra regione.
- Azioni di sostegno alla trasparenza degli Enti locali (es. diffusione di open data, Piani regolatori on line, gestione associata delle centrali di acquisto) per garantire livelli diffusi di trasparenza dell'intero sistema regionale.



## 1.3. Alleggerire i cittadini

Il presente Piano individua come obiettivo generale quello di "restituire il tempo sottratto ai cittadini" da oneri ed adempimenti burocratici per aumentare la qualità della vita e, conseguentemente, migliorare il rapporto di fiducia nella pubblica amministrazione.

Nella consapevolezza che i servizi si concepiscono e si realizzano spostando la centralità sull'utente, spesso "cliente involontario" della PA, l'obiettivo è quello di **alleggerire il cittadino dagli accessi di richieste, adempimenti, oneri burocratici e tempi di attesa**.

Particolare attenzione sarà posta quindi all'erogazione digitale dei servizi, a partire da quelli sanitari, che consentiranno al cittadino di non perdere più tempo in fila agli sportelli ma di poter fruire di alcuni servizi da casa, dal luogo di lavoro e da qualsiasi altro punto di accesso alla rete (anche app mobile).

Nella consapevolezza, tuttavia, che non tutti i destinatari dei servizi hanno accesso alle nuove tecnologie, la Regione aprirà sportelli "multicanale" e "polifunzionali", predisponendo punti di accesso in tutte le altre modalità in uso tra i cittadini (sportelli faccia a faccia, telefonici, via posta tradizionale/elettronica o modalità esclusivamente telematica).

Una volta acquisite le richieste, sarà compito della P.A. semplificare ed alleggerire anche le procedure interne di gestione delle pratiche basandosi sulla concreta soddisfazione di un bisogno reale espresso dal cittadino (citizen satisfaction) ancor prima del mero rispetto di procedure e tempi.

Saranno promosse inoltre azioni a favore degli Enti locali, i maggiori erogatori di servizi al cittadino, per rafforzare le loro competenze sulla comunicazione e sull'ascolto, per agevolare la costituzione di sportelli associati, per sostenere azioni specifiche a favore dei giovani e dell'invecchiamento attivo.



## 1.4. Meno Costi

Obiettivo prioritario della Regione Umbria per il prossimo triennio 2016-2018 è quello di definire una pubblica amministrazione regionale più semplice, meno costosa e in grado di dare risposte rapide ai bisogni di imprese e cittadini, **riducendo il carico burocratico eccessivo** ed evitando l'introduzione di nuovi oneri non necessari nelle procedure di erogazione dei servizi.

Come si riduce il carico burocratico?

- Misurando con tecniche oggettive (c.d. MOA), il tempo necessario a cittadini ed imprese per qualunque adempimento richiesto dalle pubbliche amministrazioni che comportino la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti.
- Trasformando questo tempo in costi (c.d. oneri amministrativi) sulla base di costi medi standard (costi interni del personale impiegato e costi esterni per consulenti e intermediari) che le imprese e i cittadini sostengono per svolgere ogni attività amministrativa richiesta per l'ottenimento di servizi dalla P.A..
- Intervenendo con politiche di semplificazione che, agendo su diversi livelli (normativo, organizzativo e procedurale), tramite il ridisegno dei processi, la digitalizzazione e l'utilizzo di nuove tecnologie (es. cloud computing), riducano al minimo le attività amministrative e le informazioni richieste e quindi gli oneri subiti.

Analogamente, saranno realizzate azioni di misurazione e riduzione congiunta con gli Enti locali e con le rappresentanze di imprese e cittadini, per individuare insieme le procedure più irritanti, quelle cioè ritenute più onerosi da parte dei destinatari stessi dei servizi.

Quindi, MENO COSTI quale condizione essenziale per restituire il TEMPO a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia.



## 1.5. Sbloccare le imprese

Semplificare vuol dire, innanzitutto, **sciogliere una serie di nodi legislativi, amministrativi, organizzativi, cioè l'eccesso di carico burocratico, che rallentano, complicano e a volte bloccano lo svolgimento ordinario della attività di impresa.** A ciò deve conseguire anche un notevole ricorso alle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie, che offrono sostanziali cambiamenti nelle modalità operative e rilevanti accelerazioni nello svolgimento delle procedure, oltre a garantire maggiore trasparenza ed accessibilità ai servizi della PA.

Con il piano di semplificazione 2016-2018 e questa consapevolezza, la Regione Umbria si impegna a porre in essere ogni possibile azione, normativa, organizzativa e tecnologica che possa restituire alle imprese il tempo sottratto da eccessivi e ridondanti adempimenti burocratici e a garantire tempi certi nell'erogazione dei servizi.

Tra le azioni prioritarie:

- Una verifica di tutti i regimi autorizzativi regionali, compresi quelli ambientali riacquisiti dalle Province (es. AUA), al fine di ridisegnare i processi, semplificandoli e digitalizzandoli, per ridurre gli adempimenti richiesti ed accelerare i tempi di rilascio.
- Il riordino del Portale regionale dello Sportello Unico per il potenziamento e la funzionalità degli Sportelli Unici per le Attività Produttive e per l' Edilizia con implementazione e ridefinizione della banca dati regionale SUAPE.
- Accordi con le pubbliche amministrazioni operanti nel territorio regionale per agevolare lo svolgimento di procedimenti complessi e massima interoperabilità tra sistemi informativi e banche dati.
- Interventi di semplificazione e digitalizzazione delle procedure per l'erogazione di finanziamenti comunitari.
- Interventi telematici per la gestione semplificata delle conferenze di servizi asincrone.
- Interventi di semplificazione e coordinamento dei controlli sulle imprese.
- Definizione del sistema di e-procurement regionale.

Infine, mediante **tavoli di lavoro dedicati e sempre aperti** alla partecipazione delle rappresentanze delle imprese e dei professionisti, la Regione Umbria garantirà, all'interno della propria organizzazione, un lavoro di rete finalizzato a raccordare le proprie diverse articolazioni e ad assicurare un presidio costante da parte della funzione semplificazione a tutti i settori interessati.



## 2. GLI OBIETTIVI

### SEMPLIFICARE PER CRESCERE.

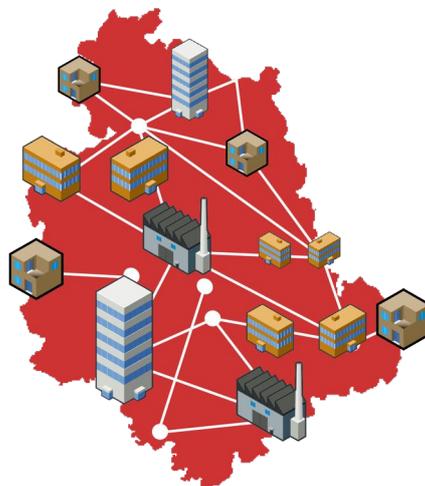
E' indispensabile che la Pubblica Amministrazione regionale riacquisti il **ruolo di servizio** che le è proprio recuperando il rapporto di fiducia della sua collettività impegnandosi alla realizzazione di **un sistema semplice regionale** che possa realizzare un ambiente amministrativo favorevole per le imprese, anche aumentando l'attrattività di quelle esogene, e migliorare la qualità della vita dei cittadini, facilitando l'accesso ai servizi pubblici.

Quindi, massima integrazione con le azioni nazionali previste dall'Agenda per la semplificazione 2015- 2017 (c.d. "Italia semplice") con la quale per la prima volta in Italia, il Governo, le Regioni, i Comuni, le Province e le Città Metropolitane assumono un comune impegno ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati. Solo una forte sinergia delle azioni dei diversi livelli amministrativi può garantire, infatti, il risultato, utilizzando tutti gli strumenti necessari: **innovazione tecnologica, amministrativa, organizzativa, normativa.**

Obiettivo prioritario di questo Piano è **dare seguito alle richieste di cittadini, imprese e professionisti** in ordine alla richiesta di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza che si traduce in:

- Un corretto uso **dell'innovazione**, intesa come cambiamento radicale e non solo miglioramento.
- Un aumento dei livelli di **trasparenza**, per consentire un maggior controllo diffuso dell'azione regionale.
- Un aumento della **partecipazione**, intesa come condivisione di impegno e di risultato.
- **Riduzione di costi**, intesa come riduzione di oneri e costi amministrativi a carico d imprese e cittadini per la fruizione dei servizi.
- **Facilitazione all'accesso ai servizi da parte di cittadini ed imprese**, con particolare attenzione alle procedure autorizzative.
- Garantire **risultati di sistema** sul territorio regionale e non legati a singoli Enti e procedure.

Per tale motivo le misure adottate saranno rivolte a tre ambienti specifici:



✓ Ambiente Normativo Regionale

✓ Ambiente del Sistema regionale

✓ Ambiente Regione Umbria

## 2.1 Ambiente normativo regionale

La precedente programmazione ha visto la Regione cimentarsi con la sfida dei testi unici, attuata rispettando le stringenti scadenze previste dalla legge regionale n.8/2011, con l'obiettivo specifico di restituire coerenza e certezza al diritto sotto il profilo giuridico-formale, nonché di ridurre quantitativamente il numero delle leggi e di abrogare quelle obsolete o non necessarie.

La redazione dei **sei testi unici** riferiti all'artigianato, al turismo, al commercio, alla sanità e servizi sociali, all'agricoltura e al governo del territorio ha consentito la riorganizzazione del sistema normativo regionale in un ridotto numero di testi unici che assicurano la raccolta, la razionalizzazione ed il coordinamento delle norme e disposizioni vigenti di determinate materie determinando l'abrogazione di 81 leggi e di 4 regolamenti regionali.

La redazione dei Testi Unici ha rappresentato, dunque, un importante passo di razionalizzazione dell'impianto normativo regionale.

**Ma gli stakeholders chiedono di più:** un maggior coordinamento tra i dettami dei diversi Testi Unici, soprattutto in materie contigue e per attività che vedono coinvolti i medesimi destinatari ed un ulteriore sforzo di liberalizzazione, anche in relazione alla c.d. Riforma Madia, e di semplificazione.

## 2.2 Ambiente del Sistema regionale

Come suggerisce l'OCSE, il successo della politica di semplificazione richiede il coordinamento dei differenti livelli di governo coinvolti e la consultazione delle parti interessate. Il conseguimento degli obiettivi del presente piano, pertanto, non può avere piena attuazione senza il pieno coinvolgimento di tutti gli attori regionali.

**Gli stakeholders regionali chiedono azioni di sistema**, specialmente nella gestione delle procedure complesse che vedono la partecipazione attiva più Enti, anche statali.

**Quindi un Sistema semplice e non ente semplice perché la semplificazione non integrata non garantisce servizi e non crea valore.**

Pertanto l'obiettivo specifico è costituire un **sistema di enti semplici, dialoganti e cooperativi** anche al fine di garantire la gestione di **servizi digitali condivisi** senza la quale non si potrà dare attuazione ad una riforma complessiva della pubblica amministrazione.

## 2.3 Ambiente Regione Umbria

Anche la Regione Umbria, come amministrazione pubblica, partecipa al Sistema degli Enti semplici e deve adeguare il suo modo di operare agli stessi principi definiti dalle linee guida.

Quindi massima attenzione alla semplificazione delle **modalità di accesso ai servizi regionali**, con particolare riferimento alle procedure connesse alla erogazione di fondi, alle autorizzazioni, ai controlli attraverso la riprogettazione dei processi che possano garantire un significativo e tangibile aumento di valore, intervenendo con politiche di semplificazione che, agendo su diversi livelli (normativo, organizzativo, tecnologico e procedurale), riducano al minimo le attività amministrative, garantiscano tempi rapidi di erogazione del servizio e trasparenza intesa anche come accesso ai percorsi interni delle pratiche amministrative.

A cominciare da una verifica di tutti i regimi autorizzativi regionali, compresi quelli ambientali riacquisiti dalle Province (es. AUA), al fine di adeguarli ai principi di liberalizzazione (meno provvedimenti) previsti dai c.d. Decreti Madia, ai principi di dematerializzazione e trasparenza previsti dal nuovo CAD, ridisegnare i processi, semplificandoli e digitalizzandoli, per ridurre gli adempimenti richiesti ed accelerare i tempi di rilascio.

Infine un adeguamento del sistema informativo interno, con l'istituzione della nuova figura del Chief Digital Officer (CDO) prevista dal CAD così come innovato con i c.d. decreti Madia, per attuare l'intero processo della gestione delle informazioni, dati e documenti, garantendo ai cittadini/utenti:

- Maggiori livelli di qualità dei servizi in rete
- Il diritto di accesso telematico
- Accessibilità totale a tutti i livelli
- Adempimento degli obblighi di pubblicazione per le finalità della trasparenza mediante l'adeguamento a standard operativi nazionali che garantiscano la massima interoperabilità con i

flussi documentali e le basi di dati delle altre pubbliche amministrazioni, l'accesso tramite l'identità unica digitale (SPID), la connessione con l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANCR), l'adesione al nodo dei pagamenti (PagoPA), al fine **partecipare compiutamente a risultati di sistema.**

## LE LORO RICHIESTE, I NOSTRI OBIETTIVI.

Agire su questi tre ambienti, consentirà di dare attuazione alle principali richieste degli stakeholders nella fase di ascolto pedepedeutica alla stesura di questo documento:

- **PIÙ ASCOLTO E PARTECIPAZIONE**
- **PIÙ TRASPARENZA**
- **PIÙ COOPERAZIONE ED INTEGRAZIONE TRA ENTI**
- **RISULTATI PIÙ TANGIBILI**
- **SISTEMA DI REGOLE CHIARE E COERENTI**
- **PIÙ COERENZA TRA LE ATTIVITÀ**
- **TEMPI CERTI**
- **MENO COSTI AMMINISTRATIVI E BUROCRATICI**
- **CONTROLLI PIÙ ARMONIZZATI**
- **SUAPE EFFETTIVO ED EFFICIENTE**



## 3. LE MISURE DI INTERVENTO E LE AZIONI

### 3.1 Le misure

**Le Misure indicano interventi strategici per il raggiungimento degli obiettivi.**

Non si è ritenuto utile seguire la distinzione tradizionale delle misure per destinatari (imprese, cittadini, professionisti, Pubblica Amministrazione) ma indicare l'**ambiente nel quale vanno ad agire**, come illustrati nel capitolo che precede.

**Gli interventi programmati, infatti, mirano al raggiungimento di un Sistema Regionale Semplice, a vantaggio di tutta la collettività regionale.**

## LE LORO RICHIESTE, I NOSTRI OBIETTIVI:



### Più ascolto e partecipazione

MISURE	AMBITI
<b>Tavolo generale della semplificazione</b> con funzioni di indirizzo e controllo delle attività, aperto alla partecipazione degli stakeholders	
<b>Tavoli operativi</b> per l'attuazione con la partecipazione attiva di esperti individuati dagli stakeholders	
<b>Pubblicazione</b> on line di tutti i lavori dei tavoli e dell'avanzamento dei lavori per garantire un controllo diffuso sulle attività in corso di attuazione e stimolare la partecipazione di chiunque abbia interesse	
<b>Blog tematici aperti</b> , in concomitanza dei lavori dei tavoli, per la partecipazione diffusa di chiunque ritenga garantire un apporto utile	



### Più trasparenza

MISURE	AMBITI
Atti amministrativi chiari e leggibili con l'ausilio di <b>check list di autovalutazione</b> preventiva	
Comunicazione nei siti istituzionali più chiara e completa per agevolare <b>l'accesso alle informazioni</b>	
Sviluppo del canale <b>COME FARE PER...</b> sui siti delle PA regionali <b>per agevolare l'accesso ai servizi</b> anche con il collegamento a procedure telematiche semplificate e facilmente accessibili per la presentazione di istanze/documenti/dichiarazione esclusivamente on line	
<b>Sistema informativo regionale</b> per la gestione dematerializzata ed unitaria dei procedimenti amministrativi secondo i principi open gov ed open data con tracciatura dei tempi, alimentazione del <b>fascicolo del cittadino</b> e del <b>fascicolo di impresa</b> , tracciabilità e notifica di stato	

**Azioni di sostegno alla trasparenza degli Enti locali** (es. diffusione di open data, Piani regolatori on line, gestione associata delle centrali di acquisto) per garantire livelli diffusi di trasparenza, anche come formazione/informazione dei Responsabili della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione



## Più cooperazione ed integrazione tra gli enti

MISURE	AMBITI
<b>Tavoli della semplificazione</b> aperti alla partecipazione di rappresentanti di Enti Locali, amministrazioni periferiche dello Stato, aziende ed enti controllati	
<b>Accordi e protocolli</b> con enti locali ed amministrazioni periferiche dello Stato per la gestione di procedimenti complessivi e per la gestione delle Conferenze di Servizi (sincrone ed asincrone) per l'accelerazione dei tempi di conclusione	
<b>Piattaforme applicative dialoganti</b> secondo standard comuni e definiti (open gov ed open data)	
Completamento azioni infrastrutturali ( <b>SPID, PagoPA, ANCR, DCRU, diffusione banda larga ecc..</b> ) per garantire servizi digitali all'intero sistema regionale	
<b>Sistema informativo regionale</b> per la gestione dematerializzata ed unitaria dei procedimenti amministrativi secondo i principi open gov ed open data, con disaccoppiamento tra back e front office, per garantire interoperabilità dei flussi documentali e la gestione dei dati, degli eventi e dei documenti non strutturati	
<b>Azioni di sostegno agli Enti del sistema regionale</b> per favorire la cooperazione applicativa e l'adesione a standard in termini di processi informativi e documentali	



## Risultati più tangibili

MISURE	AMBITI
Attività di semplificazione e digitalizzazione orientare alla <b>creazione di valore</b>	
<b>Condivisione</b> con i destinatari dell'azione pubblica, dalla programmazione, all'attuazione, alla valutazione dei risultati, tramite lo strumento dei Tavoli aperti	

<b>Comunicazione bidirezionale costante, aperta e diffusa</b> sull'azione regionale ed informazione semplice, chiara ed immediata sui risultati	
<b>Riqualificazione e formazione del personale</b> , estesa a tutti gli enti regionali e locali, finalizzata all'accrescimento di una nuova <b>cultura di servizio</b>	
Maggiore collegamento tra i comportamenti personali nella progettazione e gestione dei servizi e la <b>valutazione</b> , anche grazie alla nuova Governance che vede i Direttori regionali direttamente coinvolti nelle politiche di semplificazione	
Diffusa erogazione di <b>servizi on line</b> (anche app mobile) per la presentazione di richieste/adempimenti/pagamenti alla P.A.	
Istituzione <b>digi-pass</b> , ovvero luoghi pubblici di supporto all'accesso ai servizi on line per i cittadini in situazione di divario digitale	
Potenziamento <b>fascicolo sanitario elettronico</b> (FSE) e accesso digitale ai servizi sanitari	



## Sistema di regole chiare e coerenti

MISURE	AMBITI
<b>Testi unici armonizzati</b> tra di loro e con le normative preposte alla tutela ambientale	
<b>Testi unici Semplificati</b> con l'adeguamento dei principi introdotti dalla c.d. Riforma Madia con particolare riferimento alla corretta individuazione dei regimi soggetti ad autorizzazione, a scia, a comunicazione o a libera attività, alla nuova gestione delle Conferenze dei Servizi, anche in modalità asincrona, alla accelerazione dei procedimenti, alle partecipate, ecc...	
Ulteriore riduzione di provvedimenti per quei procedimenti che non implicano esercizio di discrezionalità amministrativa	
Atti amministrativi chiari e leggibili con l'ausilio di <b>check list di autovalutazione</b> preventiva	
<b>Tavolo settoriale operativo</b> dedicato all'aggiornamento dei testi unici aperto alla partecipazione degli stakeholders	
Introduzione della <b>legge di semplificazione annuale</b> quale strumento per il superamento degli ostacoli normativi alle misure di semplificazione	
Supporto agli EELL per la pubblicazione degli <b>strumenti di pianificazione on line</b>	



## Più coerenza tra le attività

MISURE	AMBITI
<b>Coordinamento</b> tra il Piano di semplificazione e gli altri strumenti di programmazione regionale, con particolare riferimento alla programmazione generale (DEFR) ed alle misure di semplificazione previste nell'ambito della programmazione comunitaria (PRA)	
<b>Governance della semplificazione</b> collegata con il Comitato dei Direttori per garantire l'impegno alla semplificazione nella attuazione di tutte le politiche regionali ed il coinvolgimento di tutte le strutture regionali	
Presenza al Tavolo generale della semplificazione della nuova figura del <b>Chief Digital Officer (CDO)</b> per garantire maggiore coesione tra le azioni della Agenda di semplificazione e dell'Agenda digitale	
Presenza al Tavolo generale della semplificazione del <b>Responsabile della Trasparenza e della prevenzione della corruzione</b> per garantire maggiore coesione tra le azioni della Agenda di semplificazione ed il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e del connesso Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità	
<b>Metodologia di azione</b> del Piano di Semplificazione quale linea guida e buona pratica agli enti del sistema regionale	
<b>Partecipazione</b> ai tavoli delle rappresentanze di enti locali e amministrazioni periferiche dello Stato per garantire azioni di sistema coordinate	
<b>Accordi e protocolli</b> con enti locali ed amministrazioni periferiche dello Stato per azioni comuni e coerenti in tema di semplificazione e miglioramento dei servizi soprattutto in una ottica di filiera dell'azione pubblica	
<b>Monitoraggio costante</b> dell'azione a livello di sistema per garantire un costante feedback al Tavolo generale e favorire l'analisi delle criticità e l'introduzione di correttivi alla programmazione al servizio della efficacia dell'azione	



## Tempi certi

MISURE	AMBITI
<b>Aggiornamento costante dei tempi</b> di procedimento; monitoraggio di rispetto dei termini a cura dei Direttori delle strutture, <b>pubblicazione</b> termini reali ed esercizio del potere sostitutivo in caso di inadempienza	
<b>Revisione regolamento</b> sui termini e sull'indennizzo da ritardo	
<b>Accordi e protocolli</b> con enti locali ed amministrazioni periferiche dello Stato per la gestione di procedimenti complessi e per la gestione delle Conferenze di Servizi (sincrone ed asincrone) per l'accelerazione dei tempi di conclusione	
Sistema informativo regionale per la gestione dematerializzata ed unitaria dei procedimenti amministrativi secondo i principi open gov ed open data con <b>tracciatura dei tempi</b> , alimentazione del fascicolo del cittadino e del fascicolo di impresa, <b>tracciabilità e notifica di stato</b>	
Sistematica e diffusa realizzazione di <b>procedure telematiche semplificate</b> e facilmente accessibili per la presentazione di istanze/documenti/dichiarazione esclusivamente on line che garantiscano la <b>tracciabilità dello stato di avanzamenti e dei tempi</b>	



## Meno costi

MISURE	AMBITI
<b>Misurazione degli oneri amministrativi</b> ex ante all'adozione di tutti gli atti amministrativi che incidano in procedure di erogazione servizi della PA mediante apposite <b>check list</b> .	
<b>Eliminazione preventiva di ogni adempimento ridondante</b> rispetto al perseguimento della tutela dei pubblici interessi	
Riqualficazione e formazione del personale, estesa a tutti gli enti regionali, finalizzata all'accrescimento di una nuova <b>cultura di servizio ed alla riduzione di costi amministrativi</b>	
<b>Riverifica di tutti i procedimenti</b> amministrativi regionali, con particolare riferimento ai regimi autorizzativi, sotto l'aspetto della semplificazione, digitalizzazione, prevenzione della corruzione, per ridurre tempi e costi privilegiando ove possibile controlli ex post a quelli preventivi e <b>introducendo forme ulteriori di liberalizzazione</b> ( a cominciare dall'iscrizione ad albi, registri ed elenchi comunque denominati) per quei procedimenti	

che non implicano esercizio di discrezionalità amministrativa	
<b>Metodologia di azione</b> del Piano di Semplificazione quale linea guida e buona pratica agli enti del sistema regionale	



## Controlli più armonizzati

MISURE	AMBITI
Istituzione di un tavolo settoriale dedicato alla <b>armonizzazione dei controlli</b> sulle imprese aperto alla partecipazione di tutti gli enti interessati (locali ed amministrazione periferiche dello stato), comprese le autorità preposte alla tutela della salute, con la partecipazione delle rappresentanze delle imprese	
Accordi e protocolli con enti locali ed amministrazioni periferiche dello Stato in tema di controlli anche per pervenire alla alimentazione condivisa del <b>fascicolo unico dei controlli</b>	



## SUAPE effettivo ed efficiente

MISURE	AMBITI
Istituzione di un <b>tavolo settoriale dedicato al SUAPE</b> aperto alla partecipazione attiva delle rappresentanze dei comuni, delle imprese e dei professionisti per la individuazione delle priorità e delle metodologie di intervento	
<b>Implementazione della Autorizzazione Unica Ambientale</b> nel SUAPE con modulistica nazionale dopo la valutazione del Tavolo settoriale per cercare ulteriori spazi di semplificazione ed interazione con le altre procedure di impresa (es. Commercio ed Edilizia)	
<b>Potenziamento</b> del portale regionale del SUAPE, a supporto degli sportelli comunali, sulla base delle priorità e metodologie individuate dal tavolo operativo tematico, con progressiva implementazione di tutti i procedimenti riferite all'attività di impresa ed al settore edilizio	
<b>Riqualficazione e formazione del personale</b> , estesa a tutti gli enti regionali, finalizzata all'accrescimento di una nuova <b>cultura di servizio</b> di tutti gli operatori del sistema	

Azioni di <b>sostegno ai comuni</b> per la gestione degli <b>sportelli unici</b> anche accompagnando gli Enti di area vasta verso il ruolo di centri di servizi per gli enti locali	
<b>Potenziamento delle infrastrutture tecnologiche digitali</b> per tutta la PA umbra (definendo standard e servizi infrastrutturali, proseguendo l'evoluzione della RUN, consolidando il DCRU), anche valutando le soluzioni <b>cloud</b>	

 Ambiente del Sistema regionale

 Ambiente normativo regionale

 Ambiente Regione Umbria

## 3.2. Le azioni

Le azioni operative di attuazione delle Misure saranno declinate in **piani annuali di attuazione**, individuati dal Tavolo generale della semplificazione, ed adottati dalla Giunta regionale su proposta del Direttore alla semplificazione, che saranno oggetto di monitoraggio e rendicontazione e relazionati annualmente all'Assemblea legislativa regionale oltre che resi pubblici nell'ambito delle attività di comunicazione previste dal presente Piano.

Il Piano annuale di attuazione viene trasmesso all'Assemblea regionale entro 15 giorni dalla sua approvazione.

Si ritiene utile, tuttavia, esporre a puro titolo esemplificativo, alcune azioni che già dal 2016 verranno attuate e in cui si declineranno le diverse misure nel corso del prossimo triennio.

- Semplificazione dei procedimenti ambientali a carico delle imprese con particolare riferimento **all'Autorizzazione Unica Ambientale - AUA**, con una semplificazione avanzata dei singoli regimi che partecipano all'autorizzazione, finalizzati all'adozione della modulistica unica nazionale.
- Avvio del percorso di liberalizzazione dei procedimenti riferito prioritariamente **all'iscrizione ad albi, registri ed elenchi, comunque denominati**, che non implicano l'esercizio di discrezionalità amministrativa. Per i procedimenti rientranti in tale casistica, nella prima legge di semplificazione annuale saranno previste le eventuali modifiche normative indispensabili a garantire l'iscrizione con una **comunicazione** del legale rappresentante dell'impresa, dell'associazione o dell'ente ovvero dell'interessato. In tal modo, l'iscrizione agli albi, registri ed elenchi decorrerà dalla data di invio della comunicazione annullando i tempi di iscrizione. I Servizi competenti alla loro tenuta disporranno, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, gli accertamenti e i controlli sul possesso dei requisiti e adottano gli eventuali provvedimenti di cancellazione.
- **Ulteriore semplificazione delle procedure** di accesso/gestione/rendicontazione dei fondi e contributi, con particolare riferimento alla **programmazione comunitaria 2014-2020**, anche in relazione a quanto definito nel Piano di Rafforzamento Amministrativo – PRA.
- Ricognizione straordinaria dei procedimenti amministrativi regionali, a seguito della riorganizzazione regionale seguente alla riacquisizione delle funzioni dalle Province, ed aggiornamento del **repertorio dei procedimenti** anche ai fini dell'adeguamento normativo e procedurale richiesto dalla c.d. Riforma

Madia con particolare riferimento all'adeguamento normativo regionale ai principi di liberalizzazione dei regimi autorizzativi.

- Aggiornamento del **regolamento sui termini** anche in relazione alla individuazione dei soggetti che esercitano il potere sostitutivo in caso di inadempienza del dirigente responsabile del procedimento.
- Implementazione del **COME FARE PER...**, previsto dall'Agenda Nazionale Italia Semplice, da pubblicare nella home page del sito istituzionale, quale strumento facilitatore per la fruizione dei servizi dell'ente e strettamente connesso al repertorio dei procedimenti amministrativi.
- Attivazione del **Catasto Unico Regionale degli Impianti termici – CURIT** e completa dematerializzazione della trasmissione dell'Attestato di prestazione energetica ai fini della costituzione del catasto energetico regionale utile alla semplificazione e razionalizzazione del sistema di vigilanza e controllo.
- Rilascio di **servizi on-line per le politiche attive del lavoro**, con particolare riferimento alle piattaforme informatiche per i servizi avanzati di orientamento nell'ambito dei **Centri per l'impiego**, le cui funzioni sono state riacquisite dalle Province, nelle more della riforma costituzionale che ridefinisca le competenze in tema di politiche attive per il lavoro.
- Prenotazioni on line per tutti gli esami specialistici del SSR (con esclusione di quelli di laboratorio).
- Avvio dispiegamento regionale sistema SPID e PagoPA.
- **Riprogettazione del sistema informativo regionale** che consenta l'alimentazione del fascicolo del cittadino e fascicolo di impresa, in ottica open, garantendo il disaccoppiamento tra front e back office adottando modelli di riferimento standard al fine di contribuire alla realizzazione di un sistema **cooperativo ed interoperabile**.
- **Definizione delle Check list** per la valutazione preventiva degli atti amministrativi che regolano procedure e discipline per l'eliminazione di oneri amministrativi.



## 4. IL METODO E GLI STRUMENTI

### 4.1. Il metodo

La **semplificazione non è un obiettivo, ma un nuovo metodo di lavoro, un nuovo modo di agire** non più orientato solo al miglioramento dell'attività esistente ma volto ad un **cambiamento radicale** che possa restituire alla pubblica amministrazione il **ruolo di servizio** che le è proprio ponendo al centro **le necessità di cittadini ed imprese**.

Le parole chiave del nuovo metodo sono **ascolto e partecipazione, integrazione, creazione di valore, digital first**.



#### Ascolto e partecipazione

Il concetto di “partecipazione” è stato fino ad ora interpretato nella sua accezione di “fare sapere ad altri, comunicare”. A partire da questa programmazione, invece, verrà interpretato, ed applicato, nella sua accezione di “**condividere**” le azioni da attuare sin dal momento della programmazione. Le azioni da programmare pertanto, partiranno da un diverso e nuovo punto di vista che si devono tramutare nella capacità di **porsi dalla parte dell'utente** che accede alla pubblica amministrazione, che deve ottenere tangibili risultati nell'immediato da ogni azioni di semplificazione e di digitalizzazione.



#### Integrazione

**Integrazione tra gli strumenti di programmazione:** analogamente la programmazione delle attività in chiave semplificata deve permeare tutti gli strumenti di programmazione regionale i quali non possono prescindere dall'esigenza di individuare le azioni e le attività per il perseguimento degli obiettivi avendo bene presente l'esigenza di alleggerire quanto più possibile il peso burocratico a carico di cittadini ed imprese a vantaggio dell'efficienza delle prestazioni richieste e del servizio dovuto. E' quindi necessario garantire la massima **coerenza tra i principali documenti programmatici** in tal senso, (programma di governo, DEFR, Piani digitali, piani infrastrutturali, programmi operativi dei fondi strutturali, PRA).

**Integrazione tra soggetti e attività:** la precedente stagione di semplificazione, che ha visto la gestione di numerose azioni di semplificazione contestuali dettate dalla stessa legge n.8/2011, ha perseguito molti obiettivi ma ha presentato una eccessiva verticalizzazione delle attività, che non hanno conseguito **risultati di sistema**. La nuova programmazione deve, quindi, tenere conto della necessità di agire non solo settorialmente ma garantire integrazione a livello di sistema per raggiungere risultati tangibili; anche in questo senso la nuova Governance.

**Integrazione tra le misure di semplificazione, digitalizzazione ed anticorruzione:** Il legislatore nazionale sta orientando la normativa in tema di semplificazione e digitalizzazione in chiave di prevenzione dei fenomeni di corruzione. Pertanto l'analisi dei processi su cui intervenire vedrà l'azione combinata delle **misure di semplificazione**, compresa la propedeutica misurazione e riduzione degli oneri amministrativi, di successiva **digitalizzazione** e di individuazione di **misure idonee alla prevenzione della corruzione**.

**Integrazione con le azioni nazionali ed europee** anche garantendo il presidio ai lavori dei Tavoli nazionali istituiti nell'ambito delle attività dell'Agenda Italia Semplice e dell'Agenda Digitale e nelle sedi europee per la condivisione di buone pratiche.



## Creazione di valore per i destinatari

**Creazione di valore per i destinatari.** Conseguenza primaria dei metodi di ascolto e partecipazione è **che le azioni di semplificazione e di digitalizzazione debbano necessariamente conseguire un aumento di valore per i destinatari**. Quindi verranno sviluppare esclusivamente quelle attività che otterranno una preventiva valutazione positiva da parte dei destinatari, come intervento **utile** al perseguimento dell'obiettivo generale del piano, cui sarà garantita una partecipazione attiva nelle fasi di sviluppo, e che otterranno una valutazione positiva in fase di rilascio, al fine di ottenere con certezza prodotti che si trasformino necessariamente in un miglioramento del servizio offerto a cittadini ed imprese.



## Digital First

**Digital first.** Il canale digitale è il canale primario per i servizi e per gli obiettivi di e- government. Tuttavia, il principio potrà subire attenuazioni in taluni casi specifici in cui la sua applicazione non si tramutasse in aumento di valore per i destinatari, su espressa richiesta di specifiche categorie di stakeholders, e solo nella misura in cui l'Amministrazione regionale non riesca a garantire appropriate e diffuse forme di **digi-pass**, ovvero luoghi pubblici in cui cittadini che si trovino in situazione di divario digitale culturale possano ricevere assistenza per l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione. E' bene ricordare, infatti, che l'e-gov non coincide soltanto con l'informatizzazione e la digitalizzazione generale della Pubblica Amministrazione, ma è corretto parlare di e-gov quando l'utilizzo delle tecnologie innovative costituisce

chiaramente un valido contributo al miglioramento dei servizi finali resi agli utenti (**creazione di valore per i destinatari**).

## 4.2. Gli strumenti



**TAVOLI DI SEMPLIFICAZIONE SETTORIALI.** Uno strumento di elezione saranno i tavoli di semplificazione con compiti specifici e definiti, tavoli di lavoro aperti a chiunque voglia e possa apportare un contributo fattivo e qualificato al processo di semplificazione, anche in modalità asincrona attraverso l'utilizzo di strumenti di comunicazione on-line (BLOG) che consentono il contemporaneo coinvolgimento di cittadini e portatori di interesse qualificati, non solo in fase di raccolta di spunti per la semplificazione, ma anche per dare contributi attivi in fase di analisi di specifici settori di intervento. Questi tavoli serviranno non solo per valutare ulteriori spazi di semplificazione applicabili all'esistente, ma anche per valutare eventuali implicazioni con altre procedure che, a catena, saranno "catturate" dal sistema di semplificazione in corso e riportate alla valutazione del tavolo.



**GLI ACCORDI INTERISTITUZIONALI.** Necessari per raggiungere il risultato di semplificazione e digitalizzazione in una ottica di filiera, partendo da settori comuni di particolare interesse per i destinatari e per garantire una partecipazione significativa ai tavoli di semplificazione. Si rende indispensabile costruire con gli EE.LL. un comune impegno ad assicurare l'effettiva realizzazione degli obiettivi individuati traslando, anche a livello territoriale, la collaborazione interistituzionale operata dalla Regione negli ultimi due anni con la partecipazione a tavoli nazionali ed europei. Solo una forte alleanza dei diversi livelli amministrativi può garantire il risultato, utilizzando tutti gli strumenti utili: innovazione tecnologica, amministrativa, organizzativa, normativa. Insieme con gli EE.LL., ed utilizzando il nuovo metodo di partecipazione, verranno individuati, rispetto agli obiettivi ed agli output previsti, gli ambiti di intervento prioritari per la vita quotidiana di cittadini ed imprese, per contribuire concretamente ad innalzare la competitività del sistema regionale e migliorare la qualità di vita delle persone.



**LA LEGGE DI SEMPLIFICAZIONE.** Proprio per dare organicità agli interventi normativi la Giunta regionale proporrà all'assemblea legislativa **un disegno di legge di semplificazione annuale** che conterrà tutti gli interventi alla normativa regionale vigente necessari a garantire organicità di sistema agli interventi di semplificazione nonché a tutte le

modifiche normative risultanti indispensabili a seguito delle analisi di semplificazione effettuate nelle attività annuali per la riduzione di oneri amministrativi.



## CHECK LIST PER LA VALUTAZIONE PREVENTIVA DEGLI ATTI

deliberativi e dirigenziali che regolano procedimenti amministrativi (concessione, autorizzazione, segnalazione, iscrizione ad albi, registri elenchi comunque denominati), bandi e avvisi, procedure e discipline, progetti di legge e regolamento, ecc.. Tale strumento, evolutivo rispetto alla già realizzata metodologia di rilevazione ex ante degli oneri informativi, consentirà ad attivare fin dall'inizio procedure semplici.



## REPERTORIO DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

quale la base conoscitiva necessaria ad individuare l'oggetto della semplificazione amministrativa. Occorre ricordare che la Pubblica Amministrazione traduce i procedimenti, tramite il quale eroga servizi ai destinatari, in processi e procedure sulla base della propria organizzazione.



## LA FORMAZIONE E L'INFORMAZIONE.

Particolare rilievo dovrà essere dato alla formazione, con particolare riferimento alla dirigenza (e-management). Le politiche di semplificazione rappresentano una vera e propria azione di politica industriale, spesso non percepita dagli attori della struttura regionale. E' necessario, pertanto, non solo prevedere strutture ed attività che si occupino di programmare e garantire azioni di semplificazione ma risulta necessario riorientare le strutture regionali a lavorare ponendo al centro il destinatario della propria attività. Il settore pubblico sta conoscendo una nuova stagione di riforme con obiettivi ambiziosi di modernizzazione ed innovazione della qualità dei servizi. Ma il cambiamento vero passa attraverso le persone: è necessario, pertanto, motivare e valorizzare persone consapevoli di servire il pubblico. E' importante quindi che la formazione sia accompagnata da una adeguata attività di informazione sulle novità normative e amministrative, nazionali e regionali, anche al fine di favorire omogeneità interpretative e procedurali.



## VALUTAZIONE.

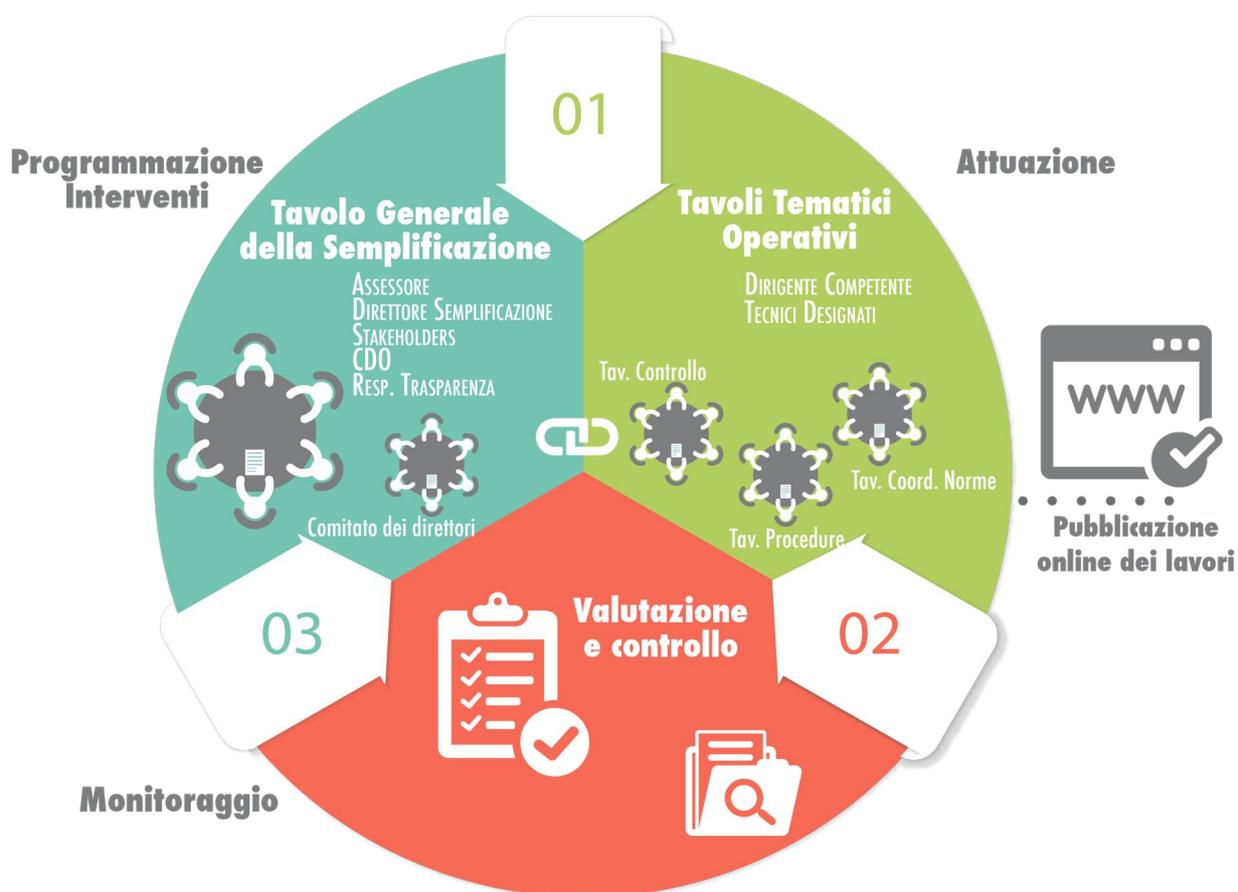
La nuova modalità di Governance, che prevede il raccordo con il comitato dei Direttori e quindi un forte coinvolgimento di tutte le strutture regionali ad essi riconducibili, garantirà una più completa consapevolezza e condivisione del processo in corso ed un maggiore coinvolgimento di tutte le strutture regionali nelle politiche di semplificazione. L'adesione al nuovo metodo di lavoro, al prioritario obiettivo di creazione di valore per i destinatari, potrà così permeare il sistema di valutazione, sia in termini di raggiungimento di obiettivi specifici di semplificazione, ma soprattutto di comportamento, cui verrà prestata, sia in

sede di stipula del patto di servizio con la dirigenza, che successivamente in sede di valutazione, particolare attenzione.

Analoga attenzione dovrà essere prestata, in sede di valutazione delle prestazioni, alla valutazione del rispetto dei termini procedurali. L'attribuzione agli stessi direttori, con il nuovo regolamento regionale, di poteri sostitutivi in caso di inadempienza del dirigente o di mancato rispetto dei termini, suppone, infatti, l'adozione di un nuovo modello di monitoraggio sul rispetto di procedure e tempi in capo ai direttori che dovranno relazionare alla Giunta regionale, per quanto di competenza, sul rispetto dei tempi procedurali da parte dei Responsabili di procedimento della propria direzione, entro il 30 gennaio di ciascun anno, per gli adempimenti di cui comma 9 quater della L. 241/90. Le risultanze del monitoraggio sui tempi, per i quali sarà predisposto dalle competenti strutture specifica metodologia di rilevazione, e sottoposta alla valutazione del Tavolo Generale della Semplificazione, nelle more della restituzione dei tempi da parte delle rinnovate procedure gestionali, saranno pubblicate nel portale istituzionale ai senso del decreto legislativo n.33/2013.



## 5. LA GOVERNANCE



### 5.1. Il Tavolo generale della semplificazione

Come illustrato in premessa, le valutazioni di impatto delle azioni di semplificazione, i focus e il percorso partecipativo con gli stakeholders, compresi quelli istituzionali ed interni alla stessa amministrazione regionale, hanno evidenziato, tra le principali criticità, una gestione verticalizzata degli interventi di semplificazione e di digitalizzazione che hanno comportato una mancata sinergia di azione tra le diverse attività compromettendo, in taluni casi, anche il raggiungimento degli obiettivi intesi come **percezione dei risultati da parte dei destinatari**.

Altrettanto evidente è risultato il coinvolgimento a macchia di leopardo delle strutture regionali in quanto non sempre l'attuazione delle politiche trasversali di semplificazione ha pienamente condiviso obiettivi e azioni con tutti gli attori regionali, tanto più con quelli impegnati nel perseguimento delle missioni istituzionali.

Non si può non considerare che la Giunta regionale ha recentemente modificato il proprio regolamento di organizzazione rafforzando il ruolo dei Direttori regionali ed il loro raccordo con l'organo di indirizzo politico. In particolare sono stati attribuiti ai Direttori poteri gestionali inerenti agli atti di alta gestione amministrativa (atti di programmazione/indirizzo e proposte di legge) e, al fine di armonizzare e coordinare

le attività delle singole strutture, è stata attribuita una maggiore rilevanza al **Comitato dei Direttori** per le attività programmatiche e di indirizzo della Giunta che richiedono una particolare integrazione di funzioni e risorse, anche in relazione all'impiego delle risorse comunitarie. E' stata inoltre prevista una modifica alla preesistente configurazione, prevedendo che il Comitato sia presieduto dalla Presidente della Giunta Regionale o suo delegato.

Pertanto, la governance di attività così trasversali come quelle riferite alle tematiche della semplificazione, che richiedono grande coinvolgimento e partecipazione di tutte le strutture regionali, e che pure incidono significativamente nell'organizzazione del lavoro, non può prescindere da questo nuovo orientamento anche in relazione alla componente finanziaria che vede impegnate nelle azioni digitali e di semplificazioni importanti risorse comunitarie.

Al centro della Governance ci sarà il **Tavolo generale della semplificazione** che avrà una composizione a geometria variabile in relazione agli argomenti posti all'ordine del giorno. Le componenti di base sono costituite dall'Assessore alla semplificazione, che presiede il tavolo, dal Direttore alla semplificazione ed alla organizzazione, dal Chief Digital Officer, dal Responsabile alla Trasparenza ed alla prevenzione della corruzione, per la parte regionale. Il raccordo con il Comitato dei Direttori è garantito dal Direttore della Semplificazione. Al Tavolo vengono chiamati i componenti designati dagli stakeholders, ivi compresi enti ed agenzie regionali, e i dirigenti e/o direttori preposti alle diverse strutture regionali in relazione agli argomenti in discussione. Presso il Tavolo generale è istituita una segreteria tecnica.

Il Tavolo generale potrà avvalersi di esperti in relazione alla discussione di temi particolarmente complessi, anche avvalendosi della collaborazione della Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica. Le sedute del tavolo sono verbalizzate e la partecipazione è gratuita.

La struttura incaricata della segreteria tecnica del Tavolo di Governance provvederà, oltre ad ogni altro adempimento espressamente richiesto dal Tavolo, alla convocazione ed alla verbalizzazione delle sedute; alla raccolta e distribuzione dei documenti agli attori interessati; alla comunicazione e pubblicazione delle attività di semplificazione; al raccordo tra e con i lavori dei tavoli tematici operativi; al raccordo delle modifiche normative da inserire nel testo del Disegno di legge di semplificazione annuale che sarà proposta per l'approvazione alla Giunta regionale, dopo la condivisione con il Comitato dei Direttori, anche in modalità asincrona, dal Direttore competente in materia di semplificazione; alla raccolta, conservazione, divulgazione delle informazioni di monitoraggio e controllo pervenute al Tavolo generale anche ai fini della predisposizione della **relazione annuale** da presentare all'Assemblea regionale sulle attività del presente piano.

Il Presidente del tavolo generale potrà invitare alla partecipazione delle sedute chiunque sia ritenuto indispensabile a fornire elementi utili agli argomenti in discussione.

Almeno semestralmente il Tavolo organizza una seduta aperta agli stakeholders, privati ed istituzionali, per la condivisione dello stato di avanzamento.

Le sedute potranno svolgersi anche con il supporto delle nuove tecnologie e in modalità asincrona.

## 5.2. I tavoli tematici operativi

I tavoli operativi sono strutture tecniche che garantiscono la presenza di esperti sulle tematiche in discussione e hanno una formazione numerica variabile in relazione alla materia da trattare. La individuazione di questi strumenti risulta necessaria per valutare le singole attività sotto diversi aspetti e per garantire, quando necessario, la partecipazione ai diversi portatori di interesse sulla tematica. **La partecipazione ai tavoli è gratuita.**

I tavoli operativi, costituiti con atto di giunta regionale su proposta del Direttore alla semplificazione, avranno specifici compiti e output su cui relazioneranno con cadenza almeno trimestrale al tavolo generale. Normalmente il **referente regionale** è il dirigente regionale competente, in maniera prevalente, della materia oggetto del tavolo.

Per obiettivi più strategici, come ad esempio il presidio sul SUAPE, l'armonizzazione dei TU e l'aggiornamento normativo regionale connesso alla riforma Madia, l'aggiornamento del sistema di gestione dei flussi documentali regionali, il sistema dei controlli sulle imprese i tavoli saranno **permanenti** alla fine del periodo di validità del Piano.

Anche i tavoli tematici potranno avvalersi delle competenze messe a disposizione dalla Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica.

Le sedute potranno svolgersi anche con il supporto delle nuove tecnologie e in modalità asincrona.





## 6. ATTUAZIONE, MONITORAGGIO E REPORTING

### 6.1. L'attuazione

La nuova Governance si prevede possa consentire una attuazione delle politiche di **semplificazione più capillare e diffusa** in grado di propagarsi a tutta l'organizzazione regionale creando maggiori **sinergie** tra i diversi interventi.

La declinazione in piani attuativi annuali delle misure sarà predisposta dal **Tavolo di semplificazione generale** e condivisa con il Comitato dei Direttori, anche in modalità asincrona, in modo da avere la massima condivisione di obiettivi ed azioni ed ottenere più compiutamente risultati di sistema.

I piani attuativi annuali, adottati dalla Giunta regionale su proposta del Direttore alla semplificazione, individuano precisi output e responsabilità delle singole strutture regionali, corredati di cronoprogramma degli interventi, e sono **pubblicati** nella specifica pagina del sito istituzionale.

Sarà predisposta una trasposizione grafica del cronogramma del piano annuale che sarà **aggiornata** almeno con cadenza trimestrale, anche al fine di semplificare e facilitare la lettura degli stati di avanzamento dell'attuazione.

Il Piano annuale di attuazione viene trasmesso all'Assemblea regionale entro 15 giorni dalla sua approvazione.

La soluzione di **declinare in piani attuativi annuali**, oltre a garantire la partecipazione degli stakeholders alla loro individuazione è funzionale anche ad adeguamenti richiesti per cause esogene (es. decreti attuativi della c.d. Riforma Madia), alle eventuali problematiche che dovessero insorgere nella attuazione oppure a seguito della valutazioni del livello di raggiungimento dei risultati anche come percezione da parte dei destinatari dell'azione pubblica, in una ottica di **customer satisfaction**, pur rimanendo nell'ambito degli obiettivi generali e specifici dati. La valutazione costante dell'impatto delle politiche di semplificazione, ottenuto garantendo la massima partecipazione e trasparenza dei destinatari dell'azione, rappresenta strumento necessario sia per attivare eventuali **azioni di feedback** e quindi miglioramento continuo delle attività, sia per valorizzare, come buone pratiche, i risultati positivi raggiunti.

## 6.2. Monitoraggio e reporting

E' dunque necessario, una volta declinati i piani attuativi annuali, presidiare i **singoli interventi** in corso di attuazione che saranno monitorati ad ogni seduta dal Tavolo della semplificazione.

Il monitoraggio consiste nell'accertamento e nella descrizione puntuale e costante dell'avanzamento del cronogramma del piano e nella segnalazione tempestiva di manifeste discrepanze rispetto a quanto prestabilito; l'attività deve essere svolta con una **metodica raccolta di informazioni** mediante la compilazione di specifici report che siano in grado di rappresentare i risultati ottenuti.

Ciascun responsabile di azione, individuato da Piano annuale, relazionerà al Direttore alla semplificazione per la parte di attuazione degli interventi di propria competenza; le **relazioni mensili** saranno oggetto di confronto e valutazione da parte del Tavolo per la Semplificazione anche al fine di dirimere ogni criticità od ostacolo all'attuazione.

Almeno **con cadenza trimestrale**, verrà aggiornata la trasposizione grafica dello stato di attuazione del piano annuale sull'apposito pagina del sito istituzionale.

Con **cadenza semestrale** viene dato conto dell'avanzamento dei lavori agli stakeholders in una seduta aperta del Tavolo di semplificazione al fine di condividere le attività in corso di attuazione e, eventualmente, riorientare l'attività sulla base di significativi rilievi.

## 6.3. La relazione annuale

Come previsto dalla stessa legge di semplificazione con **cadenza annuale** la Giunta regionale trasmetterà all'Assemblea legislativa una relazione sullo stato di avanzamento del Piano annuale e sull'effettivo raggiungimento degli obiettivi.



## 7. LA COMUNICAZIONE

Come espresso in premessa, le indagini di impatto delle politiche regionali di semplificazione e digitalizzazione hanno evidenziato una inadeguata attività di comunicazione che non ha saputo dare visibilità alle attività ed ai risultati ottenuti né mantenere viva l'attenzione dei destinatari sulle attività svolte.

**L'azione di semplificazione non è efficace se non è percepita.** E' necessario pertanto creare un canale stabile di comunicazione con i destinatari delle azioni al fine di porli in condizione di comprendere le finalità delle misure attuate, in una logica di sistema.

Particolare attenzione sarà, pertanto, data alla comunicazione in tutto il periodo di validità del piano per **fornire una rappresentazione unitaria degli interventi** attuati ed in corso di attuazione, favorendo così una maggiore percezione dell'ampiezza dell'azione regionale di promozione delle politiche di semplificazione e dell'attuazione.

Si garantirà così una **maggiore trasparenza** nei confronti dei destinatari, siano essi cittadini, imprese o altre amministrazioni del sistema regionale, in modo da ridurre la distanza tra istituzioni e cittadino, promuovendone una maggiore familiarità e un dialogo autentico tra cittadini e responsabili delle politiche, nell'ambito di una strategia di e-government.

Le azioni di comunicazione si avvarranno principalmente di uno specifico canale WEB tematico del sito istituzionale, dove sarà data evidenza anche grafica alle attività in corso di attuazione, anche al fine rafforzare l'immagine della Regione come attore principale delle politiche regionali di semplificazione per lo sviluppo di un sistema di enti semplici.

Nel canale tematico sarà dato ampio spazio alla pubblicazione di documenti, report e relazioni e verrà costantemente garantita la partecipazione pubblica alle diverse attività per tutto il periodo di validità del presente piano, mediante blog dedicati o indirizzi mail specifici, anche su peculiari temi di volta in volta individuati in relazione ai lavori dei tavoli tematici per la semplificazione, consentendo così, a chiunque sia interessato la partecipazione al processo in corso.

La comunicazione dovrà essere **chiara, tempestiva e completa** e accompagnerà tutte le fasi delle azioni di semplificazione utilizzando di volta in volta i canali e strumenti più idonei a raggiungere i destinatari specifici delle diverse azioni.

Nel corso dell'attuazione saranno, altresì, organizzati convegni, seminari e workshop laddove tale tipo di strumento garantisca una sede privilegiata di discussione e confronto tra interlocutori privilegiati delle attività di semplificazione e digitalizzazione sulle azioni in corso di attuazione, anche avvalendosi del supporto della Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica.

# APPENDICE

## CHI HA PARTECIPATO Gli Stakeholders



## COME ABBIAMO LAVORATO



- 1 Consultazione degli stakeholders
- 2 Sintesi ed elaborazione delle linee guida
- 3 Notice&Comment on line
- 4 Recezione ed elaborazione dati raccolti
- 5 Elaborazione del Piano
- 6 Adozione del Piano di Semplificazione

## CRONOGRAMMA ATTUAZIONE

