



REGIONE CAMPANIA

Piano di Azione 2011-2013 ICT (sintesi)



La Regione Campania
mette l'accento
sull'innovazione digitale

Versione del 08/11/2010

INDICE

Premessa	3
ICT per il territorio.....	3
Il Sistema Informativo Integrato Regionale	5
Gestione dell'Identità Digitale e sistemi di micropagamento.....	6
SIIR ed imprese.....	6
SIIR e Sanità	7
La gestione dei Contenuti Digitali.....	9
Il modello di governance del SIIR.....	9
Le infrastrutture di rete e l'abbattimento del Digital Divide	11
La strategia del Green ICT.....	12
ICT per l'Amministrazione Regionale	12
Il sistema informativo interno	12
Il software open source e la formazione continua	13
Approccio metodologico allo sviluppo del SII.....	14
La Service Oriented Architecture ed il WEB 2.0.....	16
e-Procurement e Dematerializzazione documentale.....	17
Finanza, risorse umane e gli strumenti di supporto alle decisioni	17
La programmazione e il monitoraggio degli interventi	18
Campania è o semplicemente Cè	19
Cosa C'è	21
Conclusioni	21

Premessa

Per uscire dalla crisi contingente, la Regione Campania ha bisogno di un grande progetto per sostenere una partecipazione attiva alla Società dell'Informazione di tutte le componenti del proprio tessuto socio-economico e proiettarsi verso una posizione di rilievo a fianco delle aree più avanzate sul piano digitale dell'Unione Europea.

In tale scenario le tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni (ICT) vengono ad assumere un ruolo rilevante non solo per la società contemporanea ma soprattutto per quella futura. Con enormi ricadute sul piano della efficienza e della efficacia nei settori produttivi, nella PA, nei servizi sociali e più in generale nei processi di aggregazione e di partecipazione del cittadino alla crescita del territorio.

Il presente documento descrive in maniera sintetica i punti di forza del progetto "Campania è" (Cé) definendo in piano di azione (nel seguito PdA) che si inquadra pienamente nel più ampio piano di e-government 2012 avviato nel gennaio 2009 dal Ministro per la Pubblica Amministrazione (PA) e l'Innovazione condividendone pienamente gli obiettivi.

In un simile contesto la Regione intende assumere con più forza il ruolo di struttura di coordinamento capace di far emergere le peculiarità di tutti i progetti avviati o in fase di realizzazione, qualsiasi sia l'ente attuatore o la fonte di finanziamento pubblico, per accelerare la realizzazione di un sistema integrato regionale.

Il PdA, interamente fondato sul ruolo strategico delle moderne tecnologie dell'ICT, definisce un insieme di azioni da intraprendere, fortemente sinergiche, tutte in grado di condividere e valorizzare le opere di infrastrutturazione già intraprese negli ultimi anni. Sono stati inoltre individuati i principali attori, da coinvolgere in fase implementativa del PdA, assegnando loro ruoli e funzioni da ricoprire all'interno del progetto complessivo.

Per una migliore leggibilità il PdA è stato suddiviso in due macro aree:

- ICT per il territorio
- ICT per l'Amministrazione Regionale

ICT per il territorio

La Regione Campania intende perseguire con la sua strategia per il periodo 2011-2013 i seguenti obiettivi primari:

- migliorare la penetrazione delle tecnologie digitali in tutti i settori della Società, incrementando il numero e la qualità dei servizi accessibili on-line, ed introducendo processi di valutazione continua del livello di uso e di soddisfazione da parte degli utenti;
- favorire il rafforzamento della filiera ICT in Campania, agevolando la crescita qualitativa e quantitativa delle realtà esistenti e adottando politiche di incentivazione alla apertura di centri di Ricerca&Sviluppo nella nostra regione;
- aumentare il livello di penetrazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in tutte le principali filiere produttive del territorio campano, quale strumento innegabile di forte connotazione qualitativa e di innovazione.

La recente stipula del **protocollo d'intesa tra il ministro della Funzione Pubblica e il presidente della Regione Campania**, per la realizzazione di un programma di innovazione dell'azione amministrativa che consenta di avvicinarsi sempre di più alle esigenze e alle aspettative del cittadino conferma la direzione intrapresa e la ferma volontà di procedere con un rapido processo di innovazione capace di rifondare il rapporto tra cittadini e Enti Pubblici.

Da tempo si discute di **Cittadinanza Digitale** senza però declinare l'insieme dei diritti e dei doveri necessari affinché si affermi pienamente una infrastruttura materiale ed immateriale che sia di sostegno all'erogazione di servizi centrati sul cittadino ma anche di propulsione allo sviluppo economico del territorio.

Obiettivo primario dello sviluppo delle tecnologie ICT è quello di portare la tecnologia a disposizione di tutti i cittadini e di tutte le imprese e realtà territoriali della Campania per semplificare e rendere più facile l'accesso ad un mondo di conoscenze e capacità utili per

migliorare la qualità della vita e per garantire le condizioni necessarie per un vero e duraturo sviluppo del Territorio prescindendo dalle condizioni di sviluppo dei singoli territori.

Oggi più che mai le attività di progetto perseguite devono mirare alla *costruzione di un'unica infrastruttura condivisa che eviti dispersione di fondi e duplicazione degli interventi*. È, infatti, indispensabile evolvere da una situazione caratterizzata dalla polverizzazione dei progetti a un'effettiva capacità di selezione, orientamento e gestione integrata delle iniziative e delle opportunità.

Per raggiungere tali obiettivi è fondamentale il ruolo attivo della Regione nella realizzazione di infrastrutture telematiche uniformemente diffuse sul territorio, di sistemi informatici e piattaforme applicative idonee alla erogazione multicanale efficace dei servizi al cittadino, ed infine, di sistemi di monitoraggio continuo per garantire la qualità dei risultati dei progetti attivati. La condivisione di risorse tra enti, non solo comporterà un contenimento complessivo della spesa ma anche l'adozione di politiche di risparmio energetico applicate all'ICT, di sviluppo di un crescente numero di nuovi servizi, di innalzamento complessivo delle competenze del territorio e delle capacità di integrarsi.

La disseminazione delle tecnologie ICT e l'analisi delle problematiche connesse con il cosiddetto "digital divide", diventano una questione di diritti e di doveri, perché non accedere ai servizi, non percepire i risultati dell'innovazione comporta la riduzione immediata dei diritti di partecipazione e cittadinanza.

Tra i diritti essenziali, senza i quali viene ad essere minato il concetto stesso di cittadinanza, si devono annoverare:

- il **diritto all'accesso e all'inclusione digitale** inteso come accesso alla infrastruttura tecnologica, a prescindere dalle condizioni economiche, logistiche e territoriali;
- il **diritto alla partecipazione** per migliorare il rapporto dei cittadini e delle imprese con le amministrazioni e con gli organismi politici;
- il **diritto all'identità ed alla visibilità digitale** per disporre di un'identità digitale unica assegnata formalmente fin dalla nascita del cittadino;
- il **diritto alla formazione** per un apprendimento permanente e personalizzato, una alfabetizzazione tecnologica diffusa attraverso l'adozione delle tecnologie dell'e-learning;
- il **diritto all'informazione e all'utilizzo dei contenuti**;
- il **diritto ad una fruizione quotidiana dei benefici delle tecnologie digitali** attraverso la realizzazione di una PA trasparente e funzionale e lo sviluppo di servizi che incidano concretamente sulla qualità della vita e la partecipazione democratica, quali ad esempio infomobilità, telemedicina, digitalizzazione patrimonio culturale, digitalizzazione del territorio.

Il PdA intende fornire una risposta concreta a tutti questi punti e nel processo di attuazione della cittadinanza digitale regionale, parte dalla considerazione che ogni amministrazione centrale o locale deve essere guidata nella realizzazione di azioni progettuali che, nel loro insieme, devono consentire il rispetto della carta regionale dei servizi digitali superando le attuali visioni settoriali. Quattro sono le linee di intervento principali:

- il sostegno dell'informatizzazione delle singole Amministrazioni per migliorare la loro efficienza operativa interna;
- la caratterizzazione e la realizzazione di servizi ai cittadini ed alle imprese, che attraverso la cooperazione tra le diverse amministrazioni divengano servizi integrati e non più frammentati secondo le competenze dei singoli enti di governo;
- la diffusione dell'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi della Pubblica Amministrazione ed alle sue informazioni rendendo pervasiva la connessione a larga banda in tutto il territorio e soprattutto completando la connessione alla RUPAR di tutte le amministrazioni pubbliche campane;
- il monitoraggio dei livelli di disponibilità e dell'effettivo utilizzo dei servizi digitali da parte del territorio.

Con l'obiettivo di raggiungere la necessaria scalabilità e quindi distribuire le varie linee d'azione sull'intero territorio, nell'attuazione del PdA, sarà cruciale l'adozione di un efficace

modello di governance per gli interventi individuati. In generale, la governance territoriale sulla società dell'informazione si esprime nella capacità di dialogare a livello allargato con Enti Locali e altri soggetti al fine di prendere decisioni condivise in merito, ad esempio, alla qualità delle infrastrutture abilitanti e all'integrazione di sistemi e si possano sviluppare azioni anche a vantaggio di enti dotati di minori risorse.

In particolare, la cooperazione applicativa dovrà diventare l'asse portante del sistema informativo regionale. In tal modo, quest'ultimo diventerà lo strumento necessario e abilitante per la erogazione di servizi integrati che, sfruttando la rete infrastrutturale a banda larga, consentiranno il lavoro cooperativo tra gli enti e la condivisione di applicativi.

Ovviamente il PdA ha individuato nel Sistema Informativo Integrato Regionale (SIIR) l'insieme dei pilastri fondanti dell'intera infrastruttura da realizzare per erogare al territorio i servizi dichiarati nella carta regionale dei servizi digitali.

Il Sistema Informativo Integrato Regionale

La progettazione del SIIR sarà improntata ad azioni necessarie alla realizzazione di un sistema pubblico di connettività (SPC) e cooperazione (SpCoop) sicuro ed accessibile, sviluppato in un regime di mutualità e collaborazione tra enti, e sorretto da importanti economie di spesa. In funzione della sua centralità all'interno del PdA, lo sviluppo del SIIR viene coordinato dalla Regione e concordato nell'ambito di una Community Network per adottare architetture informatiche e telematiche condivise e regole precise per l'integrazione e la gestione dei flussi informativi.

Le reti di comunicazione assumono un ruolo portante nell'infrastruttura del SIIR. Nel seguito si descrivono i servizi di base e le scelte architetture previste, ritenute essenziali allo sviluppo del SIIR:

- assistenza e la diffusione dell'infrastruttura di Cooperazione Applicativa certificata SPICCA con tutti i servizi annessi;
- adozione dell'approccio architetture e organizzativo di tipo Service-Oriented Architecture;
- hosting di applicativi e web mediante la installazione di server farm ad alta scalabilità realizzate sulla base del concetto di virtualizzazione;
- pratica sistematica del riuso delle applicazioni e dei progetti di qualità;
- adozione di soluzioni Open Source come incubatore di competenze e non come riduttore dei costi;
- formazione e disseminazione degli standard e delle regole fissate dalla Community Network.

Da un punto di vista applicativo è stata ritenuta essenziale rispetto agli obiettivi del PdA la progettazione e lo sviluppo dei seguenti servizi:

- nuovi servizi digitali per i cittadini quali identità unica anagrafica, pagamenti on line, etc.
- servizi innovativi nel campo sanitario quali il fascicolo sanitario digitale, l'informatizzazione del ciclo delle prescrizioni e delle certificazioni mediche, e più in generale lo sviluppo della telemedicina, della teleradiologia e della teleassistenza;
- rappresentazione digitale del territorio in grado di acquisire e consolidare tutte le informazioni certificate relativamente agli immobili insistenti sul territorio regionale;
- interventi di integrazione tecnologica atti a consentire l'accesso alle categorie più a rischio di esclusione quali anziani e diversamente abili;
- implementazione di servizi digitali per le imprese;
- contenuti digitali a supporto dei sistemi di comunicazione della conoscenza in ambiti che spaziano dalle biblioteche digitali ai siti di promozione.

Tra tutti questi servizi particolare rilievo è stato assegnato al tema della circolarità anagrafica intendendo con questo l'insieme delle regole, procedure e applicazioni necessarie per attribuire ad ognuno il diritto di disporre della propria identità digitale unica, formalmente assegnata fin dalla nascita e riconosciuta come essenziale per tutte le comunicazioni con le

amministrazioni e tra le amministrazioni, attraverso i diversi strumenti e tecnologie utilizzabili.

Altro servizio cruciale è costituito dall'Anagrafe immobiliare che si pone come obiettivo il consolidamento di tutte le informazioni certificate relativamente agli immobili che insistono sull'intero territorio regionale.

Alla stessa stregua dell'Anagrafe della Popolazione per le persone fisiche residenti, essa detiene il ruolo di "certificazione del dato" in merito a unità immobiliari urbane e terreni, derivante direttamente dai contenuti degli atti in proprio possesso (pratiche edilizie, atti catastali). Attraverso l'Anagrafe degli Immobili sarà possibile integrare, in modo coerente, le informazioni certificate degli immobili provenienti dall'Agenzia del Territorio, dalle Pratiche Edilizie, dal SIT e dalla Toponomastica.

L'approfondita conoscenza di dettaglio di tali informazioni strutturate ed integrate relative a soggetti, oggetti e loro relazioni, avrà nel breve-medio periodo positive ricadute in tema di:

- politica fiscale
- politica socio-assistenziale.

Gestione dell'Identità Digitale e sistemi di micropagamento

Assieme alla realizzazione dell'infrastruttura, nella progettazione del SIIR la gestione dell'identità digitale dei cittadini è uno degli aspetti fondamentali per l'e-government. L'identità digitale è l'insieme univoco di dati che consentono di individuare con certezza un cittadino anche se non fisicamente presente ma connesso in rete. Le moderne tecnologie per la sicurezza offrono soluzioni valide al problema, ma rimane sempre da affrontare il problema organizzativo connesso al rilascio delle credenziali a fronte di un primo riconoscimento fisico. A tal fine il PdA prevede l'attivazione nel breve di progetti volti alla sperimentazione di tecniche di federazione per consorzare diverse autorità che già effettuano riconoscimento e rilascio di credenziali digitali, come ad esempio gli atenei campani.

Una volta dotati di uno strumento per l'autenticazione forte, basato su Smart card come la Carta Regionale dei Servizi sarà immediatamente possibile attivare servizi a valore aggiunto basati sullo stesso strumento come ad esempio sistemi di pagamento elettronico, anch'essi abilitanti per poter effettuare transazioni on-line.

Obiettivo quindi a medio termine è quello di realizzare una piattaforma dei pagamenti utilizzabile da tutti gli Enti del territorio campano con l'opportuno coinvolgimento di un partner del mondo Finance per gli aspetti di tesoreria e gestione del danaro.

Un modulo separato del SIIR sarà costituito dal Sistema Informativo Sociale. La realizzazione, come già previsto dalla Legge della Regione Campania n. 11/2007, seguirà fedelmente l'architettura gerarchica prevista integrando gli Uffici Piano di Zona per ciascun Ambito, le Province, la Regione e tutti gli attori principali come ASL e centri sociali. La giusta attenzione verso i temi legati al sociale, spingono a offrire il massimo sostegno tecnologico verso questi temi.

SIIR ed imprese

Sul tema del trasferimento tecnologico, la Regione Campania si prefigge di accrescere la capacità competitiva delle piccole e medie imprese, dei distretti industriali promuovendo l'integrazione fra il sistema della ricerca e il sistema produttivo.

L'obiettivo è quello di agevolare l'innovazione del sistema produttivo con interventi a supporto del processo di cambiamento tecnologico delle imprese e del loro sistema organizzativo in modo da indurlo all'innovazione di gestione e di prodotto con una forte spinta frutto dell'ottimizzazione delle risorse. La finalità è quella di aumentare il livello di competitività complessivo del territorio e delle sue componenti, incentivando, quindi, il sistema imprenditoriale a perseguire il cambiamento mediante le nuove tecnologie dell'ICT.

Come ulteriore intervento è stato quindi pianificato un supporto alla digitalizzazione delle filiere produttive di settore attraverso la realizzazione di Centri di Servizio Tecnologici che consentano alle PMI di accrescere la loro competitività e di ottimizzare le risorse avvalendosi di azioni e servizi di sistema forniti dai Centri virtuali. Occorre infatti sviluppare sistemi di imprese organizzati secondo una logica di filiera in cui la regia venga affidata a qualificate

aggregazioni non solo di PMI, ma anche di Enti, Associazioni di categoria , etc. che siano capaci di proporsi come attrattori e realizzatori di grandi progetti di sviluppo che dovranno, nel contempo, attivare attorno a loro la necessaria crescita, in termini di processi e di competenze, delle imprese del territorio.

In tale ambito, la realizzazione di Centri Servizi Tecnologici per le Imprese offrirà alle stesse, attraverso un portale web, la possibilità di usufruire di numerosi servizi innovativi e moduli software di larga utilità mettendo a fattor comune un patrimonio di conoscenze e di strumenti assolutamente unico.

SIIR e Sanità

Anche in ambito Sanità il PdA prevede di indicare linee di intervento significative per la definizione di una seria strategia della cittadinanza digitale che hanno come obiettivo la realizzazione di un sistema sanitario efficiente, in grado di eliminare gli sprechi e di ridurre i costi e soprattutto di tutelare meglio il diritto alla salute dei cittadini. Per far ciò è stato ritenuto indispensabile gestire il passaggio dalla carta all'elettronico, predisporre i fattori abilitanti per l'innovazione, gestire in maniera ottimale il processo clinico-assistenziale e socio-sanitario del cittadino.

Senza entrare nel merito delle problematiche connesse alla Sanità Pubblica, il PdA intende mettere a disposizione delle aziende sanitarie infrastrutture e linee guida in grado di garantire uniformità ed il successo dei progetti volti all'introduzione sistematica dell'ICT nei processi interni.

Nel già citato Piano di e-government 2012 realizzato dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione spicca in particolare l'obiettivo *Salute* che mira alla semplificazione ed alla digitalizzazione di servizi di base (prescrizioni e certificati di malattia digitali, sistemi di prenotazione online) ed alla creazione delle infrastrutture per un'erogazione di servizi sanitari sempre più vicini alle esigenze dei cittadini (Fascicolo Sanitario Elettronico e innovazione delle aziende sanitarie), migliorandone il rapporto costo-qualità dei servizi e limitando sprechi ed inefficienze.

Gli interventi da progettare, quindi, devono perseguire i seguenti obiettivi strategici:

- supportare l'efficienza delle cure primarie attraverso l'integrazione in rete dei medici di medicina generale, dei pediatri di libera scelta e degli altri operatori sanitari del sistema, al fine di agevolare il processo di continuità della cura;
- supportare l'integrazione dei servizi sanitari e sociali nell'ambito del territorio, al fine di agevolare i processi di collaborazione informatica tra presidi, professionisti, attività sociali degli Enti Locali nell'ambito delle attività proprie del distretto definite dalla Programmazione Regionale;
- favorire i processi di riorganizzazione e razionalizzazione delle strutture sanitarie e dei presidi presenti sul territorio.

Ciò sarà declinato attraverso la razionalizzazione e la messa a sistema delle strutture informative delle A.O. ed ASL della Regione Campania, il completamento delle azioni ascrivibili a servizi di sanità elettronica già poste in essere in Regione Campania e l'attivazione di nuove progettualità sia infrastrutturali che di servizi a supporto della sanità elettronica.

Nello specifico sono state individuate le seguenti linee di attività:

- Interazione con l'anagrafe Regionale;
- Realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale;
- Costituzione della Rete dei Medici di Medicina Generale;
- Realizzazione del Centro Unico di Prenotazione Regionale;
- Integrazione delle emergenze e delle maxiemergenze

Come accennato in precedenza, grazie al supporto del SIIR ed alla Circolarità Anagrafica sarà possibile ridisegnare i servizi digitali per la sanità ancora più vicini e coerenti con gli obiettivi del Piano Sanitario Nazionale 2003 - 2005 del Ministero della Salute e con la Politica Condivisa per la Sanità Elettronica definita dal Tavolo di Sanità Elettronica.

In particolare il sistema anagrafico sanitario integrato regionale dovrà permettere alle ASL, AO, ecc. di uniformare i propri dati con la banca dati del Ministero dell'Economia e delle Finanze, gestita da SOGEI. La realizzazione di un tale sistema potrà prevedere la sostituzione dei diversi database anagrafici, gestiti dai differenti presidi sanitari e per questo disomogenei e spesso non aggiornati, con nuovi applicativi capaci di interagire con il sistema anagrafe centralizzato.

Secondo elemento chiave del processo di innovazione sarà il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) inteso come una collezione digitale di documenti socio-sanitari (firmati digitalmente) relativa al singolo cittadino, documenti che rimangono sempre nelle strutture che li hanno prodotti (ospedali, ASL, etc), ma che risultano disponibili sempre e dovunque quando necessario. L'obiettivo del FSE è raccogliere e gestire elettronicamente le informazioni generate dall'interazione con il Servizio Sanitario Nazionale relative ad un persona; tali informazioni, che possono essere state originate in qualunque struttura sanitaria regionale, sono utilizzabili per *usi primari* (Supporto alla gestione delle emergenze, Assistenza) ed *usi secondari* (Amministrativi e di governo) da ogni cittadino e/o operatore autorizzato sul territorio (anche nazionale e in prospettiva europeo).

Il modello di gestione sarà di tipo centralizzato, con un nodo regionale in grado di indicizzare e tenere traccia della localizzazione fisica dei documenti che permangono memorizzati nelle strutture che li hanno prodotti. Tale nodo regionale andrebbe poi esposto alla federazione nazionale, attraverso il sistema di cooperazione applicativa, in accordo con le linee guida proposte dal Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica della Presidenza del Consiglio al Tavolo della Sanità Elettronica.

Per alimentare adeguatamente il Fascicolo Sanitario Elettronico saranno utilizzate le informazioni prodotte dai Medici di Medicina Generale (MMG) e dei Pediatri di Libera Scelta (PLS). Mediante il collegamento in rete dei MMG e delle altre strutture sanitarie, potranno essere erogati servizi sanitari on line con importanti e positive ricadute sulla continuità assistenziale, sull'assistenza domiciliare, sui servizi sanitari di livello specialistico, territoriale e ospedaliero e sulla semplificazione dell'accesso ai servizi da parte dell'utenza. La rete integrata permetterà agli operatori sanitari (e ovviamente ad ogni singolo cittadino per i dati di proprio interesse) di disporre delle informazioni sanitarie relative ad un assistito, attraverso il tracciamento degli eventi che hanno interessato la sua storia clinica con accessi alle diverse strutture sanitarie del territorio regionale e in futuro nazionale.

Un altro obiettivo della rete è da un lato quello di migliorare la qualità dell'assistenza per la popolazione attraverso la condivisione online di informazioni, dall'altro quello di favorire il lavoro in rete del singolo medico con altri professionisti.

Terzo elemento è il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è il servizio telematico che permette al cittadino di prenotare prestazioni sanitarie diagnostiche e visite mediche specialistiche, con prescrizione del medico curante. Nell'ottica di migliorare l'accesso alle prestazioni da parte dei cittadini, le prenotazioni potranno essere effettuate tramite la rete dei medici di medicina generale o dalla rete delle farmacie.

Con il Centro Unico di Prenotazione Regionale tutte le Aziende dovranno apparire come un'unica Azienda Sanitaria integrata. Via web ogni paziente potrà, per la prestazione desiderata, conoscere la data di prima disponibilità in tutte le strutture regionali e, se interessato, potrà anche prenotare la prestazione.

La realizzazione di un CUP Integrato Regionale si rende necessaria per il raggiungimento degli obiettivi a medio termine rispetto alla "Riduzione delle liste d'attesa" D.R. n° 880 in ottemperanza alla Deliberazione Regionale n° 505 del 20 Marzo 2009, la quale attua la Legge Regionale n° 16 del 28 novembre 2008 recante le "misure straordinarie di razionalizzazione e riqualificazione del sistema sanitario regionale per il rientro dal disavanzo".

A partire da quanto realizzato nell'ambito del progetto CUREP (Centro Unico Regionale di Prenotazione) della Regione Campania, che consente la prenotazione di prestazioni sanitarie presso le Aziende Sanitarie regionali, si rende necessario un intervento volto ad armonizzare in maniera più efficiente i processi di prenotazione delle prestazioni sanitarie specifiche di ciascuna Azienda Ospedaliera.

Inoltre, dovrà essere valutata l'ipotesi di una soluzione realizzativa in grado di porsi in linea con il progetto "CUP on line", del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, il cui scopo è consentire la diffusione di soluzioni tecnologiche adeguate ed interoperabili sul territorio per la realizzazione di CUP sovraregionali.

Infine la sempre maggiore richiesta di immediatezza, affidabilità, efficacia ed efficienza del servizio, unita ad un cambiamento organizzativo e di processo richiesto dal Ministero della Salute, impongono un cambiamento nella gestione delle emergenze: non più come elementi a sé stante ma integrati e cooperanti con tutte le strutture regionali. Il PdA si pone pertanto come obiettivo del medio periodo, la progettazione di un Sistema Integrato per le Emergenze in linea alle iniziative avviate dal Ministero per la implementazione e gestione di un numero unico delle emergenze come raccordo tra tutte le strutture deputate alla gestione delle maxiemergenze (118, CUP, Protezione Civile, vigili del fuoco, etc ...).

La gestione dei Contenuti Digitali

Per allargare ulteriormente la portata del PdA, si è valutato che alla tradizionale attenzione alla valorizzazione e gestione diretta del patrimonio culturale ed ambientale viene affiancata sempre più spesso una nuova tendenza verso l'integrazione tra beni culturali ed ambientali ed i servizi legati al turismo, al trasporto ed in generale all'informazione. Un ulteriore elemento di innovazione nello scenario di riferimento è costituito da una progressiva integrazione dei privati nel circuito della gestione, valorizzazione, fruizione dei beni culturali.

In tal senso si afferma con sempre maggiore urgenza l'esigenza di disporre di adeguate tecnologie di acquisizione, archiviazione, gestione, fruizione dell'informazione culturale che possano supportare tale processo.

Per quanto attiene alla regione Campania una delle principali potenzialità produttive è rappresentata dalle attività turistiche, che possono contare, nella regione, su risorse naturali, culturali e ambientali di eccezionale rilievo e, in alcuni casi, uniche al mondo. D'altro canto l'offerta turistica appare fortemente sottoutilizzata e presenta ampi margini di miglioramento. Il principale elemento di criticità è identificabile nella mancanza di strumenti di gestione che consentano alle popolazioni locali di percepire le aree protette come occasione di sviluppo economico e sociale attraverso la valorizzazione delle risorse ambientali e culturali.

Anche in questo caso, l'utilizzo delle nuove tecnologie della società dell'informazione per la fruizione e la comunicazione è stato posto tra le necessità più urgenti.

È stato pertanto previsto lo sviluppo di nuove modalità di gestione integrata dell'informazione culturale, capaci di abilitare forme di interazione con il patrimonio culturale e fruizione dei beni, anche attraverso il recupero e la comunicazione di informazioni archivistiche che sono solo parzialmente accessibili.

In particolare il sistema della conoscenza sui beni culturali della Regione Campania sarà costruito sulla base delle informazioni già digitalizzate e attualmente disperse in numerose banche dati, archivi, sistemi di archiviazione non interoperabili tra loro: musei archivi, soprintendenze, enti locali, comuni, università, istituti di ricerca.

Il modello della Community Network sarà applicato anche in questo caso come un modello inter-istituzionale, concepito e realizzato affinché tutti gli enti possano disporre degli stessi strumenti e opportunità, per sfruttare i vantaggi e le potenzialità che si accompagnano allo sviluppo della società dell'informazione e al dispiegamento dei processi di e-government. Anche nel settore culturale la definizione e la diffusione di standard e buone pratiche di scambio si avvarranno di tale tavolo di concertazione necessario per garantire l'efficienza nel complesso sistema di enti coinvolti nella tutela e gestione dei beni culturali e ambientali.

Il modello di governance del SIIR

La grande sfida della riforma dello stato in senso federalista ha avviato il progressivo trasferimento di funzioni e compiti amministrativi dal centro alle periferie, e gli Enti territoriali sono infatti chiamati a raggiungere nuovi obiettivi. Tra di essi un ruolo importante è rivestito dall'adozione delle tecnologie ICT quale presupposto di una moderna concezione

della pubblica amministrazione che la vede come fornitore di un cliente che si chiama cittadino o impresa.

Per la corretta implementazione del SIIR appena descritto, in considerazione dell'importanza strategica che riveste all'interno del progetto complessivo, è stato previsto un modello di gestione molto stratificato.

In primo luogo la Regione, in quanto elemento portante del processo di innovazione, è deputata in maniera naturale a svolgere un ruolo di impulso e coordinamento nel ridisegno del sistema delle collettività locali e dovrà impegnarsi nella progettazione di infrastrutture e servizi perché il livello di interazione con il suo cliente migliori.

La Provincia, quale ente di mediazione tra Comune e Regione, assume la veste di riferimento in ambito territoriale di interessi finalizzati alla costruzione, diffusione, gestione e sostegno del nuovo sistema informativo a livello territoriale e svolge un ruolo di back-office e di assistenza agli Enti locali.

I Comuni assumono il ruolo di front-office in quanto soggetti naturali di governo ed interlocutori primari nei rapporti fra cittadini e PA.

Una pluralità di soggetti da coinvolgere nella realizzazione del SIIR di cui è importante analizzare caratteristiche e specificità per consentire alle azioni di sviluppo e gestione dei servizi di aumentare le loro possibilità di successo.

Risulta evidente dallo scenario regionale analizzato, confermato anche da un raffronto su scala nazionale, che emergono forti criticità per gli Enti locali quali:

- Elevata frammentazione e polverizzazione sul territorio
- scarsità di risorse finanziarie, che non permettono il raggiungimento di economie di scala, e che sono pressate dal patto di stabilità interno;
- carenza di personale, soprattutto in quei comparti dove servono conoscenze e competenze ICT;
- mancanza di infrastrutture, con particolare riferimento alla connettività, soprattutto quella della banda larga.

Tutte queste difficoltà possono alimentare il divario digitale territoriale tra le realtà che sono in grado di investire con competenza nell'innovazione tecnologica delle infrastrutture e dei processi, offrendo servizi migliori ai propri cittadini e garantendo le condizioni adeguate per uno sviluppo economico del proprio territorio, e quelle che invece non possono permetterselo. Nel tentativo di individuare una soluzione a tali problemi a livello nazionale il CNIPA ed il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie negli ultimi 5 anni hanno cofinanziato la costituzione dei Centri Servizi Territoriali (CST) al fine di creare delle strutture di servizio sovracomunali in grado di gestire, in modo unitario ed efficiente, gli investimenti dedicati all'e-government mettendo a disposizione di aggregazioni di piccoli comuni le risorse umane e tecnologiche necessarie per garantire pari opportunità e un livello omogeneo di fruizione dei servizi on line per i cittadini e le imprese in tutto il territorio regionale. Sono state privilegiate soluzioni a rete composte da un CST per territorio provinciale, non escludendo tuttavia la possibilità di attivare più punti di presidio territoriale nelle Province caratterizzate da un numero rilevante di piccoli Comuni. Infatti da un punto di vista generale i CST sono stati concepiti per: promuovere l'innovazione e guidare la crescita culturale degli Enti soci, attuare le politiche ed i progetti per l'e-Government sul territorio, assicurare la cooperazione applicativa tra i propri soci e tutti gli altri soggetti della rete ed infine integrarsi ed alimentare il Sistema Pubblico di Connettività.

In Regione Campania sono stati attivati sette CST di cui andrebbe verificata l'efficienza e quindi la possibilità di una completa riorganizzazione che li renda attori protagonisti all'interno del SIIR capaci di assolvere ai compiti istituzionali previsti al momento della loro creazione.

L'ottimizzazione della gestione delle risorse informatiche e delle tecnologie ad esse connesse con la realizzazione della rete di nodi consente di raggiungere nel medio periodo diversi obiettivi di grande rilevanza quali:

- evitare investimenti a pioggia senza che resti traccia di una infrastruttura duratura per il territorio;

- favorire la gestione associata di funzioni e servizi;
- sviluppare in potenzialità la RUPAR creando un anello ad alta velocità distribuita sul territorio con i nodi come propagatori e gestori delle interconnessioni verso la periferia;
- creare un sistema informatico sicuro e robusto applicando tecniche di disaster recovery in cui ogni nodo si sostituisce all'altro in caso di necessità;
- praticare l'adozione di standard aperti e condivisi nella realizzazione delle piattaforme software;
- praticare il riuso di soluzioni e progetti al fine di privilegiare lo sviluppo delle competenze;
- perseguire reali politiche di risparmio energetico nel settore dell'ICT attraverso l'esercizio di pochi nodi al posto dei tanti CED;
- privilegiare servizi di alta qualità attribuendo ad ognuno i giusti ruoli;
- consentire un accrescimento delle competenze del territorio creando nei nodi momenti di confronto tra gli atenei e i soggetti detentori di conoscenza tecnica;
- semplificare le relazioni con i fornitori di soluzioni e servizi ICT fornendo competenze utili alla selezione preliminare delle proposte.

Solo una governance efficiente ed efficace sia sul fronte politico che su quello tecnico e amministrativo potrà garantire i risultati attesi in un sistema così complesso ed articolato. In particolare la Regione deve detenerne la regia con compiti di indirizzo e controllo. Affida alla Community Network di indicare le linee generali d'azione e di programmare e dirigere le politiche di intervento della rete dei CST, con i quali si coordina e si raccorda. Inoltre la Regione definisce le modalità tecniche di inclusione ed accreditamento dei CST e dei servizi da essi erogati, accredita gli strumenti attuativi dei CST, monitora gli esiti ed i livelli di servizio.

Le infrastrutture di rete e l'abbattimento del Digital Divide

Tutto il piano di azione fin qui descritto assume come denominatore comune la disponibilità di una rete a larga banda diffusa, affidabile e capace di raccogliere e trasportare le informazioni in ogni punto della regione. La rete è diventata così la componente più critica e al contempo indispensabile dell'infrastruttura disegnata; senza la disponibilità di accessi sicuri, affidabili e a banda larga si rischierebbe di vanificare gli investimenti nei piani di e-government aprendo la strada a rischi di divario digitale diretto o indiretto. Diretto perché senza la rete non è possibile accedere ai servizi, e indiretto in quanto una infrastruttura sorretta da una rete non adeguata per motivi di velocità o sicurezza non può fornire un servizio di qualità ai suoi utenti.

Risulta subito evidente che più si avanza nella realizzazione del SIIR più profondo sarà il disagio a cui saranno esposti i cittadini della Campania privi di adeguate risorse per l'accesso alla rete ed ai servizi.

La presenza di aree territoriali della regione dove non sono disponibili servizi in larga banda e dove, contemporaneamente, nessun fornitore di servizi Internet è disposto ad investire a causa della scarsa redditività e dell'impossibilità di rientrare degli investimenti realizzati rende necessario un investimento diretto da parte di questa amministrazione per sopperire a queste condizioni di fallimento di mercato e superare il digital divide infrastrutturale.

Tale intervento è chiaramente propedeutico a qualunque altro ed è l'elemento primario trainante per tutto quanto attiene l'ICT ed è il primo passo per garantire il pieno coinvolgimento nella Community Network regionale di tutte le Pubbliche Amministrazioni Locali (PAL) e l'utilizzo di tutti i servizi messi a disposizione dalla rete Internet da parte di tutti i cittadini campani.

Le azioni da mettere in campo dovranno garantire la realizzazione ex-novo e/o l'aggiornamento delle infrastrutture e degli apparati di telecomunicazioni che non sono in grado di garantire la fornitura di servizi a larga banda sul territorio; l'ambito di intervento è quello delle aree a digital divide perché in condizioni di fallimento di mercato.

Tale intervento dovrà avvenire anche in conformità agli orientamenti introdotti dalla Comunità europea in materia di larga banda.

L'obiettivo ultimo è, pertanto, quello di garantire la fornitura di servizi Internet a larga banda (in modalità wired e/o wireless) a tutta la popolazione residente in aree a digital divide garantendo la neutralità tecnologica delle soluzioni adottate, la parametrizzazione dei prezzi (sia all'ingrosso che al dettaglio) ai valori medi di mercato vigenti ed il libero accesso alle infrastrutture realizzate a tutti gli operatori interessati alla commercializzazione di servizi internet a larga banda (al fine di garantire il libero mercato). Nello specifico sono previste azioni per l'attivazione di vaste aree a copertura wireless intesi come hot spot pubblici che, sfruttando le semplificazioni normative (D.M. Landolfi 4 ottobre 2005, ed il recente annuncio della scadenza del cosiddetto Decreto Pisanu sulle norme per l'attivazione di un Wireless Internet Service Provider) possano accelerare effettivamente la diffusione di punti di accesso pubblici colmando rapidamente le situazioni di disagio nelle aree rurali.

Nel Piano Strategico della Società dell'Informazione della Regione Campania 2000-2006 è stato definito l'intervento volto a creare il Sistema Pubblico di Connettività della Regione Campania (SPC-RC) volto all'adeguamento delle proprie infrastrutture telematiche e alla predisposizione e pianificazione del sistema di connettività regionale compatibilmente alle specifiche nazionali.

A seguito di tale intervento è stata realizzata l'infrastruttura di rete intranet di Regione Campania, logicamente composta dalle seguenti componenti:

- Backbone MPLS (costituito da 5 nodi provinciali).
- Infrastruttura delle sedi periferiche.

L'evoluzione della rete SPC-RC sarà quella di far convergere in essa le Pubbliche amministrazioni locali (PAL) attraverso i CST ed appositi Centri Servizi. In tal maniera si riuscirà ad ottenere la convergenza del traffico delle PAL verso il nodo aggregatore della piattaforma di cooperazione applicativa (SPICCA) garantendo l'interoperabilità delle infrastrutturali sistemistiche e la piena operatività del SIIR.

In questa area del piano emerge forte l'esigenza di individuare rapporti proficui con i principali provider per riuscire a valorizzare gli sforzi che la regione Campania sta facendo utilizzando anche la possibilità di ottenere servizi di networking in cambio della realizzazione di interventi specifici per la lotta al digital divide in aree di scarso interesse commerciale.

La strategia del Green ICT

All'interno del piano di azione sono state considerate anche le priorità verso l'ambiente decidendo di cogliere l'opportunità per produrre risultati anche in questa direzione. Se si considera che in termini di emissioni di CO₂, l'ICT è responsabile del 2% delle emissioni totali, pari a quello del trasporto aereo, si intuiscono le potenzialità del progetto. Introducendo il concetto di Green ICT e promuovendo regole e best practice per perseguire l'obiettivo di ridurre drasticamente le emissioni nocive dovute all'ICT si potranno sicuramente misurare notevoli risultati al termine dell'implementazione del piano di azione.

ICT per l'Amministrazione Regionale

Mentre il documento fin qui descrive le strategie per l'ICT verso tutti gli utenti esterni, è evidente che l'Ente Regione Campania è al tempo stesso un grande consumatore di servizi ICT e potrebbe avvalersi delle stesse tecnologie per migliorare i propri processi interni e contemporaneamente fungere da modello di riferimento per le altre amministrazioni della regione.

Il sistema informativo interno

I nuovi scenari tecnologici spingono ad una costante e necessaria evoluzione del sistema informativo interno regionale secondo tre linee di pensiero che questo PdA intende perseguire concorrentemente:

- scalare verso le tecnologie emergenti per supportare la crescente domanda di nuovi servizi sempre più complessi e conciliando l'esigenza di disporre di un sistema di facile amministrazione, ridotti costi di ownership e flessibile.

- salvaguardare gli investimenti già compiuti valorizzando progetti ancora in fase di preesercizio e mostrandone i benefici.
- avvalersi pienamente di soluzioni open source anch'esse in grado di valorizzare le competenze e di garantire ricadute concrete nel medio termine.

Per tali motivi è necessario anche rivalutare i processi della Regione Campania associando alla proposta tecnologica un progetto basato sull'adozione delle tecniche di Business Process Reengineering (BPR). L'obiettivo è determinare il miglioramento nella gestione dei processi amministrativi grazie alla possibilità di ridurre drasticamente i tempi di completamento delle procedure amministrative.

La reingegnerizzazione dei processi amministrativi deve avere il suo punto di partenza nell'area Bilancio, Ragioneria, Tributi (BRT) e deve concludere la sua azione con una ridisegno dell'architettura del portale in chiave web 2.0.

La necessità di operare in funzione dei risultati da raggiungere, richiede che i processi amministrativi della PA siano costantemente migliorati per raggiungere elevati valori di efficienza ed efficacia. Il miglioramento dei processi, presuppone a sua volta che si possa operare per gran parte delle operazioni con flussi virtuali, dove la carta assume sempre più un ruolo negativo sia per i costi che per i tempi di esecuzione dei processi. È evidente, quindi, che l'ammodernamento della PA non può che passare attraverso una graduale azione di dematerializzazione volta all'introduzione dell'ICT in tutti i principali processi contabili, amministrativi, e decisionali.

Oggi si può correttamente sostenere che il termine dematerializzazione definisce il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata all'interno delle strutture amministrative pubbliche e private e la sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico a cui la normativa statale fin dal 1997 (articolo 15 comma 2 legge 15 marzo 1997 n. 59) ha confermato pieno valore giuridico.

Il tema della dematerializzazione della documentazione prodotta nell'ambito dell'attività della pubblica amministrazione rappresenta attualmente uno degli elementi di rilievo all'interno dei processi di riforma della gestione dell'attività amministrativa in ambiente digitale e costituisce una delle linee di azione maggiormente significative ai fini della riduzione della spesa pubblica, in termini sia di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) sia di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.).

Il documento "Verso il sistema nazionale di e-government - Linee strategiche" del Ministro per le riforme e le innovazioni nella Pubblica Amministrazione definisce e descrive un insieme di obiettivi strategici a cui la PA deve tendere per svolgere nei prossimi anni un ruolo abilitante a sostegno della crescita del Paese.

Per conseguire tali obiettivi strategici è necessario che le pubbliche amministrazioni utilizzino un approccio sistemico che investe diversi aspetti, organizzativi, normativi, culturali e tecnologici, coordinati in opportuni piani d'azione.

Il software open source e la formazione continua

L'impiego presso la PA di un cospicuo patrimonio di software applicativo sviluppato ad hoc per le proprie esigenze, per il quale effettua ingenti investimenti e sostiene elevate spese di manutenzione e gestione, spinge la promozione di iniziative tese a razionalizzare la spesa di sviluppo e gestione del patrimonio software e del suo efficace sfruttamento. Numerose norme, tra cui quelle contenute nel dPCM 31 maggio 2005 di attuazione del comma 192 dell'art. 1 della Legge finanziaria del 2005 e le previsioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale (art. 68, comma 1) prevedono il riuso come pratica da adottare per realizzare economie.

Allo scopo di esaminare gli aspetti tecnici, economici ed organizzativi legati all'utilizzo dell'open source nella PA, con Decreto Ministeriale del 31 ottobre 2002, è stata istituita la "Commissione per il software a codice sorgente aperto nella Pubblica Amministrazione". L'attività della Commissione si è sviluppata attraverso una serie di audizioni effettuate con associazioni di categoria, operatori pubblici e privati del settore ed esperti della materia. Il lavoro della Commissione ha portato alla pubblicazione dell'"Indagine conoscitiva sul

software open source" che contiene alcune proposte concrete per favorire la diffusione del software open source nella PA italiana.

La possibilità di acquisizione ed utilizzo di programmi informatici "open source" viene sancita con la pubblicazione della Direttiva del 19 dicembre 2003 "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle PA" (G.U. 7 febbraio 2004, n. 31). Intende fornire alle PA indicazioni e criteri tecnici e operativi per gestire più efficacemente il processo di predisposizione o di acquisizione di programmi informatici.

Per tutto ciò il PdA prevede azioni rapide e concrete mirate per l'introduzione sistematica di codice aperto, partendo dalle suite dedicate all'Office Automation. Considerando solo i costi relativi alle licenze interne per tale famiglia di prodotti, si possono giustificare impegni consistenti in formazione per creare e diffondere la cultura dell'Open Source.

Un piano di Formazione Continua per i dipendenti della PA oltre a consentire l'adozione di software Open Source, intende soprattutto valorizzare il lavoro pubblico e lo sviluppo dell'innovazione, rappresentando nel contempo un grande impegno finalizzato all'accrescimento e alla condivisione della conoscenza, la riqualificazione e la crescita professionale del personale della PA

Negli ultimi anni la PA ha mostrato un crescente interesse verso l'uso delle nuove tecnologie per la formazione a distanza (e-learning) che consentono di accelerare e ottimizzare la diffusione delle informazioni e della conoscenza, abbattendo i vincoli di tempo e di spazio della formazione tradizionale. Il ricorso a soluzioni virtuali si è dimostrato efficace nell'accelerare lo sviluppo delle conoscenze, favorendo l'interoperabilità dei contenuti formativi e aumentando la qualità dei servizi formativi resi agli utenti.

Il ruolo svolto dalla formazione continua con supporto informatico (e-learning) risulta essere determinante in un contesto di revisione continua dei processi amministrativi e del conseguente allineamento delle soluzioni ICT a supporto.

Approccio metodologico allo sviluppo del SII

Come accennato in precedenza solo attraverso la reingegnerizzazione dei processi si può ottimizzare lo sfruttamento dei sistemi informativi amplificando le ricadute dei progetti affrontanti. Le progettualità affrontate con il PdA intendono rendere questo approccio sistematico soprattutto per garantire la congruenza tra i vari tipi di intervento, eliminando la possibilità di automatizzare processi male organizzati e superando la vecchia impostazione di guardare a queste problematiche solo come valutazione dell' "impatto organizzativo" di soluzioni informatiche nate principalmente da opzioni tecnologiche.

L'approccio proposto in questo PdA intende superare i tradizionali ostacoli all'utilizzo sistematico e organico dei sistemi informativi nella PA attraverso una metodologia che, sfruttando i benefici introdotti dalle recenti tecnologie informatiche, punti decisamente a:

- integrarsi con la attuale metodologia per la pianificazione triennale dei sistemi informativi;
- favorire sia il cambiamento radicale dei sistemi che interventi minori di miglioramento dei processi esistenti;
- miglioramento dell'efficienza e al miglioramento della qualità dei prodotti/servizi erogati;
- sfruttare le opportunità derivanti dalla realizzazione della rete unitaria, in termini di disponibilità di servizi di interoperabilità, di condivisione delle basi informative, di possibilità di realizzare applicazioni cooperative tra amministrazioni diverse;
- essere flessibile ed adattabile alle specifiche situazioni dei settori amministrativi e delle amministrazioni decentralizzate ed in particolare scalabile, ossia applicabile sia ad ambiti limitati che a contesti di processi complessi che coinvolgono anche una pluralità di amministrazioni;
- pragmatica e orientata al risultato, utilizzabile dagli stessi soggetti del cambiamento, e capace anche di arricchire il patrimonio culturale del personale coinvolto.

La reingegnerizzazione presuppone pertanto l'individuazione dei processi primari di un'organizzazione, che creano "valore" riconosciuto all'esterno dai clienti e che pertanto sono

critici per avere successo. L'esperienza internazionale indica che questi processi sono, in ogni organizzazione, in numero estremamente limitato.

Il PdA prevede un intervento massiccio questi processi critici attraverso la riprogettazione radicale dei processi, in grado di condurre a miglioramenti delle prestazioni di tipo discontinuo (Business Process Reengineering - BPR).

Sebbene l'approccio a processi sia ormai largamente riconosciuto come il modo ideale di ottimizzare il funzionamento delle organizzazioni e di consentirne la continua evoluzione, la sua adozione nelle PA non ha ancora trovato terreno fertilissimo e ancora troppo poche sono le applicazioni di tali tecniche. Un importante fattore di freno all'applicazione del BPR nel settore pubblico è dato dalla difficoltà di applicare la logica dei processi alle amministrazioni per motivi di carattere culturale ascrivibili, in particolare, alla diffusa adozione di modelli organizzativi di tipo gerarchico – funzionale. Per l'introduzione del BPR nel settore pubblico, è indispensabile superare la tradizionale frammentazione delle competenze, e rileggere il funzionamento amministrativo per processi, in modo trasversale alle suddivisioni per competenza.

Nel redigere il PdA si è tenuto conto che nel settore pubblico esiste un'obiettivo centralità della "normativa". La regolazione normativa dei processi (i procedimenti amministrativi), rappresenta nel nostro contesto un aspetto decisivo per il miglioramento. Questo significa che ogni ipotesi di reingegnerizzazione deve assumere la normativa vigente come vincolo ma anche come campo di intervento, ossia che le ipotesi di reingegnerizzazione (come del resto anche le iniziative di automazione) possono individuare necessità di modifica normativa necessarie al pieno raggiungimento dei risultati. In questo caso le proposte di modifica normativa debbono essere oggetto di specifica attenzione e di specifica attività e possono trovare nelle iniziative di semplificazione un naturale canale di attivazione.

Da un primo e parziale insieme di considerazioni sui noti problemi di adozione dell'approccio per processi ne deriva la necessità di uno specifico percorso formativo per i dirigenti ed il personale della PA, dell'utilità di avvalersi dell'esperienza sedimentata nel settore privato e quindi di opportune consulenze e di una specifica attenzione alle problematiche attuative e quindi alla gestione del cambiamento.

Nei reingegnerizzazione dei processi sarà considerata per la prima volta la concreta possibilità di disporre in ogni ufficio di ogni amministrazione l'insieme delle informazioni possedute dall'intera PA, la possibilità di attivare in ogni momento scambi di informazioni e messaggi tra amministrazioni diverse e quindi di impostare un vero e proprio "lavoro cooperativo", la disponibilità, attraverso la rete, di una porta da e verso il mondo esterno (prima di tutto il mondo Internet) e quindi la possibilità di raggiungere in tempo reale tutti gli operatori esterni alla PA connessi in rete rappresentano condizioni fino a ieri inimmaginabili che consentono di ripensare ruolo, servizi, processi della PA.

L'ICT rappresenta un potente fattore motivazionale nel ridisegno dei processi grazie soprattutto alla diffusione delle nuove tecnologie che offrono opportunità e soluzioni nuove per il ridisegno dei flussi di attività ai diversi livelli di un'organizzazione.

Ponendo il fuoco sui processi (piuttosto che sulle strutture) fa emergere nuovi vincoli per l'ICT ma apre la strada ad enormi opportunità. I processi, infatti, possono attraversare diverse strutture organizzative ed addirittura diversi enti pubblici e privati. Questa osservazione, evidenzia chiaramente la necessità per le componenti ICT di aderire a specifiche che garantiscano l'interoperabilità sia nel breve che nel lungo termine.

Il Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione è logicamente articolato su due livelli di servizi infrastrutturali:

- il Sistema Pubblico di Connettività (SPC). Ha come obiettivo quello di fornire un'infrastruttura di rete affidabile e sicura.
- il Sistema Pubblico di Cooperazione (SPCoop). Ha lo scopo di fornire un framework per l'interoperabilità fra servizi applicativi.

La loro corretta implementazione costituisce il presupposto essenziale per integrare, velocizzare ed armonizzare i processi di comunicazione tra i back-office delle amministrazioni, attività propedeutiche per un'efficiente erogazione di servizi on-line a cittadini ed imprese. Grazie alla disponibilità del SPC, i sistemi informativi delle diverse

strutture della PAL possono facilmente dialogare tra loro e al tempo stesso con i sistemi informativi della PAC e la possibilità di sviluppare servizi fra le diverse pubbliche amministrazioni permetterà di ottenere maggior efficienza anche nei procedimenti interamministrazioni.

L'SPC è da intendersi quindi anche come un'infrastruttura abilitante per lo sviluppo di applicazioni cooperative fra PA Centrali, fra PA Locali, fra PA Centrali e Locali e fra PA e Imprese/Cittadini.

La Regione Campania da tempo ha sviluppato un modello di cooperazione denominato SPICCA. Questo supera l'attuale modello di cooperazione applicativa, che prevede accordi tra privati sia negli aspetti tecnici che organizzativi, verso un modello più generale d'interoperabilità che permette ad un qualsiasi servizio disponibile di essere fruibile da utenti e Enti, garantendo contemporaneamente la misurabilità della qualità globale del servizio.

Il PdA intende mettere a fattor comune il modello SPICCA nello sviluppo del proprio Sistema Informativo Interno ritenendo tale modello l'unico capace di assicurare l'integrazione e l'interoperabilità delle applicazioni, dei meccanismi di sicurezza e della misurazione della qualità del servizio, oltre che l'accesso alle applicazioni da diversi dispositivi.

L'architettura di SPICCA è basata su standard aperti (open source) per garantire interoperabilità e indipendenza dai produttori di software in ottemperanza alla Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 19 dicembre 2003 e del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, art. 68, comma 1, lettera d) - "Codice dell'amministrazione digitale."

Il primo riferimento applicativo sperimentale è il CUP, Centro Unico di Prenotazione Regionale per le prestazioni sanitarie. Grazie all'applicazione del modello di interoperabilità, tutte le ASL hanno stabilito tra loro un modello di connessione per poter offrire i servizi di prenotazione in modo integrato. Per cui, e a oggi il progetto è in corso, il cittadino potrà prenotare qualsiasi servizio sanitario allo stesso modo sia che si tratti di un'operazione chirurgica sia che si tratti di una routine, su tutte le risorse campane.

La Service Oriented Architecture ed il WEB 2.0

Tre sono gli elementi fondamentali che devono guidare la costruzione del nuovo Sistema Informativo Interno della Regione: virtualizzazione, Service-Oriented Architecture o semplicemente SOA e Web 2.0. La virtualizzazione riguarda la possibilità di ottimizzare le risorse hardware necessarie per l'elaborazione di ciascun servizio. SOA è invece è il paradigma che consente di costruire un sistema per componenti permettendogli di erogare i singoli servizi facilmente interoperabili. Infine, Web 2.0 si riferisce sia ad un arricchimento nella modalità di presentazione dei dati, tramite interfacce attive, sia ad Internet, quel fenomeno sociale che rende attori della rete con modalità che aggiungono alla fruizione la creazione di contenuti favorendo la partecipazione.

Il PdA intende sfruttare fino in fondo questi nuovi, ma consolidati paradigmi di sviluppo applicativo per potersi concentrare esclusivamente sulle funzioni anziché sui dettagli architetturali, astruendo completamente da ogni dettaglio connesso all'hardware o al software di base che potrebbe in un tempo finito rischiare l'obsolescenza prematura.

L'architettura SOA costituisce infatti l'elemento di disaccoppiamento tra tecnologie e servizi, adeguato a cogliere appieno le richieste che da più parti vengono inoltrate. Il fabbisogno di adeguamento, che deriva dal variare delle condizioni di utilizzo, l'evoluzione dei servizi verso la multicanalità e la cooperazione applicativa, sono indotti sia dalla spinta verso l'efficienza e la trasparenza amministrativa che dai piani dell'e-government nazionale. Esigenze di cui si sente ancor più forte la pressione se si considera che in regione esiste un insieme di applicazioni già realizzate ma non ancora rilasciate in esercizio per le quali va deciso un piano di adeguamento.

Il PdA prevede l'utilizzo delle tecnologie allo stato dell'arte che ascolti il territorio con una visione di reale e-Democracy, consentendo a tutti i soggetti ivi ricadenti (cittadini, imprese, PP.AA., organizzazioni) un accesso interattivo e partecipato in stile web 2.0 ai contenuti e ai servizi digitali disponibili, preservando al contempo i concetti di semplicità, efficacia e accessibilità.

Per raggiungere tale obiettivo si dovrà procedere ad una completa reingegnerizzazione dell'attuale portale, coinvolgendo nel processo di analisi e realizzazione i soggetti sia interni che esterni all'Amministrazione. La reingegnerizzazione del portale istituzionale dovrà portare con sé, e fondata sulle stesse basi, anche la realizzazione della Intranet dell'Amministrazione.

e-Procurement e Dematerializzazione documentale

Il PdA intende dare impulso all'e-Procurement mediante l'adozione di strumenti informatici che insieme a una organizzazione efficace consentano di sviluppare l'idea della centralità dell'Amministrazione regionale nel territorio in termini di Centrale di committenza territoriale, di cui tutti gli enti pubblici del territorio potranno giovare nel portare avanti la propria azione istituzionale. Difatti, il d. lgs. 163/2006 (Codice dei contratti pubblici) al comma 34 dell'art. 3, definisce la "Centrale di committenza" quale "amministrazione aggiudicatrice che: a) acquista forniture e/o servizi destinati ad amministrazioni aggiudicatrici o altri enti aggiudicatori, o, b) aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati ad amministrazioni aggiudicatrici o altri enti aggiudicatori. In tal modo la Regione Campania provvederebbe allo svolgimento di gare telematiche ad evidenza pubblica finalizzate alla individuazione di operatori economici capaci di fornire beni e servizi ai prezzi più vantaggiosi per le PP.AA. del territorio.

Anche nel campo della dematerializzazione, l'eliminazione del documento fisico cartaceo è ottenibile solo attraverso il ridisegno dei procedimenti amministrativi dell'Amministrazione e dei flussi dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si dovrà procedere ad una completa reingegnerizzazione dell'attuale applicazione di dematerializzazione degli atti amministrativi (Delibere, Decreti e Determine), che integri tutti gli altri procedimenti amministrativi, emersi a seguito dell'attività di ridisegno citata, e il flusso di formazione dei documenti per ciascun procedimento. La chiave del successo di tale iniziativa è ancora una volta il coinvolgimento nel processo di analisi e realizzazione del progetto dei soggetti interni all'Amministrazione che a vario titolo diventano attori dell'amministrazione dematerializzata.

PEC, firma digitale, archiviazione digitale, conservazione sostitutiva e fatturazione elettronica sono strumenti importantissimi che completano il quadro di riferimento.

Finanza, risorse umane e gli strumenti di supporto alle decisioni

Tra le prime applicazioni individuate come critiche dal PdA e quindi oggetto di un intervento per la reingegnerizzazione dei sistemi informativi vi è quella per la gestione ed monitoraggio dei fondi di ogni natura (regionali, nazionali ed europei) e tipo (ordinari, straordinari) costituirà la direzione del percorso da intraprendere, rappresentando il punto di partenza per la realizzazione di sistemi informativi che, in ossequio ai paradigmi citati, consentano all'Amministrazione di assumere decisioni tempestivamente, in linea con gli obiettivi istituzionali e che rispondano alle esigenze del territorio. Tale attività costituirà la base per la realizzazione della Banca dati unica dei beneficiari dell'Amministrazione regionale, quale utile strumento di informazione per assumere decisioni che soddisfano le attese del territorio. Parallelamente la struttura organizzativa dovrà provvedere ad una reingegnerizzazione dell'attuale sistema informativo di gestione delle risorse umane, che valorizzi il capitale più importante di ogni amministrazione/azienda: le persone. Tale obiettivo sarà raggiunto grazie alla sinergia tra tecnologia e organizzazione, mediante il coinvolgimento attivo nel processo di analisi e realizzazione di tutti i soggetti dell'Amministrazione.

In senso più ampio, tutta l'enorme mole di dati trattati dal sistema informativo interno costituiscono un capitale enorme per la regione e possono essere una fonte rapida e completa di informazioni estremamente utili al processo decisionale: le indicazioni strategiche possono infatti essere estrapolate principalmente dal patrimonio di dati "operazionali" già contenuti nei sistemi informativi regionali, attraverso un procedimento di integrazione, selezione e di sintesi continua.

Pertanto, con l'obiettivo di valorizzare e rendere facilmente disponibili tali informazioni il PdA prevede la realizzazione di un sistema di Datawarehouse (DWH) sul quale calare schemi per la modellizzazione dei dati e rendere possibili navigazioni multidimensionali con

strumenti flessibili e facilmente configurabili alle esigenze quotidiane. Si prevede pertanto la realizzazione di un “cruscotto direzionale” per rispondere a tutte queste esigenze in tempo reale e senza particolari sforzi.

La finalità del Cruscotto direzionale è quella di consentire ai vari livelli del management dell’ente di tenere sotto controllo l’andamento delle attività, sia dal punto di vista dell’efficienza che della qualità del servizio fornito, a partire dai dati forniti dal sistema di DWH e con l’ausilio dell’analisi OLAP (Online Analytical Processing).

Il Cruscotto, in altre parole, deve fornire ai responsabili dell’Ente – ad esempio via web - tutte le informazioni necessarie ad avere una costante visione del grado di raggiungimento degli obiettivi più rilevanti, evidenziando graficamente gli scostamenti tra quanto programmato e quanto effettivamente conseguito, in maniera intuitiva e immediata.

Nell’impostazione del Cruscotto direzionale occorre individuare preventivamente tutte le entità informative che possono fungere come indicatori elementari e che permettono di estrarre informazioni dopo un opportuno processo di estrazione e di sintesi (aggregazione).

Esistono diverse tipologie di indicatori riconducibili ad altrettanti modelli che possono costituire il cruscotto. Il PdA intende realizzare un mix tra i modelli più noti, per avere maggior flessibilità e per disporre di diverse tecniche per confrontarne i risultati. Tra questi si citano:

- Critical Success Factors (CSF), utilizzato per definire le aree critiche di business e gli indicatori strategici;
- Key Performance Indicators (KPI), per individuare le prestazioni critiche dei processi aziendali;
- Management Accounting, per costruire l’infrastruttura degli indicatori economici-patrimoniali;
- Balanced Scorecard (BSC), costituito da uno schema completo e al tempo stesso complesso, che dà luogo ad un sistema di misurazione delle prestazioni basato sul bilanciamento delle varie classi di indicatori, ciascuna orientata ad una specifica prospettiva di analisi.

La programmazione e il monitoraggio degli interventi

Per realizzare, gestire e far funzionare quanto proposto nel PdA, ma soprattutto per governarne le complessità è indispensabile disporre, ancor più delle risorse finanziarie, di una forte volontà politica e tecnica oltre che di strumenti capaci di far accettare le soluzioni a tutti gli attori coinvolti. Lo scenario nazionale mostra un insieme variegato di soluzioni organizzative nelle quali convivono la presenza di una regia forte centralizzata e di forme associative necessarie a sostenere realtà deboli non capaci da sole di adeguarsi ai tempi e alle richieste della loro utenza.

Una varietà che può trovare una spiegazione nelle difficoltà derivanti dalla stratificazione di interessi e condizionamenti presenti nel territorio.

Oggi, in un scenario di riduzione dei fondi, diventa prioritario privilegiare soluzioni che portino nel medio termine alla creazione di infrastrutture capaci di far crescere e qualificare le competenze del territorio.

Scegliere questa direzione significa essere in grado di fare scelte che evitando inutili duplicazioni si concentrino sulla crescita del numero dei servizi con conseguenze positive per il mercato ICT e per l’intero SIIR.

Se risulta non difficile condividere l’obiettivo generale, non altrettanto si può dire relativamente alle modalità di raggiungerlo.

Un primo fattore decisivo è cercare la più efficace distribuzione delle tante responsabilità che spaziano dal livello decisionale fino ad arrivare a quello gestionale.

Si possono individuare almeno tre livelli essenziali:

- una regia unica;
- un tavolo di concertazione;
- ed una struttura di attuazione e gestione.

In tale modello esiste un unico momento decisionale da attribuire sicuramente alla Regione per tutto quanto concerne l'elaborazione delle linee strategiche, la definizione della programmazione ed il monitoraggio degli interventi posti in essere per l'attuazione della strategia. È altresì compito della Regione partecipare alle discussioni nazionali ed europee di sviluppo dell'e-government.

Gli altri due livelli possono essere pensati sia come strutture interne che esterne. Nel livello intermedio tutti gli attori coinvolti devono poter partecipare ad un tavolo di concertazione chiamato Community Network in cui si devono fissare e condividere le regole di sviluppo e di gestione del SIIR. Tale livello deve mostrare anche una capacità di progettazione esecutiva per sostenere lo sviluppo di un sistema integrato.

Infine nel livello finale devono ritrovarsi le capacità necessarie alla realizzazione dei progetti, alla loro messa in esercizio e infine alla loro gestione e manutenzione. È tale livello che si preoccupa di confrontarsi con il mercato e più in generale con il territorio di riferimento.

Tale modello di intervento ovviamente va applicato anche all'Ente Regionale nelle sue varie attività operative e territoriali, laddove la Regione, infatti, opera come Ente territoriale, con specifiche funzioni, che prevedono la realizzazione di servizi che a vario titolo possano essere veicolati sul SIIR, le strutture operative di attuazione di tali interventi (AGC Regionali, Agenzie o Enti), dovranno essere coinvolti nella Community Network, determinando la progettazione degli interventi stessi.

Gli interventi regionali potranno in tal senso essere di due tipi, quelli considerati strategici per la realizzazione e il miglior funzionamento del SIIR, interventi che saranno acclusi alla pianificazione economica allegata al presente atto, che verranno quindi realizzati nell'ambito della pianificazione delle risorse per la Società dell'Informazione in Campania.

Interventi considerati strategici nell'ambito di macroazioni realizzate per finalità diverse dallo sviluppo della Società dell'Informazione, che verranno finanziati all'interno della pianificazione degli specifici interventi e in merito ai quali, a prescindere dalla già chiarita partecipazione, della struttura operativa, alla Community Network, la struttura di gestione del SIIR si limiterà ad offrire i criteri standard per la realizzazione e l'integrazione dei sistemi.

Campania è o semplicemente Cè

Il PdA ha delineato uno scenario in cui le tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni (ICT) vengono ad assumere un ruolo rilevante non solo per la società contemporanea ma soprattutto per quella futura. Con enormi ricadute sul piano della efficienza e della efficacia nei settori produttivi, nella PA, nei servizi sociali e più in generale nei processi di aggregazione e di partecipazione del cittadino alla crescita del territorio. Il processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione deve rappresentare quella forza trainante per sviluppare un'offerta avanzata di applicazioni ICT tali da promuovere la crescita di tutto il settore produttivo, con particolare attenzione allo sviluppo delle piccole e medie imprese locali.

Un progetto ambizioso, ma alla portata di un territorio che ha tutte le competenze per attuarlo. Ed è proprio pensando alle capacità inesprese presenti nel territorio se il PdA si conclude con il lancio di uno slogan semplice ma efficace.

Infatti le esperienze positive hanno difficoltà di affermarsi se non vengono riconosciute come facenti parte di un progetto più complessivo di innovazione. Occorre pertanto avere la capacità di mettere a sistema le diverse esperienze territoriali facendosi carico di:

- creare le occasioni per il riconoscimento e la diffusione delle buone pratiche;
- promuovere l'emulazione tra amministrazioni locali diverse;
- definire modelli e soluzioni standardizzate per favorire la diffusione di una innovazione utile;
- capitalizzare i risultati ottenuti integrandoli in un progetto unico;
- promuovere lo sviluppo di competenze ICT nel territorio.

Per riassumere tutto ciò è stato ideato il logo:



In esso la lettera “e” sta con forza per:

- **essere:** per ribadire che la Campania **è presente** sul fronte della innovazione digitale. Essere presenti nella dimensione digitale con autorevolezza può ristabilire agli occhi della opinione pubblica nazionale ed europea la giusta considerazione della ricchezza e varietà di competenze presenti sul territorio;
- **electronic:** ossia l’identificativo che nell’ultimo periodo ha enfatizzato l’insieme delle iniziative mirate a creare applicazioni proprie della società dell’informazione. Una “e-” che ancora oggi caratterizza il fenomeno della New Economy che si espande non nel mondo reale, ma in quello virtuale, nel quale la tecnologia dell’informazione e della comunicazione creano i presupposti per la competizione delle imprese e delle forze sociali nel sistema globalizzato della rete.

Ma la “C” di Campania riassume i punti più importanti su cui il presente piano si sviluppa:

- **cittadinanza** digitale: l’ambizioso progetto volto a creare una dimensione sociale caratterizzata da precisi diritti e doveri non solo per chi ne sarà membro ma soprattutto per tutti coloro che contribuiranno a tenere in vita l’infrastruttura tecnologica che la sorregge;
- **capacità** della Campania di operare coerentemente con il “Piano d’azione del Governo per l’e-government” per promuovere la società dell’informazione nel territorio, nella pubblica amministrazione che lo governa e nel suo tessuto produttivo;
- **capitale** umano: l’insieme di professionalità e competenze che aspettano di essere guidate e coordinate per convergere in un grande progetto di innovazione digitale; e il presente progetto intende muoversi sulla linea dell’integrazione e della complementarità dell’iniziativa pubblica rispetto a quella privata intervenendo sia sui fattori di tipo orizzontale (infrastrutture e formazione) che sulla promozione della imprenditorialità dei soggetti (imprese, associazioni, cooperazione) che si proporranno come promotori attivi di iniziative;
- **conoscenza:** cioè quel ricco e variegato giacimento di competenze, esperienze e tradizioni disponibili sul territorio e incorporati nella comunità locale i; ed è noto il ruolo delle ICT come fattore abilitante alla generazione, fruizione, divulgazione della conoscenza in modo tanto più decisivo quanto più innestate su forti competenze locali;
- **cultura:** per la specificità e la ricchezza del patrimonio culturale campano che rappresenta una risorsa fondamentale per il futuro sviluppo economico, culturale e sociale del territorio; e in tale ottica è da ritenere sempre più prioritaria ogni azione che favorisca e promuova attività tese alla tutela, valorizzazione e soprattutto alla diffusione dell’informazione culturale.
- **condivisione** degli obiettivi perché senza la partecipazione costruttiva di tutti gli attori presenti sul territorio risulta impossibile costruire quell’insieme di servizi digitali di cui si sente un gran bisogno per migliorare la qualità della vita;
- **centralità** della Regione Campania nella programmazione e nel controllo delle azioni sul territorio per la realizzazione di servizi al cittadino da sostenersi anche con adeguati interventi di semplificazione delle normative;
- **collaborazione** tra tutti i soggetti istituzionali attivi sul fronte della diffusione e della attuazione dei piani di e-government regionali, perchè perseguire un modello di

sistema integrato non significa sostituirsi a chi ha le competenze e la responsabilità di dover proporre e fare;

- **coordinamento:** perchè oggi più che mai è indispensabile monitorare i molteplici progetti infrastrutturali e applicativi delle ICT sia esistenti che nascenti al fine di: (a) evitare le duplicazioni, gli sprechi e la formazione di “colli di bottiglia”; (b) orientare le iniziative a carattere privato; (c) favorire la coerenza fra i diversi investimenti pubblici; (d) garantire la interoperabilità dei sistemi, delle piattaforme applicative, realizzando protocolli comuni.

E se con il logo si vuole esprimere tutto ciò, allora lo si potrà anche usare come marchio di qualità da apporre a soluzioni, progetti, buone prassi sviluppate nel territorio capaci di permettere alla Campania di competere alla pari con il sistema paese. Capaci soprattutto di esportare all'esterno quanto il territorio esprime nel campo dell'ICT, consci di non essere da meno delle altre regioni italiane. Ed oggi in molti, cittadini ed imprese, non aspettano altro che essere guidati per mostrare la ricchezza di competenze in loro possesso.

Infine Cè vuole essere l'occasione per dare a tutti i campani un senso forte di appartenenza al proprio territorio dotandoli di quella identità digitale in grado di accedere a tutti i servizi che partendo dalle tante esperienze esistenti e da quelle che il presente piano vuole avviare formeranno il nuovo Sistema Informativo Integrato Regionale (SIIR).

E un primo grande passo verso la partecipazione del cittadino potrà essere **la promozione di una Carta Regionale dei Servizi** conforme a quella Nazionale con la quale identificarsi come attore della cittadinanza digitale ancora oggi non percepita.



Cosa C'è

In questi anni molte saranno state le proposte, le soluzioni e le realizzazioni che hanno caratterizzato la diffusione dell'ICT nel tessuto produttivo e nella Pubblica Amministrazione della Regione Campania. Molte non hanno avuto la considerazione che meritano rimanendo forse confinate in un ristretto contesto applicativo.

“Campania è” si propone prioritariamente di far emergere il sommerso o semplicemente quanto non è noto, analizzando e selezionando i migliori progetti, le buone pratiche, le soluzioni già funzionanti.

Devono però essere portate a sistema. In un sistema in cui il cittadino digitale ne percepisca in modo diretto e indiretto i benefici.

Il PdA ha tracciato principalmente la direzione della integrazione proponendo una piattaforma fatta di servizi ed infrastrutture su cui far vivere l'esistente arricchendola di sempre più sentite e necessarie funzionalità.

Conclusioni

Il progetto “Campania è” (Cé) si inquadra pienamente nel più ampio piano di e-government 2012 avviato nel gennaio 2009 dal Ministro per la Pubblica Amministrazione (PA) e l'Innovazione. Ne condivide pienamente gli obiettivi che nel loro complesso si propongono di:

- modernizzare e rendere più efficiente e trasparente la macchina della PA;
- migliorare la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese anche adottando modelli di partecipazione attiva;
- ottimizzare il rapporto tra la qualità percepita dei servizi erogati e il loro costo;
- fare della PA un volano di sviluppo per il territorio e più in generale per il paese.

In particolare intende, in questa sua iniziale fase propositiva, concentrarsi soprattutto su obiettivi:

- settoriali quali quelli riguardanti la salute, le imprese, il turismo e i beni culturali, le infrastrutture, la giustizia;
- territoriali quali la gestione delle anagrafi, dei dati territoriali, della larga banda e delle carte dei servizi;
- di sistema quali il rapporto cittadino PA, la trasparenza e l'efficienza della PA, la dematerializzazione, il Sistema pubblico di connettività (SPC) e la Cooperazione Applicativa.

Proponendo interventi capaci di identificare soluzioni semplici, replicabili e di elevato impatto per l'utenza basate su una infrastruttura integrata che possa reggere le sfide del medio e lungo periodo.

Una strada in gran parte indicata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) la cui attuazione determina il conseguimento di una maggiore efficienza ed economicità dell'azione amministrativa attraverso l'erogazione di servizi in cooperazione, la semplificazione amministrativa e l'accesso da parte dei cittadini e delle imprese ai *servizi on line*.

In tale contesto la Regione deve assumere il ruolo di struttura di coordinamento capace di far emergere le peculiarità di tutti i progetti avviati o in fase di realizzazione, qualsiasi sia l'ente attuatore o la fonte di finanziamento pubblico, per accelerare la realizzazione del sistema regionale.

Infine il PdA delinea le azioni attuative previste nella deliberazione n. 617 del 5 agosto 2010 Regione Campania che ha approvato lo schema di **protocollo d'intesa con il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione** e la Regione Campania per la ***“Realizzazione di un programma di innovazione per l'azione amministrativa”***.