



# Agire le agende digitali per la crescita, nella programmazione 2014-2020

Indice:

1	Vision dell'Agenda Digitale .....	2
1.1	L'Agenda Digitale come leva per la crescita.....	2
1.2	Agire subito le agende digitali per dare le gambe alla digitalizzazione delle PA e per liberare la crescita con il digitale.....	5
1.3	Disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche e l'Alleanza per una "Italia Semplice".....	6
1.4	Quadro delle azioni leader per agire subito e dare sostenibilità alla digitalizzazione delle PA e liberare la crescita con il digitale.....	7
2	Descrizione delle azioni leader delle regioni.....	8
2.1	Community cloud & cybersecurity.....	8
2.2	Centri inter-regionali sulle competenze digitali.....	10
2.3	Una PA con servizi digitali che superino la logica dei procedimenti.....	12
2.4	Fascicolo digitale del cittadino .....	14

# 1 Vision dell'Agenda Digitale

Confermando quanto già approvato dalla Conferenza delle Regioni in data 24/07/2013 nel documento “*Contributo delle regioni per un'Agenda Digitale a servizio della crescita del Paese*” le regioni vogliono affermare una visione dell'Agenda Digitale che permetta al paese di passare alla **fase di esecuzione**, nel rispetto dei principi delle politiche regionali dell'Europa.

L'attuazione delle agende digitali regionali è uno strumento per arrivare ad un vero cambiamento strutturale del Paese nel quadro di una strategia unitaria della Repubblica per il digitale, la conoscenza e la condivisione della conoscenza, **usando il digitale e le strategie per la costruzione di quadri conoscitivi interoperabili e condivisi per riprogettare la Repubblica.**

## 1.1 L'Agenda Digitale come leva per la crescita

Con l'Agenda Digitale l'Italia deve puntare a fare del **digitale la leva del cambiamento del Paese**, a servizio di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva da qui al 2020.

L'Agenda Digitale è **un'idea di futuro**, una visione dell'Italia e delle Regioni nell'era digitale, non è un documento programmatico di settore, né solo l'articolazione di un insieme di azioni o interventi. In pratica l'agenda deve ergersi a vero piano industriale e non solo documento di auspicio e indirizzo per l'adeguamento infrastrutturale e culturale.

L'Italia deve attuare **interventi strutturali** per essere in grado di sfruttare appieno le opportunità del digitale per produrre cambiamento nell'economia, nel tessuto sociale e nelle istituzioni. L'Italia ha straordinari punti di forza culturali, sociali ed economici per essere protagonista della rivoluzione digitale anche in Europa e nel mondo.

Le politiche per il digitale devono quindi concorrere a **creare un quadro normativo ed un ecosistema digitale** favorevole alla crescita economica, alla volontà di investire ed innovare, allo sviluppo delle reti tecnologiche (infrastrutture), delle reti sociali tra le persone, delle reti tra istituzioni e tra le imprese.

Per questo occorre una mobilitazione delle migliori energie del Paese per **affrontare l'emergenza del divario digitale culturale** che ostacola lo sfruttamento delle nuove opportunità del mondo digitale: occorre superare la logica dell'informatizzazione dell'esistente e ripensare i processi profondamente, cambiare l'organizzazione del lavoro sia nel pubblico che nel privato, scoprire nuovi mercati e modelli di business, affrontare le sfide sociali emergenti con l'innovazione sociale, accrescere la partecipazione e l'inclusione, migliorare la qualità della vita, affermare nuovi diritti.

Il digitale e l'ICT sono un fattore di innovazione congiunto...

1. **dei processi economici** (sviluppo della capacità produttiva ICT-based, dell'economia della conoscenza e della creatività, start-up, realizzazione dei processi smart city & communities, agricoltura strategica, imprenditoria sociale, artigianato digitale, ecc)
2. **dei processi sociali** (capacitazione all'esercizio della cittadinanza digitale, supporto ai processi di comunità ed alla produzione di beni comuni, innovazione sociale, crowdsourcing e crowdfunding, ecc)
3. **dei processi istituzionali ed amministrativi** (trasformazioni organizzative e servizi di e-government, identità digitale, framework di interoperabilità, semplificazione istituzionale ed amministrativa, disintermediazione e dematerializzazione vera anche con processi di adeguamento e accoglimento delle pratiche consumer, servizi associati, sistema informativo di supporto alle politiche nazionali e regionali, ecc).

In occasione della nuova fase di programmazione 2014-2020, è quindi necessario che il Governo ed il sistema delle regioni agiscano su queste tre dimensioni **in modo sinergico ed integrato**, in modo da attivare e supportare un impatto strutturale. In questo è estremamente rilevante il rapporto con il territorio e la governance esercitata attraverso partnership multilivello.

Gli obiettivi dell'Agenda Digitale si pongono in maniera **trasversale ad ogni politica pubblica** ed il digitale è in grado di **innovare le modalità di attuazione e massimizzare i benefici** per gli interventi effettuati in qualsiasi ambito.

L'ICT (information and communication technologies) va considerato in una doppia natura :

- a) **ICT come fattore abilitante** ovvero come il digitale sta cambiando la nostra vita quotidiana, come trasforma l'organizzazione del lavoro, cambia i mercati esistenti e crea nuove opportunità e modelli di business, come il digitale afferma nuovi diritti ed innova partecipazione/collaborazione con la PA(*open gov*): in questi termini occorre ripensare i processi e digitalizzare in maniera sistematica ogni ambito a partire da: sanità, scuola, turismo&cultura, giustizia, trasporti, ecc;
- b) **ICT come politica settoriale**, legato ad aspetti come il sostegno alle imprese ICT, alla ricerca&innovazione (ICT come KET - *key enabling technologies*) e gli interventi per avere una adeguata **dotazione infrastrutturale**, sia come reti in banda larga che come data center, per garantire elevati livelli di sicurezza delle reti e dell'informazione, per integrare ed informatizzare i servizi della PA, ecc.

Considerando le possibilità d'azione sul lato delle Pubbliche Amministrazioni e quelle per la "Crescita digitale", le principali priorità si possono sintetizzare nella tabella seguente:

	<b>Pubbliche Amministrazioni</b>	<b>Crescita digitale</b>
<b>ICT come fattore abilitante</b>	Amministrazione aperta Comunità intelligenti e-Leadership nelle PA	Mercato digitale Innovazione sociale e-Leadership nelle imprese
<b>ICT come politica settoriale</b>	Amministrazione digitale (joined-up public services & swich-off public e-Services) Capacity building nelle PA per programmi&progetti ICT	ICT come KET nella ricerca&innovazione (specializzazione intelligente) Sostegno alle imprese del settore ICT Competenze digitali

	<b>ICT come infrastrutture</b>	Data center e Cloud SPC e Sicurezza CERT-PA	Banda larga ed ultralarga
--	--------------------------------	--	---------------------------

Il tema della crescita digitale ("digital growth" nel lessico europeo) non va confuso con la crescita del settore ICT inteso come insieme di imprese di informatica, telecomunicazioni, microelettronica, ecc. Quello della crescita digitale è un tema trasversale rispetto a qualsiasi ambito (dal digitale per il turismo e la cultura, dal digitale nella manifattura all'artigiano digitale...) e molto vario in quanto a possibilità offerte (si va dalla semplice "vendita online" di prodotti, al cambiamento completo delle modalità di business, all'apertura di nuovi mercati grazie ad internet, al movimento dei "makers"...).

## 1.2 Agire subito le agende digitali per dare le gambe alla digitalizzazione delle PA e per liberare la crescita con il digitale

Gli obiettivi dell'Agenda Digitale si pongono in maniera trasversale ad ogni politica pubblica. Questo grado di complessità non può essere affrontato senza una sistematizzazione dei livelli e degli strumenti di intervento sugli obiettivi dell'Agenda Digitale europea e dell'Agenda Digitale italiana.

Tutte le azioni per ripensare la PA devono essere portate avanti nell'ottica di una PA come "driver" della crescita del Paese, occorre liberare la crescita con il digitale.

Le Regioni propongono un insieme di azioni "leader" da sviluppare nell'ambito delle missioni già individuate dalla Conferenza delle regioni e da portare avanti con una piena collaborazione inter-regionale per rendere sostenibile la loro realizzazione ed il loro completo dispiegamento sui territorio, tali azioni vanno sviluppate in rapida successione:



Tali azioni sono abilitanti a tutti gli interventi della programmazione 2014-2020 e sono in stretta sinergia sia con l'Agenda Digitale europea e nazionale, in particolare con le azioni leader nazionali su fatturazione elettronica, ANPR e SPID, sia con le azioni dell'Agenda Urbana e delle Aree interne nell'ottica dei processi continui delle "smart city&communities" per la realizzazione di una "smart society 1.0" che sia una rete di comunità intelligenti:

<b>Riprogettare la Repubblica</b>	<b>Stato</b>	<b>Azioni leader dell'Agenda Digitale italiana</b>	<b>Smart cities, Smart society</b>
	<b>Regioni</b>	<b>Azioni leader delle agende digitali regionali</b>	
	<b>Comuni</b>	<b>Agende urbane Aree interne PON Metro</b>	

### 1.3 Disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche e l'Alleanza per una "Italia Semplice"

Le azioni leader proposte sono pensate in stretta connessione al percorso del disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle PA appena predisposto dal Governo e con l'Alleanza istituzionale per una "Italia Semplice" approvato in Conferenza unificata.

La pronta attivazione di queste azioni leader permetterà di affrontare i temi della riorganizzazione della PA con un approccio progettuale e concreto, basato sul "*digital by default*", e farà in modo che i decreti legislativi che saranno predisposti possano fruire del percorso progettuale e quindi andare a rimuovere tutti gli ostacoli normativi che emergeranno nella fase di analisi per l'esecuzione delle azioni.

Si propone quindi di attivare le azioni **prima** di arrivare ai decreti legislativi, in modo che i decreti legislativi non siano solo un "inizio" ma facciano parte di un percorso progettuale esecutivo già in atto per la riprogettazione della Repubblica con il digitale.

Come detto, gli obiettivi dell'Agenda Digitale si pongono in maniera trasversale ad ogni politica pubblica ed il digitale è in grado di innovare le modalità di attuazione e massimizzare i benefici per gli interventi effettuati in qualsiasi ambito.

Questa complessità richiede una **forte collaborazione inter-regionale** per avere:

- a) una complementarietà delle strategie regionali e nazionali all'interno di un sistema di condivisione continua e, quindi, una *governance* stabile;
- b) la specializzazione e l'integrazione delle iniziative dei vari territori per arrivare a produrre effetti davvero strutturali e moltiplicare, tramite il digitale, gli effetti delle azioni più disparate in tutti gli OT della programmazione 2014-2020;
- c) interventi significativi sulle competenze digitali manageriali (*e-leadership*) e per la capacitazione nella gestione di programmi e progetti legati all'ICT (*portfolio, programme & project management*).

## 1.4 Quadro delle azioni leader per agire subito e dare sostenibilità alla digitalizzazione delle PA e liberare la crescita con il digitale

Le azioni leader proposte dalle Regioni sono riepilogate sinteticamente nella tabella seguente, in rapporto ai pilastri dell'Agenda Digitale europea ed alle missioni delle Regioni:

<b>Pilastri della Agenda Digitale europea</b>	<b>Missioni delle Regioni</b> <i>nel "Contributo delle regioni per un'Agenda Digitale a servizio della crescita del Paese" - approvato in Conferenza delle Regioni il 24/07/2013</i>	<b>Azioni leader delle Regioni</b>	<b>Fonti di finanziamento</b>
<p>Aumentare l'accesso a internet veloce e superveloce per i cittadini europei</p> <p>Migliorare la definizione e l'interoperabilità delle norme in ambito ICT</p> <p>Migliorare il tasso di fiducia e la sicurezza</p>	<p><b>I. Infrastrutturazione digitale (banda larga e NGN , data center e cloud)</b></p>	<p><b>Azione leader "community cloud &amp; cybersecurity"</b></p>	<p>finanziata come azione di sistema inter-regionale nei <b>POR FESR</b></p>
<p>Fornire a tutti i cittadini europei competenze digitali e servizi online accessibili</p>	<p><b>II. Cittadinanza digitale</b></p> <p><b>III. Competenze ed inclusione digitale</b></p>	<p><b>Azione leader "centri inter-regionali competenze digitali"</b></p>	<p>finanziata come azione di sistema inter-regionale nel <b>PON Governance</b></p>
<p>Incrementare la ricerca di punta e l'innovazione nell'ICT</p> <p>Un nuovo mercato unico per sfruttare i benefici apportati dall'era digitale</p>	<p><b>IV. Crescita digitale, economia della conoscenza e della creatività, startup, ricerca&amp; innovazione</b></p>	<p><b>Azione leader "una PA con servizi digitali che superino la logica dei procedimenti"</b></p>	<p>finanziata come azione di sistema inter-regionale nel <b>PON FESR e PON Metro, Agende urbane, Aree interne</b></p>
<p>Sfruttare il potenziale dell'ICT a vantaggio della società</p>	<p><b>V. Intelligenza diffusa nelle città ed aree interne (smart cities and communities, social innovation, infomobilità)</b></p> <p><b>VI. Salute digitale</b></p>	<p><b>Azione leader "fascicolo digitale del cittadino"</b></p>	<p>finanziata come azione di sistema inter-regionale nel <b>POR FESR e fondi nazionali ad-hoc</b></p>

## 2 Descrizione delle azioni leader delle regioni

### 2.1 Community cloud & cybersecurity

Vision: Dare al cittadino servizi pubblici digitali sicuri ed efficaci, basati sullo sfruttamento pieno del paradigma cloud, con servizi infrastrutturali (identità, interoperabilità, ecc) gestiti a livello regionale al massimo livello di sicurezza dell'informazione e nell'ottica dell'economia di scala e di scopo, abilitando al tempo stesso la concorrenza tra i privati nello sviluppare servizi applicativi in cloud in un ecosistema digitale che sia *driver* della crescita con il digitale anche del settore privato non-ICT.

Il disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle PA è attuabile solo sulla base di una infrastruttura digitale pubblica efficiente, moderna e sicura.

Lo sviluppo dell'amministrazione digitale e dell'economia digitale non può prescindere da una effettiva garanzia della **sicurezza delle reti e dell'informazione** e quindi la fiducia da parte dei cittadini verso i servizi on-line. Tale condizione è necessaria affinché i cittadini stessi possano utilizzare tali servizi, consentendo più efficienza all'intero sistema.

**La riprogettazione della Repubblica deve avere solide e sicure fondamenta digitali.**

La numerosità delle amministrazioni pubbliche, e ancor più il gran numero di sedi nelle quali operano e la stratificazione delle esigenze informative e delle tecnologie adottate via via nel tempo, ha determinato, anche in virtù di un'interpretazione spinta dell'autonomia amministrativa, una proliferazione di "data center".

Tali strutture sono fortemente inefficienti, e per questo le regioni, con AgID, si sono già attivate per il loro consolidamento e razionalizzazione a livello regionale.

Ma il ritardo è tale che non possiamo fermarci solo a consolidamento e razionalizzazione. Occorre investire sul paradigma cloud, che facendo leva su un quadro infrastrutturale e di sicurezza dispiegato a livello regionale, vada a sfruttare veramente le possibilità oggi offerte dal cloud computing secondo i modelli SaaS, PaaS, IaaS sviluppando in particolare temi quali *Security-as-a-Service*, *Privacy-as-a-Service*, *DB-as-a-Service* – *in connessione all'azione leader "Centri inter-regionali sulle competenze digitali"*.

La complessità di gestire servizi in cloud è elevata, soprattutto dal punto di vista organizzativo/contrattuale, e di privacy/sicurezza. E' impensabile che tale complessità sia gestita direttamente ed autonomamente dai singoli enti territoriali.

Occorre quindi fissare uno frame work standard, minimo, a livello inter-regionale per fare delle regioni l'intermediario per l'accesso cloud attraverso delle "**community cloud**" regionali e strutturare delle **unità di sicurezza a livello regionale** (ULS-R) in grado di gestire il delicato tema della **cybersecurity** cooperazione strutturale ed operativa interregionale tra di loro e in connessione al CERT-PA nazionale.

Le regioni potranno far leva sulle importanti esperienze già portate avanti nelle "**community network regionali**" (che hanno valore sia come reti a standard SPC che, soprattutto, come **reti tra persone nelle PA dei territori**) e sui processi di razionalizzazione dei CED pubblici già in corso a livello regionale.

L'azione leader mira a far sì che le regioni possano svolgere un ruolo di “*cloud service broker*” per il livello locale, ma non solo, sulla base di linee guida nazionali stabilite all'interno del Sistema pubblico di connettività (SPC), in una logica di specializzazione dei sistemi di cloud che in rete fra loro erogano servizi a più territori e a più livelli di PA (locale, regionale e nazionale).

E' molto importante che tali *community cloud* regionali siano attivate, a livello minimale, in tempi molto brevi ovvero prima che parta lo sviluppo di nuovi servizi digitali a valere su fondi della programmazione 2014-2020, sia POR che PON, che senza tale frame work dovranno essere implementati con la vecchia logica software.

Tutti gli interventi dovranno essere centrati **sulla rimozione degli ostacoli allo sviluppo di un ecosistema di servizi privati erogati tramite il paradigma *cloud***, quindi dovranno essere tesi a facilitare la concorrenza tra privati sugli stessi servizi ed alla crescita economica attraverso il digitale. La spinta da parte delle PA alla crescita dell'offerta privata in questo campo è importante anche per la ricaduta che tale offerta avrà sulla modernizzazione del settore privato non-ICT.

In particolare, le PA non possono continuare a sviluppare software in una logica ormai superata dall'evoluzione tecnologica ed insostenibile nel tempo sia per complessità che per costi di mantenimento. Il “riuso di software” ha ormai dimostrato abbondantemente i suoi limiti e va anch'esso superato, tranne che per il riuso delle prassi organizzative attraverso la creazione di vere e proprie “comunità di pratica” abilitate dal digitale.

Naturalmente sviluppare per le regioni il ruolo di “cloud service broker” ed implementare i “data center regionali” non vuol dire sviluppare software o erogare servizi applicativi.

I nuovi servizi andranno sviluppati in logica “cloud” ma in un *framework* che assicuri facilità di attivazione nel rispetto delle norme pubbliche, economie di scala e di scopo, sostenibilità nel tempo, sicurezza dell'informazione ed interoperabilità, sfruttando tutti i servizi infrastrutturali già realizzati dalle regioni, come le componenti infrastrutturali di open city platform o quelli per la conservazione di file digitali, per l'interoperabilità, per l'access management, ecc – *in connessione all'azione leader “Una PA con servizi digitali che superino la logica dei procedimenti”*.

L'azione leader inter-regionale, porterà entro il 2017, ai seguenti risultati finali:

- a) Attivare una vera gestione della cybersecurity per tutte le PA italiane tramite la strutturazione di unità di sicurezza a livello regionale (ULS-R) in cooperazione strutturale ed operativa interregionale tra di loro e in connessione al CERT-PA nazionale
- b) Individuare gli standard minimi per attivare “*community cloud*” a livello regionale (sfruttando le community network già esistenti nelle regioni) in modo da abilitare le regioni come “*cloud service broker*” per il livello locale, ma non solo, in una logica di specializzazione dei sistemi di cloud che in rete fra loro erogano servizi a più territori e a più livelli di PA (locale, regionale e nazionale), rimuovendo gli ostacoli allo sviluppo di un ecosistema di servizi applicativi erogati dai privati in cloud.

## 2.2 Centri inter-regionali sulle competenze digitali

Vision: Realizzare un sistema inter-regionale di centri di competenza digitale, ricercando la specializzazione di gruppi di regioni su singole tematiche in modo da avere personale pubblico in grado di fornire supporto a tutte le Amministrazioni territoriali e centrali. Avere nelle PA capacità organizzative stabili per la gestione di programmi & progetti (*programme&project management*) e strutturare funzioni associate per gli uffici ICT dei comuni e reti scolastiche per la gestione associata dell'innovazione didattica e digitale.

L'articolo 1 del disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle PA punta al "superamento dell'uso della carta nel normale funzionamento delle amministrazioni (..) eliminazione delle sovrapposizioni di competenze (..) obbligo di adeguamento dell'organizzazione di ciascuna amministrazione ai principi di unicità dei punti di contatto"

Oggi la riprogettazione della Repubblica e la riorganizzazione delle PA passa dalle nuove modalità di organizzazione e di lavoro offerte dalle tecnologie digitali, per cui diventa centrale lo sviluppo delle competenze digitali in particolare a livello manageriale (cosiddetta "**e-leadership**"). Altro tema chiave è quello delle competenze necessarie alla collaborazione pubblico-privato (come il *pre-commercial procurement* per l'innovazione).

Nel quadro delle competenze digitali (*digital skills*) e l'inclusione digitale (*e-Inclusion*) occorre superare le logiche di semplice alfabetizzazione e dei corsi base di informatica.

Questo può diventare realtà solo dalla previa **strutturazione di centri inter-regionali sulle competenza digitale** che sfruttino le professionalità già presenti in organico nelle regioni affiancando anche giovani "nativi digitali" assunti allo scopo. Naturalmente occorrerà non duplicare gli sforzi e costruire una rete sostenibile nel tempo: occorre quindi specializzare gruppi di regioni su singole tematiche (conservazione di documenti digitali, interoperabilità, *access management*, *cybersecurity*, ridisegno dei servizi e dei processi, ecc). Le tematiche andranno individuate tra quelle necessarie per le azioni leader nonché per l'attuazione degli interventi della programmazione 2014-2020.

Le competenze digitali sono fondamentali non solo per sviluppare innovazione, ma anche per assorbirla e rappresentano la cifra della competitività delle imprese e dei paesi. Nella costruzione dell'ecosistema digitale, lo Stato e le regioni devono tener conto che le nuove competenze rappresentano un fattore abilitante di crescita e sviluppo.

Naturalmente sviluppare centri di competenza non vuol dire erogare i relativi servizi, in quanto tutti gli interventi dovranno essere centrati sulla rimozione degli ostacoli allo sviluppo di un ecosistema di servizi privati per facilitare la concorrenza e la crescita economica attraverso il digitale.

La complessità degli interventi di riorganizzazione delle PA da attuare, si scontra con le evidenze legate alla difficoltà in fase di esecuzione (*execution*).

Occorre una forte azione di *capacity building* per **avere nelle PA capacità organizzative stabili per la gestione di programmi & progetti** (*programme&project management*) in particolare nel settore ICT ma non solo. La complessità e la trasversalità del tema richiede

infatti una governance specifica sul livello regionale, inter-regionale e nazionale da attuare con i fondi del PON Governance.

Per una effettiva realizzazione del disegno tracciato la priorità è l'attuazione di trasformazioni organizzative per servizi pubblici integrati ed interoperabili (joined-up public services), ovvero servizi delle PA erogati attraverso una integrazione dei processi tra le diverse amministrazioni coinvolte ed una completa interoperabilità nello scambio dei dati tra di esse che vada anche oltre la semplice dematerializzazione dei documenti.

Negli enti locali questo vuol dire anche incentivare l'esercizio associato delle funzioni fondamentali attraverso gli strumenti digitali, a partire naturalmente dalle **funzioni associate per gli uffici ICT dei comuni** (anche quali interlocutori qualificati delle community cloud regionali) e dalle **reti scolastiche (ai sensi dell'art.7 del DPR 275/99) per la gestione associata dell'innovazione didattica e digitale** (l'innovazione digitale deve sempre essere preceduta da quella didattica).

Occorre sfruttare il grande investimento già fatto dal sistema inter-regionale, considerando anche che il livello regionale è l'ambito ottimale sia per attivare i centri di supporto che per governare il dispiegamento territoriale considerando le specificità locali e facendo leva sugli interventi dei fondi strutturali in tutti gli obiettivi tematici (non solo in OT2 ed OT11).

L'azione leader inter-regionale, porterà entro il 2017, ai seguenti risultati finali:

- a) attivare centri inter-regionali sulle competenze digitali ricercando la specializzazione di gruppi di regioni su singole tematiche in modo da avere personale pubblico in grado di fornire supporto a tutte le Amministrazioni territoriali e centrali;
- b) a partire dai centri inter-regionali, attivare azioni di capacity building per arrivare ad avere in tutte le PA capacità organizzative stabili per la gestione di programmi & progetti (programme&project management)
- c) rendere effettiva la fase di esecuzione dei progetti e tracciarla pubblicamente (sito on line di monitoraggio e di engagement/attivazione della collaborazione civica)
- d) attivare funzioni associate per gli uffici ICT per tutti i comuni (con adesione aperta anche ad altri enti territoriali, loro forme associate o partecipate)
- e) attivare per tutte le scuole delle reti scolastiche (ai sensi dell'art.7 del DPR 275/99) per la gestione associata dell'innovazione didattica e digitale.

## 2.3 Una PA con servizi digitali che superino la logica dei procedimenti

Vision: Rendere noti e riorganizzare i servizi delle PA per erogarli attraverso un ecosistema di servizi digitali sviluppati in collaborazione tra pubblico e privato, con le amministrazioni che lavorano “senza carta” (*digital by default*) e “scambiando dati e non documenti” superando quindi la logica dei procedimenti a favore di quella centrata sui servizi multicanale. Avere nelle PA le capacità organizzative stabili per valorizzare il patrimonio informativo pubblico liberandone le possibilità di sfruttamento per la crescita economica, sia come dati aperti (*open data*) che come servizi avanzati in sussidiarietà (ad es. le PA espongono i servizi ed i privati fanno i portali per fruirne).

L'articolo 1 del disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle PA punta ad “assicurare la totale accessibilità on line alle informazioni e ai documenti in possesso delle amministrazioni pubbliche, ai pagamenti nei loro confronti, nonché all'erogazione dei servizi (...)” con “superamento dell'uso della carta nel normale funzionamento delle amministrazioni, assicurando la trasmissione dei dati e, ove necessario trasmettere documenti, assicurandone la trasmissione in forma telematica”.

Si punta quindi ad una amministrazione “senza carta” (*digital by default*).

Ma un altro elemento importante è riportato al comma 2 dove c'è la “previsione dell'aggiornamento continuo (...) delle modalità di erogazione dei servizi e di svolgimento dei processi (...)” e si prevede inoltre il “ricorso alla cooperazione applicativa e all'interoperabilità dei sistemi informativi, individuando, per ogni procedimento amministrativo, le forme di interazione dei soggetti interessati con il sistema informativo (*Application Program Interfaces – API*)”.

L'amministrazione deve quindi puntare su servizi ridisegnati intorno al cittadino (*user centered-design*) per poi rivedere, con un aggiornamento continuo, le sue modalità interne relativamente ai procedimenti ed ai processi interni.

Viene inoltre esposta una avanzata visione dei servizi pubblici che passa da sistemi digitali che espongono “*Application Program Interfaces*” (API) per portare avanti procedimenti e processi in maniera automatizzata aprendo, quindi, anche all'interoperabilità con un ecosistema di servizi pubblici e privati.

Si tratta di implementare una interoperabilità che non è solo tecnica, ma anche, e soprattutto, una interoperabilità organizzativa superando la logica centrata sui procedimenti (ovvero uno sguardo rivolto all'efficienza interna) per avere una logica centrata sulla crescita (ovvero liberare le possibilità di sfruttamento dei dati pubblici per la crescita economica e rimuovere gli ostacoli per lo sviluppo di servizi privati in sussidiarietà).

Occorre sfruttare il grande investimento già fatto dal sistema interregionale ...

- facendo leva sui sistemi di cooperazione già in esercizio grazie al progetto ICAR/SPCoop da far evolvere nella nuova visione di interoperabilità organizzativa basata su API – *in connessione all'azione leader “Centri inter-regionali competenze digitali”*

- usando come driver il progetto di interoperabilità “e015” legato ad Expo2015” come piattaforma “collante” di tutte le numerose iniziative pubbliche e private legate ai temi di open data, big data, open gov, smart city & communities, cultural heritage digitale, ecc - *in connessione all’azione leader “community cloud & cybersecurity”*

Avere servizi integrati ed utili, rendendo i diritti effettivamente esigibili in digitale, è il più importante intervento per il potenziamento della domanda di ICT dei cittadini in termini di spinta all’utilizzo dei servizi online.

Il potenziamento della domanda di ICT dei cittadini passa anche da un progressivo “switch-off” verso servizi pubblici digitali (public e-Services) in cui siano garantiti i necessari servizi di accompagnamento per chi si trova in situazione di divario digitale culturale. Il passaggio a servizi erogati in modalità solo digitale permette di incidere profondamente sui costi di erogazione, oltre ad evitare tutte le problematiche connesse alla convivenza della modalità mista.

Lo “switch-off” al digitale dovrà cominciare dai servizi con il maggior numero di transazioni e/o il maggior costi di gestione (in ottica di *spending review*) con un rilevante ruolo di accompagnamento svolto dal livello regionale a supporto degli enti locali.

Si potrà seguire la *best practice* inglese del “*Government Service Design Manual*” ([www.gov.uk/service-manual](http://www.gov.uk/service-manual)) che prevede precisi standard di servizio in digitale per tutti i servizi erogati dal pubblico.

I decreti legislativi che seguiranno la legge delega sulla riorganizzazione della PA potranno agire tempestivamente per rimuovere tutti gli ostacoli normativi che dovessero sorgere nell’analisi da svolgere nella prima fase di attuazione dell’azione. In particolare potrebbe essere necessaria una forte semplificazione del d.lgs. n.82/2005 (CAD) ed azioni di accompagnamento e *change management* da portare avanti in connessione all’azione leader “Centri inter-regionali competenze digitali”.

L’azione leader inter-regionale, porterà entro il 2017, ai seguenti risultati finali:

- a) dispiegare in esercizio un ecosistema pubblico/privato “SPCoop2.0” a partire da ICAR/SPCoop e da “e015” che si basi su API e dati aperti esposti dalle PA e su servizi avanzati sviluppati in sussidiarietà dai privati (ad es. le PA espongono i servizi legati ai procedimenti ed i privati fanno i portali per fruirne).
- b) individuare i servizi erogati da ogni amministrazione e razionalizzarli/digitalizzarli tramite API partendo dai 25 servizi con il maggior numero di transazioni annue, per arrivare a lavorare “senza carta” (*digital by default*) e “scambiando dati e non documenti” superando quindi la logica dei procedimenti a favore di quella centrata sui servizi multicanale.
- c) strutturare nelle PA le capacità organizzative stabili per valorizzare il patrimonio informativo pubblico, e per avere una corretta gestione del dato e dei processi.

## 2.4 Fascicolo digitale del cittadino

Vision: Dare al cittadino accesso unitario a tutte le informazioni che lo riguardano, ovvero “i suoi dati”, che sono in possesso delle PA e dare al cittadino la possibilità di condividere tali dati con servizi pubblici e privati quando serve.

L'articolo 1 del disegno di legge delega sulla riorganizzazione delle PA punta a “*conciliare i tempi di vita, famiglia e lavoro, riducendo la necessità dell'accesso fisico alle sedi degli uffici pubblici (..) assicurare la totale accessibilità on line alle informazioni e ai documenti in possesso delle amministrazioni pubbliche, ai pagamenti nei loro confronti, nonché all'erogazione dei servizi (..)*”

Il Fascicolo sanitario elettronico è una priorità delle regioni e del sistema Paese, in sanità l'innovazione digitale può svolgere un ruolo chiave sia nell'evoluzione contemporanea dei modelli assistenziali, sia in quelli organizzativi, come fattore abilitante ed in taluni casi determinante per la loro realizzazione.

Occorre sfruttare il grande investimento necessario per la realizzazione del Fascicolo sanitario elettronico anche...

- come *driver* per digitalizzare tutti servizi delle PA, sfruttando gli standard di interoperabilità ed il modello funzionale già sviluppato per la sanità per usarlo come contenitore di tutte le informazioni delle PA che riguardano un cittadino, invece di continuare a produrre decine di fascicoli settoriali (fascicolo elettronico dello studente, fascicolo delle pratiche edilizie, fascicolo previdenziale, cartella sociale informatizzata, fascicolo del dipendente, ecc). - *in connessione all'azione leader “Centri inter-regionali competenze digitali”*
- come *driver* per lo sviluppo di servizi avanzati pubblici e privati sulle informazioni condivise dal cittadino, comprese tutte le nuove possibilità di comunicazione *peer-to-peer* tra pazienti e/o medici, i dispositivi indossabili e le app che influenzano lo stile di vita, gli strumenti di telemedicina e teleassistenza, ecc – *in connessione all'azione leader “Una PA con servizi digitali che superino la logica dei procedimenti”*
- come *driver* per innalzare i livelli di sicurezza e di corretta gestione della privacy - *in connessione all'azione leader “community cloud & cybersecurity”*

L'azione leader inter-regionale, porterà entro il 2018, ai seguenti risultati finali:

- a) implementazione del “fascicolo digitale del cittadino”, a partire dal fascicolo sanitario elettronico usandolo come *driver* per digitalizzare tutti servizi delle PA;
- b) individuazione e razionalizzazione delle basi dati di riferimento nazionali e regionali;
- c) accesso del cittadino al suo fascicolo digitale, tramite identità digitale SPID e connessione ad ANPR, con possibilità per il cittadino di condividere i propri dati con i servizi pubblici e privati (PA, medici, commercialisti, tecnici, ecc).