



REGIONE CAMPANIA

**Piano di azione
per la Ricerca & Sviluppo,
l'Innovazione e l'ICT**

Bozza del 19/4/2011

PARTE B

ICT

1. Obiettivo del Piano ICT

Costruire un sistema informativo integrato regionale (SIIR) tendente a realizzare una piena cittadinanza digitale sul territorio campano

Motivazioni

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) assumono 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.

Recentemente è stato stipulato un 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.

La cittadinanza digitale

*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 basata sulle tecnologie ICT che sia di sostegno all'erogazione di servizi centrati sul cittadino ma anche di propulsione allo sviluppo economico dell'intero territorio.*

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 meno 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.

*Per procedere nella costruzione della **cittadinanza digitale** è fondamentale il ruolo attivo della Regione con una governance capace di avviare la 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.*

E oggi più che mai tutte le azioni progettuali devono mirare alla costruzione di un'unica infrastruttura condivisa che eviti dispersione di fondi e duplicazione degli interventi. La condivisione di risorse, non solo comporta il 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.

Una strada non solo indicata dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e dalla strategia del piano di e-government 2012, ma anche conforme alla deliberazione n. 617 del 5 agosto 2010 della Regione Campania relativa al protocollo d'intesa tra 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".

In tal senso sarà di centrale importanza un primo grande passo con l'orientamento dei progetti degli avvisi già espletati per progetti di e-gov da parte di EE.LL e aggregazioni di EELL per migliorare sia l'organizzazione interna che l'erogazione di servizi ai cittadini e altre PA. Tali progetti, con la collaborazione degli Enti attuatori, dovranno integrarsi dando priorità alle funzionalità cardine del presente piano quali circolarità anagrafica e popolamento dell'Anagrafe degli Oggetti Immobiliari.

Per realizzare la cittadinanza digitale è necessario:

- il sostegno **all'informatizzazione delle singole Amministrazioni** per migliorare la loro efficienza operativa interna;
- la realizzazione di **servizi ai cittadini ed alle imprese**, che attraverso la cooperazione tra le diverse amministrazioni divengano servizi integrati nel rispetto delle 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 rete regionale di tutte le amministrazioni pubbliche campane (RUPAR);
- il **monitoraggio** dei livelli di disponibilità e dell'effettivo utilizzo dei servizi digitali da parte del territorio.

Obiettivo Strategico: Creazione del Sistema Informativo Integrato Regionale (SIIR)

Si intende promuovere la definizione di un **Sistema Informativo Regionale** che sia **integrato** nei servizi offerti operando su una piattaforma sicura ed accessibile, sviluppata in un regime di mutualità e collaborazione tra enti, e sorretta da importanti economie di spesa.

Una piattaforma che dovrà essere sempre più conforme ai dettami del Sistema pubblico di connettività (SPC) e della cooperazione applicativa (SpCoop) nella sua declinazione SPICCA, dell'approccio architettonico orientato ai servizi, della pratica sistematica del riuso delle applicazioni e dei progetti di qualità, della adozione di soluzioni Open Source.

Il SIIR intende sviluppare i seguenti servizi:

l'identità unica anagrafica, Particolare rilievo avrà nell'azione regionale il tema della **circolarità anagrafica** come 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.

L'attuazione di tale azione passa attraverso due punti cardine:

*l'**identità digitale** dei cittadini mediante la quale avere credenziali digitali sicure per accedere ai servizi o essere riconosciuti in un sistema federato come responsabile di specifiche funzioni.*

*La gestione della **Carta Nazionale dei Servizi – Tessera Sanitaria (CNS-TS)** allineata ai dettami ministeriali, consentirà di fornire il passaporto di accesso alla cittadinanza digitale campana e nazionale. Ad essa si accompagna la realizzazione di una piattaforma dei pagamenti utilizzabile da tutti gli Enti del territorio campano. La realizzazione di una piattaforma regionale integrata dei servizi basata sulla CNS-TS consentirà di usare le carte che il Ministero delle Finanze sta andando ad emettere con funzionalità più ampie di quelle previste per la semplice tessera sanitaria.*

Sistema Informativo Sanitario Regionale: Nell'ambito del SISR e in sintonia col Piano di e-government nazionale, ed i Piani Sanitari Regionali e Nazionali, si intendono ribadire linee guida in grado di garantire uniformità dei progetti volti all'introduzione sistematica dell'ICT nei processi sanitari. Nel Piano di e-government 2012 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.

La razionalizzazione e la messa a sistema delle strutture informative delle ASL della Regione Campania, il completamento delle azioni ascrivibili a servizi di sanità elettronica già poste in essere e l'attivazione di nuove progettualità sia infrastrutturali che di servizi diventano strategiche per la loro ricaduta sulla cittadinanza digitale campana.

Sotto tale aspetto il PSR 2011-13 promuove la realizzazione del SISR articolato su due livelli: un livello regionale e un altro aziendale tra loro interoperanti attraverso

l'infrastruttura di cooperazione applicativa. Il SISR partirà dall'esistente ed integrerà gli ulteriori sviluppi in un'ottica di sistema unico per il territorio. In particolare, l'attivazione dell'anagrafe regionale induce azioni volte ad una innovazione delle aziende sanitarie che consentirà l'offerta di servizi realmente fruibili dai cittadini quali:

- **il Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale;**
- *la continuità assistenziale attraverso la realizzazione dell'infrastruttura capace di sostenere i medici in rete;*
- *l'infrastruttura a supporto della digitalizzazione del ciclo prescrittivo-ricetta e dei certificati di malattia;*
- **l'ampliamento del CUReP (Centro Unico Regionale di Prenotazione);**
- *la creazione di servizi di telemedicina;*
- *la gestione delle **emergenze e delle maxiemergenze***

L'anagrafe immobiliare connessa con la gestione del territorio: La disponibilità di una banca dati per la gestione del territorio che abbia una notevole ricchezza di informazioni strutturate ed integrate relative a soggetti, oggetti e loro relazioni, avrà nel breve-medio periodo, positive ricadute in tema di politica fiscale e politica socio-assistenziale.

La costruzione di un repository regionale mediante il consolidamento e l'integrazione di tutte le informazioni certificate relative agli oggetti territoriali. Un repository nel quale si devono integrare i livelli informativi territoriali esistenti (Carta Tecnica e Data Base Topografico multiscala, Vincoli e Tutele ambientali, immagini telerilevate con sensori aerei e satellitari, banca dati catastale, banca dati statistica,..etc..) con i dati antropici e strutturali provenienti da fonti diverse.

L'innovazione ICT nelle imprese Nel disegno del SIIR uno spazio importante è dedicato al sistema delle imprese campane, soprattutto le PMI, considerate una delle risorse del territorio di grande importanza. L'obiettivo è quello di favorire la competitività delle PMI innalzandone il livello di competenze sia con azioni rivolte all'introduzione dell'ICT come innovazione dei processi interni sia promuovendo l'incontro con il mondo della ricerca.

*La creazione di un portale basato sull'**anagrafe regionale delle imprese** è la base su cui costruire una piattaforma di condivisione di servizi, applicazioni trasversali e buone pratiche. Con la finalità di voler contribuire ad aumentare la visibilità del sistema impresa Campano.*

Una piattaforma nella quale l'e-learning deve essere uno dei servizi prioritari per porre l'accento sul ruolo strategico che la formazione permanente assume nelle moderne dinamiche di un mondo del lavoro sempre più globalizzato.

La produzione e gestione di contenuti digitali. Un ulteriore aspetto qualificante della cittadinanza digitale è il favorire l'accesso ad una gestione integrata dell'informazione culturale basata su nuove forme di interazione e di fruizione dei contenuti digitali. E se con i nuovi telefoni intelligenti, e-book reader, e portatili non più costosissimi, cresce la capacità di utilizzo, l'accessibilità multicanale e la fruibilità di contenuti digitali e di applicazioni multimediali, cresce

anche la richiesta di connessioni a larga banda da parte del territorio.

La Campania possiede un ricco patrimonio di informazioni culturali in gran parte già digitalizzate e attualmente disperse in numerose banche dati, archivi, sistemi di archiviazione non interoperabili tra loro gestiti da tanti soggetti diversi quali musei, soprintendenze, enti locali, comuni, università, istituti di ricerca.

Il SIIR prevede la realizzazione di soluzioni integrate per lo sviluppo, l'adozione e l'utilizzo delle tecniche digitali per la valorizzazione dei patrimoni culturali e ambientali locali capaci di innescare virtuosi processi produttivi di filiera.

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 la componente più critica e al contempo indispensabile dell'infrastruttura disegnata. Senza la rete non è possibile accedere ai servizi e una infrastruttura sorretta da una rete non adeguata non può fornire un servizio di qualità ai suoi utenti. Per questo motivo è stato inserito nell'elenco dei grandi progetti regionali il progetto di realizzazione del completamento della Larga Banda sull'intero territorio Regionale, progetto che include l'upgrade alla Rete di nuova generazione e la realizzazione di alcuni servizi applicativi (principalmente in ambito sanitario) di principale importanza per lo sviluppo del Territorio.

È 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 intervento diretto da parte della Regione per sopperire a queste condizioni di fallimento di mercato e superare il digital divide infrastrutturale. Con interventi conformi agli orientamenti dettati dalla Comunità europea.

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.

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. Da un raffronto su scala nazionale, emergono forti criticità per gli Enti locali quali:

- *elevata frammentazione sul territorio;*
- *scarsità di risorse finanziarie, che non permettono il raggiungimento di economie di scala, e che sono pressate dal patto di stabilità interno;*

- *carezza di personale, soprattutto in quei comparti dove servono conoscenze e competenze ICT;*
- *mancaza di infrastrutture, con particolare riferimento alla connettività, soprattutto quella della banda larga.*

Tutte difficoltà che 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.*

Solo una governance efficiente ed efficace sia sul fronte politico che su quello tecnico e amministrativo potrà però garantire i risultati attesi in un sistema così complesso ed articolato. Con la Regione che deve detenere la regia nell'elaborazione delle linee strategiche, nella definizione della programmazione ed nel monitoraggio degli interventi proposti nel PdA.

Secondo la proposta definita nell'architettura SPCoop del CNIPA Regione, Enti locali e loro forme associate (Comuni, Province, Comunità Montane) si riuniscono in una Community Network (CN) non solo per la regolamentazione degli aspetti legati alla connettività di rete ma per affrontare, in modo coordinato, i processi di innovazione, sviluppo e attivazione dei servizi di e-government sul territorio regionale.

La CN si pone, allora, 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. La CN diventa la sede dove fissare gli standard e i modelli di scambio necessari a tutti gli enti locali del territorio regionale per lavorare insieme per la costruzione del sistema integrato di servizi.

Progetto Pilota

La Regione Campania, al fine di massimizzare gli effetti sinergici, promuove lo sviluppo di un progetto pilota che prevede l'individuazione di alcuni ambiti territoriali, sui quali operano soggetti promotori di eccellenza nell'erogazione dei servizi previsti dal Piano ICT e nei quali concentrare l'implementazione di tutti i principali servizi previsti dallo stesso Piano: dall'anagrafe regionale al fascicolo sanitario elettronico.

Obiettivo Strategico: Sistema Informativo dell'Amministrazione Regionale (SIAR) La Regione Campania è al pari di altre amministrazioni un grande consumatore di servizi ICT. Più delle altre deve avvalersi delle stesse tecnologie per migliorare i propri processi interni e contemporaneamente fungere da modello di riferimento per le altre amministrazioni della regione.

Oggi i nuovi scenari tecnologici spingono ad una costante e necessaria evoluzione del sistema informativo interno regionale secondo alcune linee principali:

- *migrare verso le tecnologie emergenti per supportare la crescente domanda di nuovi servizi sempre più complessi;*
- *salvaguardare gli investimenti già compiuti;*
- *avvalersi pienamente di soluzioni open source;*
- *praticare il riuso delle soluzioni e delle buone prassi.*

Reingegnerizzazione delle procedure amministrative l'obiettivo è determinare il miglioramento nella gestione dei processi grazie alla possibilità di ridurre drasticamente i tempi di completamento delle procedure amministrative.

L'azione dovrà essere posta in essere mediante attività che prevedono la reingegnerizzazione dei processi amministrativi e che devono vedere il 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.

Dematerializzazione 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.

L'ammodernamento della PA non può che passare allora attraverso una graduale azione di dematerializzazione volta all'introduzione dell'ICT in tutti i principali processi contabili, amministrativi, e decisionali. PEC, firma digitale, archiviazione digitale, conservazione sostitutiva e fatturazione elettronica sono ulteriori strumenti importantissimi che completano il quadro di riferimento.

Formazione continua Un piano di Formazione Continua per i dipendenti nel valorizzare il lavoro pubblico e lo sviluppo dell'innovazione, rappresenta un grande impegno finalizzato all'accrescimento e alla condivisione della conoscenza, la riqualificazione e la crescita professionale del personale della PA.

Analisi dei dati L'introduzione di strumenti di analisi dell'enorme mole di dati trattati dal sistema informativo interno può essere una fonte rapida e completa di informazioni estremamente utili al processo decisionale.

In particolare la gestione ed il monitoraggio dei fondi di ogni natura (regionali, nazionali ed europei) e tipo (ordinari, straordinari) costituisce la direzione del percorso da intraprendere, rappresentando il punto di partenza per la realizzazione del sistema informativo che consente all'Amministrazione di assumere decisioni tempestive

Architetture orientate ai servizi Sul fronte tecnologico i fattori guida della costruzione del nuovo

Sistema Informativo Interno della Regione sono la virtualizzazione, l'adozione di architetture orientate ai servizi e il Web 2.0.

La virtualizzazione dà anche la possibilità di ottimizzare le risorse hardware necessarie per l'elaborazione di ciascun servizio con un unico grande data center che ospita le diverse applicazioni. L'architettura basata sui servizi (SOA) è il paradigma che consente di costruire un sistema per componenti permettendogli di erogare singoli servizi tra loro interoperabili.