



**Digitalizzazione dei processi amministrativi e
diffusione di servizi digitali della PA a cittadini e
imprese**

INDICE

Premessa	
1. Il Piano di Transizione digitale della Regione Campania.....	
2. Il Nuovo Portale Istituzionale.....	
3. Le Istanze On Line.....	
4. Il Sistema di gestione degli atti amministrativi.....	

Premessa

L'Agenda Digitale Europea, il Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020 – 2022 e gli indirizzi del Dipartimento di Innovazione tecnologica e Transizione digitale individuano le direttrici di intervento di medio lungo periodo che favoriscono l'adozione di nuovi modelli di funzionamento a livello di sistema ICT pubblico. Tali direttrici di intervento si basano su elementi di maggior "sinergia e collaborazione" fra le Pubbliche Amministrazioni, finalizzati a mettere a fattor comune infrastrutture IT, applicazioni ma, soprattutto, modelli operativi IT evoluti per il contesto pubblico.

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione rappresenta un processo in pieno sviluppo che punta ad una crescita significativa nell'utilizzo delle nuove tecnologie, proiettata verso livelli europei, come recentemente definiti dal *Piano Italia 2025 – La strategia per l'innovazione e la trasformazione digitale del Paese*, proposto da Ministero per l'innovazione tecnologica e la Digitalizzazione. Lo stesso cittadino/utente risulta sempre più propenso ad un'apertura verso il mondo digitale e ne coglie il valore aggiunto dei suoi strumenti per acquisire informazioni, interagire e comunicare con la Pubblica Amministrazione. Negli ultimi anni si è verificata una vera e propria esplosione di contributi digitali, agevolata dall'evolvere delle tecnologie e dei dispositivi interconnessi in rete.

Seguendo le "Linee Guida di design per i servizi e i siti della Pubblica Amministrazione" individuate da AgID per standardizzare i livelli di servizio che le amministrazioni devono garantire nell'interazione con i cittadini, le PA adottano, con sempre maggiore professionalità, un approccio progettuale innovativo, in coerenza con le esigenze e le necessità di cittadini e imprese, fornendo servizi digitali end-to-end, personalizzati e intuitivi¹.

In questo scenario si inserisce il percorso di evoluzione digitale della Regione Campania attraverso le linee di azione di seguito elencate

1. Il Piano di Transizione digitale della Regione Campania

Regione Campania intende dare avvio alla realizzazione di una serie di investimenti che consentano il raggiungimento di un adeguato livello di digitalizzazione dell'intero sistema regionale, concretizzando, in tal modo, gli indirizzi strategici adottati in materia di governance e programmazione. Questo percorso, per portata, durata e risonanza, si ritiene debba transitare inevitabilmente attraverso la definizione di uno strutturato Piano di Transizione Digitale, che si fonda sulle seguenti direttrici strategiche:

- Revisione, in ottica digitale del sistema di gestione delle pratiche amministrative, considerato di natura trasversale rispetto a tutti gli ambiti operativi regionali;
- Razionalizzazione degli interventi specifici dei diversi ecosistemi (quali, ad esempio, sanità, turismo, mobilità, lavoro, ecc.), finalizzata alla contestuale realizzazione di servizi digitali;
- Supporto specialistico, rivolto prevalentemente a Enti Locali di grandi dimensioni, per l'adesione alle piattaforme centralizzate (SPID, CIE, PagoPA, ecc.) veicolato mediante un'infrastruttura abilitante ad hoc;
- Attivazione di un percorso, rivolto agli Enti Locali minori, di adozione di servizi, gestiti centralmente dall'Amministrazione regionale, secondo un modello di cloud ibrido, di infrastruttura, di sicurezza e applicativi.

¹ Fonte: Linee Guida per il design dei servizi: principi e strategie <http://www.agid.gov.it/playbook-servizi/>

2. Il Nuovo Portale Istituzionale

La Regione Campania persegue l'obiettivo di rendere il Portale Istituzionale il principale punto d'accesso ai servizi digitali erogati dall'Amministrazione regionale per cittadini e imprese. Tale esigenza nasce anche per migliorare e rendere più coordinata la comunicazione istituzionale nei suoi vari ambiti di applicazione, andando ad uniformare, sia dal punto di vista grafico che funzionale, tutti i siti web dipendenti dal dominio regionale.

La volontà dell'Amministrazione è quella di operare un completo rifacimento dell'applicazione, verso l'utilizzo di una piattaforma tecnologicamente evoluta che possa lavorare in una logica a "servizi" e che faciliti sia la gestione dei contenuti che l'interoperabilità e la cooperazione con i sistemi informativi in carico alle singole Direzioni Generali.

L'obiettivo di fondo è progettare e implementare il nuovo portale istituzionale della Regione Campania, che dovrà essere improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso: dovrà essere organizzato in maniera chiara e multisettoriale attraverso una strutturazione gerarchica dei contenuti, evitando duplicazioni e ridondanze e dando risalto alle aree logiche di maggiore interesse, ai servizi strategici e alle notizie di attualità.

Il portale dovrà supportare più sezioni semantiche, tematiche e di servizio, interconnesse e con finestre e funzionalità di integrazione.

Lo stile comunicativo sarà finalizzato a coniugare tutti questi aspetti. Particolare importanza sarà dedicata alla chiarezza espositiva delle informazioni e alla facile fruizione dei servizi. Tutte le interfacce utilizzate per comunicare con l'utenza saranno progettate con un approccio che adotti i paradigmi tipici del Web 2.0, in particolare la semplicità di impostazione, l'ergonomicità, l'interattività, il coinvolgimento del fruitore. Tutte le scelte comunicative rifletteranno, quindi, le qualità principali dei servizi offerti: affidabilità, trasparenza, efficacia, innovazione.

Le aree riservate al cittadino e alle imprese, autenticati tramite SPID/CIE, consentiranno la navigazione in sicurezza.

Tra le principali funzionalità previste basta citare a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- evoluzione dei Servizi on line (URP, BURC, Amministrazione Trasparente, Casa di Vetro, etc.);
- evoluzione dei sottoportali di II livello;
- valorizzazione della multicanalità;
- sottotitolazione delle dirette streaming;
- implementazione delle funzionalità di "ricerca" negli archivi audio/video;
- implementazione della funzionalità text to speech.

3. Le Istanze On Line

La Gestione delle Istanze on line sarà lo strumento che permetterà di disegnare il flusso di un Procedimento amministrativo e di gestirne il ciclo di vita, mettendo a fattor comune le attività che compongono la presentazione di una domanda da parte del cittadino/impresa- l'istruttoria ed il workflow ad essa collegata.

Tale strumento sarà integrabile all'interno del nuovo portale istituzionale di Regione Campania ed interoperabile con i sistemi informativi regionali al fine di migliorare ed ottimizzare la comunicazione istituzionale "verso e con" il cittadino/impresa.

La versatilità di tale strumento rappresenta la base tecnologica di partenza per la gestione dei procedimenti amministrativi. In sintesi, l'obiettivo di questa linea strategica è la realizzazione di strumenti (portale e APP) volti alla semplificazione amministrativa, con l'applicazione del modello "amazon" alla gestione dei procedimenti amministrativi; ciò consentirà al cittadino/utente di monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento della pratica e/o conoscerne gli esiti, con notevole beneficio in termini di efficacia ed efficienza amministrativa.

4. Il Sistema di gestione degli atti amministrativi

La volontà dell'Amministrazione è di operare una completa riprogettazione dell'applicazione in uso, puntando all'utilizzo di una piattaforma tecnologicamente evoluta che possa operare in una logica a "servizi" e che faciliti sia la gestione dei contenuti informativi che l'interoperabilità e la cooperazione nell'Ente.

La piattaforma rivestirà il duplice ruolo di strumento di supporto ai processi operativi e decisionali interni e sarà funzionale al perseguimento del principio di trasparenza dell'azione amministrativa.

In particolare, essa risponderà alle seguenti finalità operative:

- disciplinare il sistema di gestione documentale, a partire dalla fase di protocollazione della corrispondenza in ingresso, in uscita e a partire dalla fase di registrazione della documentazione interna;
- gestire in maniera esaustiva le operazioni di formazione, registrazione, classificazione, fascicolazione e archiviazione dei documenti;
- gestire gli atti amministrativi dalla loro formazione fino alla pubblicazione;
- rappresentare le funzionalità disponibili agli utenti interni all'amministrazione regionale e ai soggetti esterni che a diverso titolo interagiscono con essa.

Questa linea di azione avrà l'obiettivo di sostituire il motore informatico alla base della gestione degli atti amministrativi, di semplificarne il processo di generazione, dalla fase di redazione fino all'esecutività, ottimizzando i passaggi di stato ed automatizzando quelli previsti dalla normativa vigente.