

***Posizione Assoconsult sulla capacitazione amministrativa
nella Politica di Coesione 2021-2027***

Allegato 1 – Schede di proposta di contributi

Sommario

SEZIONE 1 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 1	5
1 AUTOMAZIONE DEI PROCESSI E DEI SERVIZI	5
1.1 Sviluppo negli enti della PA di percorsi strutturali e sistematici di trasformazione digitale dei processi operativi e dei servizi rivolti agli utenti (cittadini, imprese, altre PA)	6
1.2 Adeguamento organizzazione e processi di back office.....	10
1.3 Modello evoluto di “Promozione”, accesso e fruizione dei servizi pubblici	12
1.4 Sistemi di gestione e conservazione documentale e dematerializzazione dei processi amministrativi	16
2 DIFFUSIONE DI OPEN DATA E DEL RIUSO DEL DATO PUBBLICO	19
2.1 Sviluppo / integrazione di modelli di Open Data al fine di favorire la creazione di servizi per lo sviluppo del territorio (cittadini e imprese)	20
2.2 Favorire l’apertura e il riutilizzo del patrimonio informativo delle pubbliche amministrazioni.....	22
3 ADOZIONE DEI PAGAMENTI ELETTRONICI E DELLA MONETA ELETTRONICA PER LE PA	24
3.1 Favorire l’estensione a nuove “modalità” di pagamento	25
3.2 Ampliare il perimetro a nuovi “canali”	27
4 OTTIMIZZAZIONE MODELLI DI GOVERNANCE ICT	29
4.1 Ottimizzazione modelli di governance ICT regionali	30
4.2 Intervento di formazione-azione sul data management	33
5 E-GOVERNMENT - AUTOMAZIONE SERVIZI ENTI LOCALI	37
5.1 E-government - Automazione Servizi Enti Locali.....	38
SEZIONE 2 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 2	40
6 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE – USO EFFICIENTE DELLE RISORSE	40
6.1 Migliorare la gestione del ciclo dei rifiuti	41
6.2 Migliorare i servizi idrici	43
6.3 Tutela e promozione degli asset naturali e culturali	45
7 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE – ENERGIA SOSTENIBILE	48
7.1 Valorizzazione, gestione e tutela dell’ambiente: Energia sostenibile.....	49
8 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE – ANDAMENTO CLIMATICO	52
8.1 Valorizzazione, gestione e tutela dell’ambiente: Andamento climatico.....	53
SEZIONE 3 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 3	56

9 RIORGANIZZAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.....	56
9.1 PERSEGUIRE IL RIASSETTO ORGANIZZATIVO ED ECONOMICO DELLE AZIENDE DI TPL	57
9.2 QUANTIFICARE E STIMARE LA DOMANDA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE.....	60
9.3 RIDEFINIRE E MIGLIORARE L'OFFERTA DI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA E FERRO	62
9.4 POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI GOVERNANCE DEL TPL REGIONALE	64
SEZIONE 4 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 4	66
10 OCCUPAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE.....	66
10.1 RIORGANIZZAZIONE DELLA GOVERNANCE REGIONALE DELLE POLITICHE GIOVANILI.....	68
10.2 SISTEMATIZZAZIONE DELLE AZIONI PER L'OCCUPAZIONE GIOVANILE E L'INCLUSIONE SOCIALE	70
10.3 AZIONI INTEGRATE PER LA PROMOZIONE DELLA PARITÀ DI GENERE E DELL'OCCUPABILITÀ FEMMINILE.....	73
10.4 SVILUPPO DI UN SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI PER L'IMPIEGO	75
10.5 RAFFORZAMENTO DEGLI AMBITI SOCIALI DI ZONA.....	78
10.6 RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI EROGATI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA FRAGILE	81
11 ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE.....	83
11.1 POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE CHIAVE SCIENTIFICO-TECNOLOGICHE E DIGITALI	84
11.2 REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA ISTRUZIONE – FORMAZIONE PROFESSIONALE – LAVORO ORIENTATO ALL'APPRENDIMENTO PERMANENTE E ALLA MOBILITÀ	86
SEZIONE 5 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 5	89
12 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE	89
12.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE	90
12.2 STRATEGIA DI SVILUPPO, POTENZIAMENTO E DIGITALIZZAZIONE DELLA "USER EXPERIENCE"	93
SEZIONE 6 – SCHEDE A CARATTERE TRASVERSALE.....	97
13 RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE AMMINISTRATIVE E INCREMENTO DELLA PERFORMANCE DELLA PA.....	97
13.1 ADOZIONE DI DOCUMENTI DI RAFFORZAMENTO AMMINISTRATIVO A LIVELLO DI OI/SOGGETTI ATTUATORI.....	98
13.2 RICAMBIO GENERAZIONALE OTTIMIZZAZIONE E QUALIFICAZIONE DEGLI ORGANICI DELLA PA	101
13.3 SVILUPPO NELLA PA DI PERCORSI STRUTTURALI E SISTEMATICI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI OPERATIVI E DEI SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI (CITTADINI, IMPRESE, ALTRE PA, ...)	103
13.4 UNIFORMAZIONE DELLE METODOLOGIE ANTIFRODE E ANTICORRUZIONE	107
13.5 POTENZIAMENTO DEL PARTENARIATO ECONOMICO E SOCIALE (PES)	109
13.6 MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA GIUSTIZIA	111
13.7 BENI CONFISCATI – AGENZIA NAZIONALE (ANBSC) E NUCLEI TERRITORIALI DI SUPPORTO	114
13.8 OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEI DATI NEGLI ENTI LOCALI AI SENSI DEL GDPR	117

13.9	MODELLO EVOLUTO DI MONITORAGGIO DEL LIVELLO DEI SERVIZI PUBBLICI.....	121
14	RIORGANIZZAZIONE DEGLI ENTI PUBBLICI/SOCIETÀ PARTECIPATE	123
14.1	INDIRIZZO STRATEGICO LOCALE	124
14.2	RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ASSET E DELLA SPESA REGIONALE	127
14.3	SEMPLIFICAZIONE ED EFFICIENTAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI EROGATI DAGLI ENTI LOCALI	129
15	REALIZZAZIONE DI CENTRALI ACQUISTI REGIONALI.....	132
15.1	FAVORIRE LA CREAZIONE E LO SVILUPPO DELLE CENTRALI ACQUISTO TERRITORIALI A LIVELLO REGIONALE	133
15.2	AMPLIARE LA QUOTA DI SPESA “GESTITA” TRAMITE LA CENTRALE ACQUISTI TERRITORIALE.....	136
15.3	INCREMENTARE IL PERIMETRO DI PROCESSI PRESIDIATI DALLE CENTRALI ACQUISTI TERRITORIALE (DAL SOURCING ALLA FATTURAZIONE, AI PAGAMENTI).....	138
15.4	E-PROCUREMENT.....	140

SEZIONE 1 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 1

1 AUTOMAZIONE DEI PROCESSI E DEI SERVIZI	
Obiettivo di Policy	OP1 - Europa più intelligente
Obiettivo specifico	a2 – Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • POR, PON
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l'agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.1 SVILUPPO NEGLI ENTI DELLA PA DI PERCORSI STRUTTURALI E SISTEMATICI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI OPERATIVI E DEI SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI (CITTADINI, IMPRESE, ALTRE PA)
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Perseguire l'innovazione/informatizzazione di processo abilitata dalla trasformazione digitale trasversalmente a tutti gli ambiti e compatti della PA (PA centrale, PA locale, sanità, etc.) al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • automatizzare e ottimizzare i processi di funzionamento interni (ad esempio facendo ricorso alla robotic process automation per garantire la continuità dei processi operativi a fronte della crescente carenza di dotazione organica che interessa pressoché tutti gli Enti della PA) • innovare e semplificare i servizi rivolti a cittadini e imprese (ad esempio utilizzando voicebot/chatbot per facilitare l'interazione con l'utenza ed estendere la fascia di disponibilità dei servizi a 24x7, oppure adottando tecnologie IoT per consentire il monitoraggio remoto di pazienti anziani al domicilio che versano in condizioni di non autosufficienza e/o che presentano patologie croniche, o ancora utilizzando la realtà aumentata per migliorare l'esperienza dei fruitori del patrimonio artistico nazionale disponibile presso siti archeologici o musei) • indirizzare gli investimenti in ambito ICT in logica “process driven” evitando la deriva tecnologica (ad esempio mettendo a disposizione strumenti di data analytics e capacità di data science per impostare modelli predittivi a supporto della gestione ottimale della mobilità urbana in un determinato bacino territoriale, oppure adottando la tecnologia blockchain per dare certezza allo scambio di informazioni e soprattutto alle decisioni assunte da parte di specialisti sanitari che cooperano nell'ambito di processi di cura multidisciplinari). <p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p>Le tecnologie digitali sono il principale fattore abilitante al cambiamento. Gli Enti della PA spesso non sono in grado di esprimere una domanda qualificata e/o non sono in grado di dotarsi di soluzioni tecnologiche realmente funzionali ai propri progetti di trasformazione. Al fine di colmare questo gap, occorre dotare tali Enti di capacità strutturali e sistematiche di <i>demand management</i>, finalizzate a innescare e ad attuare negli Enti della PA percorsi strutturali e sistematici di trasformazione digitale dei processi operativi e dei servizi rivolti ai rispettivi utenti (cittadini, imprese, altre PA, ...). Dotare gli Enti della PA di capacità strutturali e sistematiche di demand management significa metterli in condizione di comprendere in modo specifico, con senso critico e con spirito di innovazione i propri fabbisogni e tradurre questi fabbisogni in esigenze di business da soddisfare attraverso</p>

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.1 SVILUPPO NEGLI ENTI DELLA PA DI PERCORSI STRUTTURALI E SISTEMATICI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI OPERATIVI E DEI SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI (CITTADINI, IMPRESE, ALTRE PA)
	<p>progettualità reali che facciano leva sulla trasformazione digitale. Enti della PA con adeguate capacità di demand management possono altresì conseguire rilevanti benefici in termini di accrescimento delle competenze interne (sia di processo che applicativo/tecnologiche), miglioramento dei livelli qualitativi e della soddisfazione degli utenti per i servizi resi (in quanto strettamente aderenti a bisogni reali e specifici), riduzione dei costi di approvvigionamento per le attività di sviluppo software (potendo attingere ai grandi contenitori IT messi a disposizione dalle centrali di committenza nazionali/regionali), riduzione del lock-in (in quanto l'Ente diventa il vero detentore delle proprie esigenze di business e della loro declinazione in asset IT).</p> <p>Un approccio ottimale all'attuazione di percorsi di trasformazione digitale negli Enti della PA, oltre ad essere supportato da adeguate capacità di demand management, necessita di una scomposizione in fasi attuative, da definire per ciascun Ente in funzione del livello di maturità iniziale e degli obiettivi che intende perseguire, con l'obiettivo di ridurre la complessità e disporre con una progressione predefinita di risultati tangibili intermedi. Ciascuna fase attuativa prevede lo svolgimento, in modalità iterativa, delle attività di seguito indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione dei fabbisogni evolutivi specifici per ciascuna fase attuativa, inerenti sia i meccanismi operativi dell'Ente, sia i relativi servizi rivolti all'utenza di riferimento (cittadini, imprese, altre Pa, ...) • analisi dei processi di funzionamento impattati e individuazione delle aree di intervento in termini organizzativi, operativi e applicativo/tecnologici • identificazione degli interventi evolutivi ed elaborazione dei requisiti di business, anche in questo caso in termini organizzativi, operativi e applicativo/tecnologici • gap analysis e identificazione dei possibili scenari attuativi per la realizzazione degli interventi evolutivi identificati; selezione da parte dell'Ente dell'opzione più idonea • disegno e cognizione di mercato finalizzata all'identificazione della più idonea modalità di approvvigionamento per le componenti IT abilitanti gli interventi evolutivi identificati (acquisto di prodotti di mercato e/o di capacità implementativa per la realizzazione di software ad hoc) • definizione e attuazione del percorso di cambiamento finalizzato a conseguire e rendere organico all'Ente lo step evolutivo specifico di fase.

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.1 SVILUPPO NEGLI ENTI DELLA PA DI PERCORSI STRUTTURALI E SISTEMATICI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI OPERATIVI E DEI SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI (CITTADINI, IMPRESE, ALTRE PA)	
		Gli output di ciascuna fase sono fondamentali per indirizzare/tarare quella successiva ai fini del conseguimento dell'obiettivo caratterizzante il percorso di trasformazione digitale identificato per lo specifico Ente.
	Destinatari	Enti della PA Centrale o Enti della PA Locale a livello regionale e relativi Enti strumentali (società IT in-house).
	Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione tramite bandi • Contratti/Accordi quadro Consip per la trasformazione digitale
	Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di supporto al demand management, sviluppo, manutenzione, assistenza per la realizzazione dei modelli di e-health o e-Gov della Regione Lombardia • Servizi di design e demand management per la Regione del Veneto • Servizi di demand management per Azienda Zero (Regione Veneto) • Servizi di demand management per CSI Piemonte • Servizi professionali a supporto dell'evoluzione del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (Ministero della salute)
1B	Territorio di riferimento¹	Ambito nazionale o regionale/sub-regionale
	Connessione con altri OP²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l’agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti” della SNSVS, sviluppando i servizi telematici

¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.1 SVILUPPO NEGLI ENTI DELLA PA DI PERCORSI STRUTTURALI E SISTEMATICI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI OPERATIVI E DEI SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI (CITTADINI, IMPRESE, ALTRE PA)	
		messi a disposizione dei cittadini e delle imprese da parte delle Amministrazioni centrali e locali.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.2 ADEGUAMENTO ORGANIZZAZIONE E PROCESSI DI BACK OFFICE	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> Significativa riduzione dei costi interni ed esterni di gestione, conservazione e distruzione dei documenti cartacei Razionalizzazione dei costi di acquisto del materiale di consumo Maggiore integrazione dell'informazione e della sua disponibilità a livello di dato elementare Incremento dei livelli di utilizzo delle informazioni per di assistenza, servizio, trasparenza (maggiore qualità del dato)
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi del modello di funzionamento attuale (organizzazione, processi di <i>back office</i>, architettura applicativa, soluzioni sw, strumenti interni, etc). Confronto con i modelli di riferimento/<i>Best Practice</i> e identificazione dei <i>gap</i> Individuazione del modello di funzionamento To-Be attuabile nel contesto di riferimento, in termini di organizzazione, attori e ruoli, processi di <i>back office</i>, sistemi a supporto. Definizione del programma di implementazione Eventuale realizzazione prototipale (fase pilota) Implementazione processi e soluzioni (fase <i>roll out</i>) Supporto all'attuazione, alla formazione e alla comunicazione Program management e governo della transizione operativa/tecnologica
	Destinatari	Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, aziende sanitarie, istituti scolastici, ecc.
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppi in termini di soluzioni di processo e/o applicative/architettonicali in merito a: <ul style="list-style-type: none"> Digitalizzazione e dematerializzazione (PA <i>paperless</i>) Ottimizzazione/eliminazione di lavorazioni manuali in ottica "<i>straight through processing</i>", controllo dei costi, efficientamento Trasparenza (relazione più efficace, "<i>friendly</i>" con i cittadini che spesso interagiscono con la PA per avere un sostegno o un servizio cui hanno diritto) <i>Workflow</i> ottimizzati e gestione integrata delle informazioni (delocalizzazione, multicanalità, catalogazione automatica, gestione informazioni integrata con KMS, integrazione con applicazioni verticali, ricerche <i>cross Amministrazioni</i>) Fascicolo digitale "<i>Cloud Ready</i>" (condivisibile e aggiornabile in tempo reale da tutte le PA)

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.2 ADEGUAMENTO ORGANIZZAZIONE E PROCESSI DI BACK OFFICE	
		<ul style="list-style-type: none"> Possibili ambiti: servizi anagrafici, sanitari, scolastici, alle imprese, ambientali, etc.
1B	Territorio di riferimento³	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l’agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti” della SNSVS, ottimizzando i servizi online delle Amministrazioni centrali e locali.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.3 <i>MODELLO EVOLUTO DI “PROMOZIONE”, ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI</i>
1A	<p>Obiettivi dell'intervento</p> <p>Progettazione e implementazione di un modello evoluto di “promozione”, accesso e fruizione dei Servizi Pubblici basato su soluzioni innovative di Digital Transformation e di Citizen/User Experience Multi e Omni-canale” che assicurano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a ciascun tipologia di Utente (es. Giovanissimi, Millennials, Lavoratori Under e over 40, Anziani/Pensionati, PMI e Grandi Imprese, etc.) di: <ul style="list-style-type: none"> ○ conoscere in modo completo e veloce tutti i servizi e prestazioni (e oneri/adempimenti connessi) a cui ciascun Utente ha diritto, in funzione della categoria a cui appartiene e della specifica posizione individuale; ○ vivere l'esperienza end-to-end di “accesso e fruizione del servizio pubblico” in modo facile, veloce e in piena omni-canalità (“passando facilmente da un canale di interazione all'altro”), avvalendosi di <u>touchpoint digitali e fisici</u> (Sito web, Contact center multi-canale disponibile h24 e 7su7, Punti di vendita fisici, App Mobile, etc.), pienamente integrati e accessibili in ogni fase dell'esperienza (dalla richiesta di informazioni e prenotazione del servizio, fino all'accesso ed erogazione fisica e virtuale dello stesso); ○ accedere ai servizi Pubblici, attraverso tecnologie e soluzioni che consentono piena fruizione dei contenuti anche a fasce deboli di utenza (es. non vedenti, ipovedenti, individui con ridotta capacità motoria, etc.); • un monitoraggio e un'analisi strutturata – in modo smart, efficace e automatizzato attraverso tecnologie digitali avanzate di Big Data, Advanced Analytics e Analisi predittiva e prescrittiva (Customer/Citizen/User Analytics & Segmentation) – di tutti i comportamenti “fisici e digitali” registrati in ogni fase dell'esperienza (dall'Awareness alla Post-Erogazione) da ciascun segmento di Utenza, con l'obiettivo di individuare e implementare strategie avanzate ed efficaci di CX Excellence e Digital Transformation volte a migliorare le modalità di accesso e fruizione dei servizi pubblici. <p>Risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento del grado di conoscenza da parte degli Utenti dei Servizi pubblici a cui gli stessi hanno diritto e delle relative modalità di accesso; • Miglioramento e ampliamento delle modalità di accesso e fruizione dei Servizi Pubblici, in coerenza con le migliori

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.3 <i>MODELLO EVOLUTO DI "PROMOZIONE", ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI</i>
	<p>practice adottate su scala globale che puntano su modelli e tecnologie avanzate di telematizzazione dei servizi pubblici, crm multi-canale, customer/user engagement, digital transformation, etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abbattimento dei tempi di accesso ed erogazione dei servizi pubblici; • Miglioramento della qualità percepita ed effettiva dei servizi al cittadino e alle imprese in termini di trasparenza, tempestività e adeguatezza • Maggiore accessibilità ai servizi pubblici da parte di fasce di utenza ad oggi non sempre adeguatamente coperte (es. non vedenti, ipovedenti, persone con ridotta capacità motoria, anziani over 75, etc.).
Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Si riportano di seguito le principali attività progettuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e segmentazione dell'Utenza “attuale” e “target” della Pubblica Amministrazione, per singolo servizio; • Mappatura e Gap Analysis per segmento di Utenza individuato di: <ul style="list-style-type: none"> ○ fabbisogni/needs <u>coperti/non coperti</u> dai modelli di servizio attuali; ○ digital affinity; ○ modello AS-IS di CX attualmente adottato (es. <u>servizi offerti, canali/touchpoint adottati e relativi modelli di presidio, journeys, modello di servizio, infrastrutture tecnologiche a supporto, etc.</u>) • Disegno del Modello To-Be di Citizen/User Experience Multi e Omni-canale per una gestione evoluta end-to-end dell'esperienza di accesso e fruizione dei Servizi Pubblici, in termini di: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Catalogo To-Be di servizi pubblici</u> core e accessori, da assicurare a ciascun cluster target di Utenza; ○ <u>Modello To-Be di User Experience</u> omni-canale personalizzato per segmento di utenza e relativo servizio/prodotto e basato su una gestione integrata di touchpoint fisici (es. Sede territoriale della PA) e digitali (es. Sito Web, App Mobile, Contact Center Multi-canale, etc.) • Progettazione funzionale e tecnica dei processi e soluzioni tecnologiche abilitanti all'adozione del nuovo Modello • Selezione e Implementazione informatica delle tecnologie di front, middle e back end (es. piattaforme di digital marketing, crm, customer analytics, contact management) abilitanti

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.3 <i>MODELLO EVOLUTO DI "PROMOZIONE", ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI</i>	
		<p>all'adozione del modello To-Be di User Experience multi-canale progettato;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'implementazione del Modello progettato, attraverso interventi di change management, comunicazione e formazione nei confronti di tutti gli stakeholders coinvolti (es. personale di front e back-end della singola Pubblica Amministrazione, etc.); • Program Management e governo della transizione operativa/tecnologica.
	Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazioni centrali che erogano (attraverso strutture territoriali e società strumentali dislocate sul territorio nazionale) servizi pubblici all'Utenza finale; • Enti Locali che erogano servizi pubblici all'Utenza finale (es. Regioni, Province, Comuni); • Società strumentali/controllate da Amministrazioni centrali e locali che erogano servizi di pubblica utilità (es. Gestori Idrici, Multi-utilities pubbliche, Società di gestione rifiuti, etc.); • Aziende Sanitarie.
	Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione tramite bandi • Contratti/Accordi quadro Consip per la Digital Transformation
	Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Disegno di modelli di customer e user experience fisica e digitale realizzati per Enti e Istituzioni Pubbliche che erogano servizi a differenti fasce di Utenza (es. Imprese, Cittadini, Enti Pubblici, etc.) • Progettazione e implementazione di modelli, processi e soluzioni tecnologiche di Multi-canalità e Customer/Citizen Relationship Management per grandi realtà pubbliche che erogano servizi di pubblica utilità.
1B	Territorio di riferimento⁵	Intero territorio Nazionale
	Connessione con altri OP⁶	N.A.

⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.3 <i>MODELLO EVOLUTO DI “PROMOZIONE”, ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI</i>	
3	Temi unificanti	Promozione e incremento del livello di omogeneità e qualità dei servizi pubblici, puntando su modelli, soluzioni e tecnologie innovative di user experience excellence e di digital transformation
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l'agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti” della SNSVS, innovando il modello di erogazione dei servizi pubblici al cittadino.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEMA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.4 <i>SISTEMI DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI</i>
1A	<p><u>Obiettivi dell'intervento</u></p> <p>Progettazione e implementazione di sistemi evoluti per la gestione e la conservazione digitale della documentazione e per la dematerializzazione dei processi amministrativi “standard” delle Pubbliche Amministrazioni.</p> <p>Il processo di trasformazione digitale, attivato con diversi gradi di maturità da tutte le PPAA, non può prescindere dalla revisione dei servizi e dei flussi documentali in logica digitale e paper less e dalla capacità delle amministrazioni di gestire in modo efficace ed efficiente tutte la documentazione cartacea conservata negli archivi ed ancora funzionale all'erogazione dei servizi a cittadini ed imprese.</p> <p>Per tale motivo diventa essenziale per le PPAA riuscire a porre in essere una serie d'interventi che consentano di raggiungere gradualmente una situazione ottimale attraverso la riduzione dei flussi cartacei in entrata e il prevalente ricorso al digitale, il controllo della saturazione degli spazi e della conformità normativa, l'efficientamento gestionale e l'ottimizzazione delle operazioni di scarto, nonché la razionalizzazione dell'utilizzo degli spazi fisici destinati ad archivio.</p> <p><u>Risultati attesi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei costi sostenuti per acquisto carta e per acquisto software e hardware per la gestione documentale e conservazione digitale • Riduzione dell'impegno del personale per la gestione e archiviazione della documentazione cartacea • Minimizzazione delle possibili situazioni di criticità legate alla saturazione degli spazi adibiti ad archivio e attivazione processi di valorizzazione degli spazi • Riduzione dei tempi di reperimento della documentazione funzionale ai diversi processi amministrativi • Standardizzazione delle modalità di gestione e conservazione della documentazione su tutto il territorio nazionale con un evidente vantaggio derivante dalla conoscenza diffusa delle regole e modalità di classificazione ed archiviazione dei documenti <p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p>La soluzione proposta mira pertanto alla drastica riduzione della documentazione cartacea attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la definizione di un modello organizzativo e tecnologico di riferimento per la digitalizzazione e dematerializzazione dei

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.4 <i>SISTEMI DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI</i>	
		<p>flussi documentali e la conservazione sostitutiva dei documenti, che tenga conto delle peculiarità delle diverse tipologie di PPAA coinvolte;</p> <ul style="list-style-type: none"> • la definizione di un modello operativo standard per la dematerializzazione dei processi amministrativi comuni a tutte le PPAA, quali ad esempio: deliberare e determinare, accesso agli atti, concorsi, fascicoli del personale, fascicoli relativi a contratti e appalti, ecc.; • la definizione di un modello operativo per l'ottimizzazione ed il miglioramento della gestione della documentazione cartacea conservata negli archivi; • la messa a disposizione di servizi e soluzioni hardware e software, customizzate in funzione di cluster di amministrazioni e in coerenza con i diversi contesti organizzativi ed operativi.
	Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazioni centrali • Enti Locali • Istituzioni Scolastiche • Musei e altri luoghi d'interesse culturale • Aziende Sanitarie
	Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione tramite bandi • Contratti/Accordi quadro Consip per la Digital Transformation
	Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Ottimizzazione degli archivi cartacei e definizione di un modello di gestione e conservazione digitale della documentazione • Progettazione e implementazione di sistemi di gestione dei flussi documentali e conservazione digitale dei documenti
1B	Territorio di riferimento⁷	Intero territorio Nazionale
	Connessione con altri OP⁸	N.A.
3	Temi unificanti	La promozione e incremento del livello di dematerializzazione dei processi amministrativi e di gestione documentale abilita una

⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	1.4 <i>SISTEMI DI GESTIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTALE E DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI AMMINISTRATIVI</i>	
	migliore qualità dei servizi pubblici, puntando su trasparenza e tracciabilità	
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l’agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti” della SNSVS, innovando il modello di gestione e conservazione documentale ed abbattendo la gestione cartacea nei processi amministrativi
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

2 DIFFUSIONE DI OPEN DATA E DEL RIUSO DEL DATO PUBBLICO	
Obiettivo di Policy	OP1 – Europa più intelligente
Obiettivo specifico	a2 – Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • PON, POR
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l'agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	2.1 SVILUPPO / INTEGRAZIONE DI MODELLI DI OPEN DATA AL FINE DI FAVORIRE LA CREAZIONE DI SERVIZI PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO (CITTADINI E IMPRESE)	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <ul style="list-style-type: none"> Promozione dei principi di trasparenza, partecipazione e collaborazione propri della dottrina dell'<i>Open Government</i> Impulso all'economia locale, stimolando la creazione di nuovi modelli di <i>business</i> e di interazione tra Pubblica Amministrazione ed imprese Creazione di servizi innovativi per il cittadino 	
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi As-Is del modello informativo e dei servizi al cittadino erogati dall'Ente Pubblico Assessment dell'architettura applicativa e delle banche dati interne Analisi, classificazione e valutazione degli open data disponibili presso altre Amministrazioni Benchmarking internazionale dei servizi basati su open data Analisi della qualità del dato e definizione del modello di data governance Determinazione di un piano strategico di "apertura" dell'amministrazione agli open data Individuazione del panel di servizi innovativi e valutazione delle ricadute organizzative e sociali Disegno dell'architettura target e realizzazione della soluzione Realizzazione di prototipi di apps per mobile e collegamenti con social network Supporto all'attuazione e alla comunicazione Program management 	
	Destinatari	Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, ecc.
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione, integrazione, aggregazione, <i>merging</i>, mappatura, trasformazione e link, di dataset e relativi metadati con la finalità di garantire accesso e riuso (es. banche dati ambito demografico, geografia dei sistemi produttivi, cartografie territoriali, strutture e funzioni strategiche) Predisposizione di soluzioni organizzative e tecnologiche finalizzate alla gestione della qualità del dato (<i>governance</i> del dato). Ideazione e realizzazione di portali regionali che offrono servizi di esposizione efficace e facilmente fruibile delle informazioni del settore pubblico del territorio locale, consentendone il riutilizzo anche in maniera diretta da parte di altre applicazioni (es. Portale Dati.Regione.lazio.it)

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	2.1 SVILUPPO / INTEGRAZIONE DI MODELLI DI OPEN DATA AL FINE DI FAVORIRE LA CREAZIONE DI SERVIZI PER LO SVILUPPO DEL TERRITORIO (CITTADINI E IMPRESE)	
		<ul style="list-style-type: none"> Ideazione e realizzazione di nuovi servizi orientati all'uso di dispositivi mobili e <i>smartphone</i> su ampia gamma di settori: dai trasporti e info mobilità alla qualità ambientale, dai servizi di localizzazione all'informazione per il turismo e a nuove modalità di dialogo tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione (valorizzazione servizi sanitari, educativi e sociali in logica "best practices" da <i>feedback</i> del cittadino)
1B	Territorio di riferimento ⁹	Regioni e/o ambito nazionale
	CONNESSIONE CON ALTRI OP ¹⁰	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema "Omogeneità e qualità dei servizi" al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Industria, innovazione e infrastrutture" e degli obiettivi "I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l'agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti" della SNSVS, sviluppando nuovi servizi per i cittadini e le imprese.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Portale dati Regione Lazio (https://dati.lazio.it/)

⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- quartiere/periferia,
- intero comune,
- zona funzionale urbana o extra urbana,
- zona di montagna,
- zona costiera o isole,
- zona rischio spopolamento,
- altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

¹⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	2.2 FAVORIRE L'APERTURA E IL RIUTILIZZO DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Razionalizzazione della spesa IT e indirizzo flussi economici verso settori non ancora coperti da informatizzazione • Incremento della qualità dei requisiti funzionali e dei prodotti implementati • Adozione di standard e di riduzione dei tempi di messa in esercizio dei prodotti
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assessment del portafoglio applicativo e delle esigenze evolutive (service portfolio) • Definizione di una “strategia” del riuso dei servizi applicativi/prodotti, che include: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analisi interna <ul style="list-style-type: none"> - Analisi interna del contesto organizzativo e tecnologico - Calcolo dell’indice di riusabilità dei prodotti/servizi sw - Valutazione della convenienza economica finalizzata alla riduzione dei costi - Individuazione <i>best practices</i> da pubblicare nel Catalogo del Riuso ○ Analisi esterna <ul style="list-style-type: none"> - Predisposizione della specifica dei requisiti funzionali descrittiva delle esigenze di automazione dell’amministrazione. - Valutazione dell’adeguatezza del “prodotto” individuato nel Catalogo del Riuso. - Valutazione della convenienza economica al riutilizzo del prodotto. - Predisposizione dello studio di fattibilità del progetto di riuso. - Program management della roadmap di implementazione. - Supporto all’attuazione e alla comunicazione
	Destinatari	Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, ecc.
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Progettazione organizzativa, operativa e strumentale per la valutazione, adozione e pubblicazione di soluzioni software da/a Catalogo del Riuso

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	2.2 FAVORIRE L'APERTURA E IL RIUTILIZZO DEL PATRIMONIO INFORMATIVO DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	
1B	Territorio di riferimento¹¹	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP¹²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.2 Attuare l’agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti” della SNSVS, implementando la razionalizzazione delle banche dati delle Amministrazioni centrali e locali.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

¹¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

¹² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

3 ADOZIONE DEI PAGAMENTI ELETTRONICI E DELLA MONETA ELETTRONICA PER LE PA	
Obiettivo di Policy	OP1 – Europa più intelligente
Obiettivo specifico	a2 – Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • PON, POR
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	3.1 FAVORIRE L'ESTENSIONE A NUOVE "MODALITÀ" DI PAGAMENTO	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Ruolo centrale della PA per semplificare l'operazione di pagamento ai cittadini e alle imprese, attraverso la disponibilità di utilizzo dei più diffusi strumenti di pagamento: Carte di Credito o prepagate, bonifici on line, rid, paypal. • Semplificazione nella riconciliazione dei pagamenti ricevuti, rendendo più efficienti i processi di <i>back office</i> di amministrazioni eterogenee, creando eventuali punti di aggregazione in grado di gestire molteplici processi e adempimenti. • Maggiore efficacia nella lotta all'evasione grazie alla padronanza delle informazioni relative alle posizioni debitorie del cittadino. • Miglioramento del monitoraggio delle entrate e delle uscite della Pubblica Amministrazione
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi As-Is del modello operativo di incasso e pagamento in ambito locale • Valutazione dell'impatto normativo e organizzativo e gap analysis rispetto a SEPA • Individuazione del modello di funzionamento To-Be attuabile nel contesto di riferimento, in termini di organizzazione, attori e ruoli, processi di front-end, back end, sistemi a supporto ed eventuali convenzioni con circuiti di pagamento/credito • Redazione di un action plan che individui gli interventi e le priorità di attuazione • Definizione delle regole e delle modalità operative • Disegno dell'architettura e sviluppo di una soluzione di e-payment per la gestione delle diverse tipologie di pagamento/incasso • Supporto all'attuazione e alla comunicazione • Program management
	Destinatari	Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, aziende sanitarie, ecc.
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	3.1 FAVORIRE L'ESTENSIONE A NUOVE "MODALITÀ" DI PAGAMENTO	
1B	Territorio di riferimento¹³	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP¹⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema "Omogeneità e qualità dei servizi" al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Industria, innovazione e infrastrutture" e degli obiettivi "I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico" della SNSVS, semplificando le operazioni di pagamento per i cittadini e le imprese.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

¹³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

¹⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	3.2 AMPLIARE IL PERIMETRO A NUOVI “CANALI”	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> Aumento della qualità percepita del servizio in via telematica, in logica <i>end to end</i>, anche sfruttando la pervasività del “mobile” Ottimizzazione dei processi di incasso e riconciliazione Riduzione del <i>digital divide</i>
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi As-Is dei canali di pagamento abilitati e degli strumenti a supporto Valutazione dell'impatto organizzativo/tecnologico Individuazione del modello di funzionamento To-Be attuabile nel contesto di riferimento, in termini di organizzazione, processi di front-end, back end, tecnologie Definizione del modello di servizio “multicanale” (web, contact center, mobile) Disegno dell'architettura applicativa e tecnologica di un sistema di pagamento “multicanale” e realizzazione di una piattaforma di m-payment Program management
	Destinatari	Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, aziende sanitarie, etc.
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento¹⁵	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP¹⁶	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei

¹⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- quartiere/periferia,
- intero comune,
- zona funzionale urbana o extra urbana,
- zona di montagna,
- zona costiera o isole,
- zona rischio spopolamento,
- altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

¹⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	3.2 AMPLIARE IL PERIMETRO A NUOVI “CANALI”	
		servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, implementando la qualità dei servizi telematici per i cittadini e le imprese.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

4 OTTIMIZZAZIONE MODELLI DI GOVERNANCE ICT	
Obiettivo di Policy	OP1 – Europa più intelligente
Obiettivo specifico	a2 – Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • PON, POR
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	4.1 OTTIMIZZAZIONE MODELLI DI GOVERNANCE ICT REGIONALI
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei costi operativi legati alla gestione dell'ICT regionale e degli Enti locali per un ammontare almeno pari al 20% entro 3 anni dall'attuazione degli interventi definiti rispetto ai valori di bilancio attuali; • Riduzione dell'onere amministrativo su cittadini e imprese attraverso l'incremento di almeno il 50% del numero di servizi accessibili online dai cittadini entro 3 anni dall'attuazione degli interventi previsti rispetto al numero di servizi online attuali; • Incremento della trasparenza della PA (<i>Open Data</i>), dell'integrità e qualità dei dati in possesso della PA attraverso l'aumento di almeno il 50% del numero di pubblicazioni di dati online annuali entro 3 anni dall'attuazione degli interventi previsti rispetto al numero di pubblicazioni online annuali attuali; • Incremento di almeno il 30% del fatturato delle piccole e medie imprese operanti nel territorio nel settore ICT entro 5 anni dall'attuazione degli interventi previsti rispetto al fatturato attuale attraverso la promozione di collaborazioni volte alla costituzione di centri di eccellenza in ambito ICT sul territorio locale; • Razionalizzazione delle strutture e delle società operative nella gestione dell'ICT a livello regionale (inclusi gli Enti locali). Riduzione al 20% delle risorse preposte all'ICT
	<p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p>Il processo di ridefinizione del modello di <i>Governance ICT</i> regionale potrà avvenire tramite un insieme di azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi As-Is dell'attuale modello di Governance ICT regionale attraverso: (i) Raccolta della documentazione relativa a programmazione strategica dell'ICT regionale, processi, procedure, assetto organizzativo, aspetti legali e normativi, servizi offerti ai cittadini, struttura dei costi (in house / outsourcing), parco hardware/software/middleware in gestione; (ii) Individuazione delle criticità del modello di Governance attuale anche attraverso il confronto (<i>Gap-analysis</i>) con le best practice di riferimento • Definizione del modello di Governance ICT regionale a tendere attraverso: (i) Condivisione dei possibili modelli di Governance volti a superare le criticità riscontrate e selezione del modello ottimale sulla base di analisi di fattibilità, what-if analysis e valutazioni in termini di costi/benefici; (ii) Definizione del modello di Governance a tendere con relativa macrostruttura organizzativa, processi e procedure; (iii) Definizione del Master Plan per l'attuazione del modello di <i>Governance</i> a tendere; (iv) Definizione di <i>Business Plan</i> economico-finanziari tramite

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	4.1 OTTIMIZZAZIONE MODELLI DI GOVERNANCE ICT REGIONALI
	<p>l'Analisi dell'impatto economico delle iniziative strategiche, la definizione del Piano degli investimenti/disinvestimenti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla messa a regime delle strutture e dei servizi regionali per la gestione dell'ICT delle PA attraverso: (i) formalizzazione del rapporto convenzionale/contrattuale tra Regione e struttura di servizio; (ii) revisione del programma strategico triennale dell'ICT regionale sulla base delle linee guida definite nell'ambito dell'Agenda Digitale Europea ed Italiana e della domanda di ICT regionale; (iii) redazione e approvazione del programma operativo annuale sulla base delle linee guida definite nell'ambito del programma strategico; (iv) definizione e implementazione del modello organizzativo ed operativo e dimensionamento di massima, sulla base di benchmark su best practice di realtà analoghe, ruoli e responsabilità, processi sulla base degli standard di riferimento in ambito ICT (es. ITIL, COBIT) e procedure; (v) definizione e supporto all'implementazione di modelli, secondo i principali standard internazionali, di IT Strategy e, in particolare, di Demand Management per la gestione della domanda interna ed esterna alla struttura di servizio regionale, di Program & Portfolio Management per il monitoraggio e il controllo dei progetti e di Contract e Service Level Management per la gestione dei contratti con i fornitori e per la definizione e il monitoraggio dei livelli di servizio attesi con relative penalità; (vi) realizzazione di piani di formazione mediante l'erogazione di corsi in aula e di training on the job volti a garantire la "piena" presa in carico da parte del personale della struttura regionale dei modelli e dei processi definiti; • Definizione e realizzazione del modello dei servizi ICT di e-government e di back-office. Definizione di un percorso di evoluzione applicativo in logica di servizio ai cittadini / impresa e di ottimizzazione dei costi di gestione.
Destinatari	Pubbliche Amministrazioni centrali e locali
Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento¹⁷

¹⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	4.1 OTTIMIZZAZIONE MODELLI DI GOVERNANCE ICT REGIONALI	
	Connessione con altri OP¹⁸	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, ridefinendo il modello di <i>governance ICT</i> regionale al fine di ridurre i costi per le Amministrazioni, gli oneri per i cittadini e aumentare la trasparenza della PA.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

-
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
 - iv. zona di montagna,
 - v. zona costiera o isole,
 - vi. zona rischio spopolamento,
 - vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

¹⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

4.2 INTERVENTO DI FORMAZIONE-AZIONE SUL DATA MANAGEMENT

Obiettivo di Policy	<ul style="list-style-type: none"> OP1 - Europa più intelligente
Obiettivo specifico	<ul style="list-style-type: none"> A.2 permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> FESR
Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> Consentire una gestione integrata di tutti i dati e informazioni all'interno delle imprese e delle amministrazioni pubbliche. Aumentare la fruibilità e la disponibilità delle informazioni e dei dati per i cittadini e gli utenti delle imprese e delle amministrazioni pubbliche. Aumentare la sicurezza complessiva, interna ed esterna, legata alla gestione ed utilizzo dei dati. Aumentare la qualità dei dati, a beneficio degli utenti ed utilizzatori. Massimizzare l'efficienza nell'utilizzo dei dati (maggiori informazioni con minor numero dati, tale da consentire un aumento della conoscenza e un miglior decision-making). Riduzione complessiva dei costi di gestione delle imprese e delle amministrazioni pubbliche (sia in termini di tecnologia IT, sia in termini di organizzazione e processi). Diffusione della conoscenza e delle best-practices.
Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<ul style="list-style-type: none"> L'intervento mira ad introdurre all'interno dell'impresa o dell'amministrazione pubblica la cultura del Data Management, promuovendone la conoscenza e l'adozione di appositi standard, procedure e best practice. Per funzionare, le imprese e le amministrazioni pubbliche hanno necessità di acquisire, archiviare e processare informazioni relative alle sue attività, operazioni e all'ambiente esterno (cittadini, utenti, clienti, fornitori, concorrenti, etc..). La continua evoluzione tecnologica e l'aumento della complessità del contesto in cui le imprese e le amministrazioni pubbliche operano ha portato nel tempo ad un incremento esponenziale della mole di dati ed informazioni che esse devono gestire. Il governo di tale complessità non può essere garantito dalla semplice applicazione di sistemi tecnologici evoluti (business intelligence, IoT, Big Data & Analytics, ...) se prima non vi è il pieno presidio (a livello strategico, organizzativo e tecnologico/operativo) dei processi che governano i dati e le informazioni chiave di imprese e amministrazioni pubbliche. Il Data Management è la disciplina che favorisce la diffusione e la comprensione dell'importanza della gestione dei dati attraverso l'applicazione di appositi standard e policy (organizzative ed operative) per la governance dei dati. Essa è finalizzata alla pianificazione ed esecuzione di policy, pratiche e progetti mirati ad acquisire, controllare, proteggere e rendere fruibili dati ed "information assets", garantendone ed aumentandone la qualità. L'intervento si configura secondo la modalità di "Training on the Job", comprendendo una prima fase focalizzata sulla formazione ed una seconda fase

	<p>incentrata sull'applicazione dei contenuti formativi in uno o più ambiti progettuali individuati, secondo un approccio consulenziale di "accompagnamento all'implementazione sul campo". Le azioni dell'intervento risultano così articolate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fase 1 – Formazione interna sul Data Management. Esecuzione di programmi di formazione definiti sulla base delle esigenze del cliente (impresa o amministrazione pubblica) coinvolgendo tutte le aree dell'organizzazione (dipendenti/addetti base; middle management; top-management), calibrandone i contenuti in relazione alle esigenze formative interne rilevate. Si specifica altresì che il coinvolgimento omnicomprensivo di tutte le aree dell'organizzazione nella formazione sul Data Management (pur secondo modalità differenti) è un aspetto chiave del percorso di cambiamento che l'organizzazione dovrà eseguire, in quanto tutte le aree sono coinvolte nella gestione diretta o indiretta dei dati. La formazione dovrà coprire le principali aree di conoscenza del Data Management <ul style="list-style-type: none"> - Data Governance - Data Architecture - Data Modelling and Design - Data Storage and Operations - Data Security - Data Integration and Interoperability - Document and Content Management - Reference and Master Data - Data Warehousing and Business Intelligence - Metadata - Data Quality ○ Fase 2 – Accompagnamento all'implementazione di appositi interventi di Data Management. Esecuzione di un assessment iniziale interno all'impresa o amministrazione pubblica, funzionale alla verifica dello stato/modalità attuali di gestione dei dati, secondo l'approccio e gli standard di Data Management). Tale assessment è funzionale all'individuazione di aree prioritarie di intervento. Sulla base delle aree di priorità individuate, concerte con l'impresa o l'amministrazione pubblica, esecuzione di appositi progetti di miglioramento e change management per l'introduzione delle policy, standard e best practice di Data Management, secondo un approccio di accompagnamento "consulenziale" sul campo (in modalità di formazione-azione).
Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> ● Dipendenti dalla tipologia di cliente (impresa o amministrazione pubblica) e all'entità delle aree interne (in termini di numerosità delle risorse coinvolte). Per organizzazioni di una certa entità, è da privilegiare la modalità di selezione tramite Bando, evitando tuttavia di includere criteri di selezione eccessivamente incentrati su competenze IT, in quanto l'ambito di applicazione del Data Management comprende un perimetro più ampio, focalizzato su competenze di change management, organizzazione e gestione dei processi, business process reengineering, operational excellence, Information Technology.

Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Data Management nel settore bancario: introduzione di policy di Data Quality per la gestione dei dati ai fini AQR (Asset Quality Review) • Data Management nel settore bancario: applicazione delle logiche di Data Management ai fini delle direttive di Risk Data Aggregation and Reporting (BCBS239) • Data Management nelle utilities: costruzione di un modello dei dati e dei metadata per la corretta gestione del servizio di raccolta e spazzamento stradale • Data Management nelle utilities: costruzione di un modello dei dati e dei metadata per la corretta gestione del servizio idrico • Data Management nelle utilities: applicazione di logiche organizzative di Data Management per la definizione di una struttura organizzativa interna finalizzata alla governance complessiva dei dati (Chief Data Officer) • Data Management nei servizi pubblici locali: gestione dei dati e implementazione di sistemi di Smart Road • Data Management a livello pubblico locale: introduzione di un framework per la gestione dei dati, secondo policy e standard comuni, tra amministrazione locale e società controllate
Territorio di riferimento	Tutto il territorio nazionale italiano, comprendendo sia l'ambito pubblico (amministrazioni pubbliche a livello nazionale, regionale o locale); sia l'ambito delle imprese (settori industriali e terziari)
Temi unificanti	<p>La proposta può contribuire a rispondere in maniera integrata alle diverse poste dalla Politica di coesione 2021-2027 della Commissione Europea. La diffusione della conoscenza e delle best-practice di Data Management, infatti, mira alla massimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia dell'utilizzo dei dati di imprese ed amministrazioni pubbliche. Questo obiettivo, se correttamente perseguito, oltre a generare una evidente riduzione dei costi di gestione interni, porterà nel medio-lungo periodo ad un incremento della fruibilità e disponibilità delle informazioni e dati per cittadini e utenti, generando così benefici diretti e indiretti su temi unificanti quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualità del lavoro: incremento diretto della qualità del lavoro per i dipendenti ed utenti di imprese e amministrazioni pubbliche nella gestione dei processi interni, riducendo sensibilmente il tempo, il costo e gli errori nell'ottenimento di dati e informazioni • Territorio e risorse naturali: incremento della qualità dei dati e delle informazioni, sia a livello pubblico che privato, legati alla gestione del territorio e delle risorse naturali (beneficio derivante dall'applicazione delle logiche di Data Management nelle amministrazioni pubbliche locali / territoriali o in contesti aziendali e/o settori inerenti la gestione del territorio e delle risorse naturali) • Omogeneità e qualità dei servizi: incremento indiretto delle informazioni disponibili sulla qualità, fruibilità ed accesso ai servizi, sia a livello di clienti/fornitori (per le imprese) sia a livello di utenti/cittadini/stakeholders (per le amministrazioni pubbliche) • Cultura, come veicolo di coesione e economica e sociale mediante la diffusione della cultura e delle best practice di Data Management
Strategia Nazionale di sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervento così definito avrà quale principale beneficio la massimizzazione nel medio-lungo periodo dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione ed utilizzo dei dati, aumentando così la fruibilità e la disponibilità delle informazioni per cittadini,

sostenibile e Agenda ONU 2030	<p>utenti, clienti e fornitori e stakeholders delle imprese e amministrazioni pubbliche oggetto degli interventi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aumento nell'efficienza, efficacia (qualità), e della disponibilità dei dati genererà indirettamente un beneficio per degli utenti che avranno maggiori elementi, informazioni e dati per il corretto svolgersi dei processi di decision-making, sia in ambito pubblico che privato. • L'aumento della trasparenza, accountability, fruibilità e governance nella gestione dei dati si sposa pienamente con gli obiettivi definiti dalla Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile (SNSvS) che disegnando una visione di futuro e di sviluppo incentrata sulla sostenibilità, mira alla massimizzazione di principi guida quali: <ul style="list-style-type: none"> ○ Integrazione; ○ Universalità; ○ Trasformazione; ○ Inclusione. • L'applicazione di apposite misure di Data Management, funzionali alla riduzione dell'entropia, inefficienza ed indisponibilità dei dati delle organizzazioni (imprese e amministrazioni pubbliche), porta ad un aumento del livello di confrontabilità, integrazione e interoperabilità delle informazioni tra entità differenti (imprese e/o amministrazioni pubbliche) generando così di fatto un beneficio coerente con gli obiettivi della Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e dell'Agenda ONU 2030 a favore della collettività.
Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	<ul style="list-style-type: none"> • DAMA International Guide to Data Management Body of Knowledge (DAMA DMBOK®), (2017), Technics Publications, ISBN-13: 978-1634622349 • Navigating the labyrinth: An Executive Guide to Data Management, (2015), Laura Sebastian-Coleman, Technics Publication, ISBN: 9781634623773 • DAMA International Association: https://dama.org/content/body-knowledge • DAMA Italy Chapter: www.dama-italy.org

5 E-GOVERNMENT - AUTOMAZIONE SERVIZI ENTI LOCALI	
Obiettivo di Policy	OP1 – Europa più intelligente
Obiettivo specifico	a2 – Permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione
Obiettivo di Policy correlati	OP5 –Europa più vicina
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • PON, POR
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	5.1 E-GOVERNMENT - AUTOMAZIONE SERVIZI ENTI LOCALI
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <ul style="list-style-type: none"> • Potenziamento dei servizi erogati dagli Enti locali a parità di risorse impiegate • Incremento del livello di soddisfazione della cittadinanza rispetto ai servizi erogati dagli Enti locali • Miglioramento dei tempi di erogazione dei servizi degli Enti locali
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <p>Il processo di progressivo riassetto dei servizi erogati dagli Enti locali potrà avvenire tramite un insieme di azioni integrate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mappatura ed analisi dei servizi erogati dagli Enti Locali, dei canali di accesso ai servizi e dell'attuale organizzazione • Benchmark e coinvolgimento della cittadinanza per l'identificazione dei punti di miglioramento della situazione attuale di erogazione dei servizi • Definizione dei servizi erogabili in logica multi-canale (perimetro di automazione) e identificazione delle possibili modalità di accesso alternative • Definizione di proposte di reingegnerizzazione dei servizi in ottica di telematizzazione, con revisione dei processi di back office e front end per l'erogazione in logica multicanale, senza operare sui sistemi back-end • Sviluppo di un sistema di workflow management per la gestione dei processi di lavoro interni all'Ente Locale e la comunicazione alla cittadinanza • Eventuale realizzazione di un portale web di accesso ai servizi • Sviluppo di un approccio in logica push di attivazione degli Enti locali e definizione di un modello di pianificazione delle attività di erogazione dei servizi e dell'impegno delle risorse. • Progettazione del percorso di potenziamento degli altri canali di accesso oltre al portale web (es. call center, servizi sms, skype, social network), in logica di progressiva eliminazione dell'accesso "fisico" dell'utente allo sportello • Avvio di un processo di comunicazione indirizzato ai portatori di interesse
	Destinatari Pubbliche Amministrazioni locali
	Modalità di attuazione <ul style="list-style-type: none"> • Adesione al progetto da parte degli Enti locali su base volontaria. • Selezione del fornitore tramite bando ad evidenza pubblica.
	Esempi di progetti realizzati Nessun progetto specifico da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	5.1 E-GOVERNMENT - AUTOMAZIONE SERVIZI ENTI LOCALI	
1B	Territorio di riferimento¹⁹	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP²⁰	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Industria, innovazione e infrastrutture” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, incrementando la qualità dei servizi erogati dalle Amministrazioni Locali ai propri cittadini.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Non disponibile

¹⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

²⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

SEZIONE 2 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 2

6 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE – USO EFFICIENTE DELLE RISORSE	
Obiettivo di Policy	OP2 – Europa più verde
Obiettivo specifico	b5 - promuovere la gestione sostenibile dell'acqua b6 - promuovere la transizione verso un'economia circolare b7- rafforzare la biodiversità, le infrastrutture verdi nell'ambiente urbano e ridurre l'inquinamento
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • POR, PON
Temi unificanti	Territorio e risorse naturali per le generazioni future
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Pianeta - I. Arrestare la perdita di biodiversità - I.1 Salvaguardare e migliorare lo stato di conservazione di specie e habitat per gli ecosistemi, terrestri e acuatici Pianeta - II. Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali - II.5 Massimizzare l'efficienza idrica e adeguare i prelievi alla scarsità d'acqua Pianeta - III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.5 Abbattere la produzione di rifiuti e promuovere il mercato delle materie prime seconde
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Consumo e produzione responsabili
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.1 MIGLIORARE LA GESTIONE DEL CICLO DEI RIFIUTI	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>Garantire migliori servizi ambientali per i cittadini</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione del ciclo dei rifiuti: <ul style="list-style-type: none"> a. Riduzione alla fonte della produzione dei rifiuti urbani; b. Aumento del riciclaggio di materia secondo gli obiettivi comunitari che prevedono il riutilizzo e il riciclaggio del 50% di carta, metalli, plastica e vetro entro il 2020; c. Minimizzazione dello smaltimento in discarica dei rifiuti urbani; d. Riduzione alla fonte della produzione dei rifiuti speciali.
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Studi di fattibilità per l'utilizzo di nuove tecnologie nel settore energetico:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. analisi nuove tecnologie disponibili; b. selezione tecnologie più adeguate al contesto; c. analisi e valutazione delle possibilità di realizzazione progetti pilota; d. coordinamento e controllo dei progetti piloti. <p>L'attività può essere condotta secondo un percorso operativo comune:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi dello stato di fatto (AS IS); • individuazione delle possibili azioni di miglioramento (<i>GAP ANALYSIS</i>); • definizione dei piani di intervento (TO BE).
	Destinatari	Amministrazioni centrali, regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento²¹	Ambito nazionale

²¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.1 MIGLIORARE LA GESTIONE DEL CICLO DEI RIFIUTI	
	Connessione con altri OP²²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Territorio e risorse naturali per le generazioni future”, realizzando una corretta gestione del ciclo dei rifiuti, minimizzando l'impatto sui territori e sfruttando eventualmente il potenziale energetico dei rifiuti.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU “Consumo e produzione responsabili” e degli obiettivi “I. Arrestare la perdita di biodiversità - I.1 Salvaguardare e migliorare lo stato di conservazione di specie e habitat per gli ecosistemi, terrestri e acquatici”, “II. Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali - II.5 Massimizzare l'efficienza idrica e adeguare i prelievi alla scarsità d'acqua” e “III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.5 Abbattere la produzione di rifiuti e promuovere il mercato delle materie prime seconde” della SNSVS migliorando la gestione del ciclo dei rifiuti, minimizzando l'impatto sui territori e sfruttando eventualmente il potenziale energetico dei rifiuti.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

vii. altra tipologia di territorio
 Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

²² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.2 MIGLIORARE I SERVIZI IDRICI	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei servizi idrici: <ol style="list-style-type: none"> a. Miglioramento del servizio idrico per usi civili in termini di popolazione servita da fognatura e depurazione e in termini di riduzione delle perdite di rete; b. Diminuzione dei prelievi (riduzione dei consumi e bilanciamento tra gli usi agricolo, industriale e civile) e dei carichi inquinanti al fine di aumentare la qualità dei corpi idrici; c. Aumento del riuso delle acque reflue trattate per finalità agricole e industriali.
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Studi di fattibilità per l'utilizzo di nuove tecnologie nel settore energetico: <ol style="list-style-type: none"> a. analisi nuove tecnologie disponibili; b. selezione tecnologie più adeguate al contesto; c. analisi e valutazione delle possibilità di realizzazione progetti pilota; d. coordinamento e controllo dei progetti piloti. 2. Studi di fattibilità per l'ottimizzazione e la riduzione dell'utilizzo di energia ed eventuali successivi piani di comunicazione. <p>Tutte le attività potranno essere condotte secondo un percorso operativo comune:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi dello stato di fatto (AS IS); • individuazione delle possibili azioni di miglioramento (GAP ANALYSIS); • definizione dei piani di intervento (TO BE).
	Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da realizzare.
1B	Territorio di riferimento²³	Ambito nazionale

²³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.2 MIGLIORARE I SERVIZI IDRICI	
	Connessione con altri OP²⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Territorio e risorse naturali per le generazioni future”, attraverso il miglioramento dei servizi idrici, lo sfruttamento dei reflui, la riduzione degli sprechi, ecc.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Consumo e produzione responsabili” e degli obiettivi “I. Arrestare la perdita di biodiversità - I.1 Salvaguardare e migliorare lo stato di conservazione di specie e habitat per gli ecosistemi, terrestri e acquatici”, “II. Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali - II.5 Massimizzare l’efficienza idrica e adeguare i prelievi alla scarsità d’acqua” e “III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.5 Abbattere la produzione di rifiuti e promuovere il mercato delle materie prime seconde” della SNSVS migliorando i servizi idrici al fine della tutela dell’ambiente.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

-
- iv. zona di montagna,
 - v. zona costiera o isole,
 - vi. zona rischio spopolamento,
 - vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

²⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.3 TUTELA E PROMOZIONE DEGLI ASSET NATURALI E CULTURALI
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Tutelare e promuovere gli asset naturali e culturali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuire ad arrestare la perdita di biodiversità in ambito terrestre e marino, migliorando lo stato di conservazione delle specie e degli habitat di interesse comunitario; • Miglioramento della biodiversità legata al paesaggio rurale conservando le attività antropiche che assieme alla base naturale contribuiscono alla diversità bioculturale tipica del territorio rurale italiano; • Aumento degli arrivi e delle presenze turistiche di provenienza nazionale ed estera in assoluto e collegabile alla fruizione del patrimonio culturale, naturale e paesaggistico dell'area; • Aumento diretto della fruizione (numero di visitatori) del sistema culturale/naturalistico nelle aree di intervento (di cui: aumento della domanda di fruizione per il patrimonio da parte dei residenti nell'area di intervento); • Miglioramento qualitativo delle condizioni e degli standard di offerta e fruizione del patrimonio (stimato sulla base di indagini dirette periodiche, della misura del tempo medio di visita, del fatturato ascrivibile a servizi aggiuntivi); • Aumento della spesa media del turista grazie alla maggiore offerta di servizi e qualità degli stessi; • Miglioramento del rapporto qualità prezzo dell'offerta turistica in grado attrarre nuovi flussi di turisti e fidelizzare i clienti; • Incremento delle imprese e degli occupati nella filiera culturale e creativa (imprese e privato sociale); • Migliorare la biodiversità legata al paesaggio rurale conservando le attività antropiche che assieme alla base naturale contribuiscono alla diversità bioculturale tipica del territorio rurale italiano; • Aumento degli arrivi e delle presenze turistiche di provenienza nazionale ed estera in assoluto e collegabile alla fruizione del patrimonio culturale, naturale e paesaggistico dell'area; • Aumento diretto della fruizione (numero di visitatori) del sistema culturale/naturalistico nelle aree di intervento (di cui: aumento della domanda di fruizione per il patrimonio da parte dei residenti nell'area di intervento); • Miglioramento qualitativo delle condizioni e degli standard di offerta e fruizione del patrimonio (stimato sulla base di indagini dirette periodiche, della misura del tempo medio di visita, del fatturato ascrivibile a servizi aggiuntivi);

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.3 TUTELA E PROMOZIONE DEGLI ASSET NATURALI E CULTURALI	
		<ul style="list-style-type: none"> • Aumento della spesa media del turista grazie alla maggiore offerta di servizi e qualità degli stessi; • Miglioramento del rapporto qualità prezzo dell'offerta turistica in grado attrarre nuovi flussi di turisti e fidelizzare i clienti; • Incremento delle imprese e degli occupati nella filiera culturale e creativa (imprese e privato sociale).
Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni		<ol style="list-style-type: none"> 1. Studi di fattibilità per l'utilizzo di nuove tecnologie nel settore energetico <ol style="list-style-type: none"> a. analisi nuove tecnologie disponibili; b. selezione tecnologie più adeguate al contesto; c. analisi e valutazione delle possibilità di realizzazione progetti pilota; d. coordinamento e controllo dei progetti piloti. 2. Studi di fattibilità per la riqualificazione energetica degli edifici pubblici; 3. Supporto volto alla promozione della biodiversità in agricoltura (studi di fattibilità e/o piani di comunicazione); <p>Tutte le attività potranno essere condotte secondo un percorso operativo comune:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi dello stato di fatto (AS IS); • individuazione delle possibili azioni di miglioramento (<i>GAP ANALYSIS</i>); • definizione dei piani di intervento (TO BE).
Destinatari		Amministrazioni centrali e locali
Modalità di attuazione		Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
Esempi di progetti realizzati		Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento²⁵	Ambito nazionale

²⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	6.3 TUTELA E PROMOZIONE DEGLI ASSET NATURALI E CULTURALI	
	Connessione con altri OP²⁶	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Territorio e risorse naturali per le generazioni future” al fine di realizzare una corretta valorizzazione, gestione e tutela dell’ambiente.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Consumo e produzione responsabili” e degli obiettivi “I. Arrestare la perdita di biodiversità - I.1 Salvaguardare e migliorare lo stato di conservazione di specie e habitat per gli ecosistemi, terrestri e acquatici”, “II. Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali - II.5 Massimizzare l’efficienza idrica e adeguare i prelievi alla scarsità d’acqua” e “III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.5 Abbattere la produzione di rifiuti e promuovere il mercato delle materie prime seconde” della SNSVS promuovendo gli <i>asset</i> naturali e culturali per tutelare al meglio l’ambiente.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

²⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

7 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE – ENERGIA SOSTENIBILE	
Obiettivo di Policy	OP2 - Europa più verde
Obiettivo specifico	b1 - promuovere misure di efficienza energetica b2 - promuovere le energie rinnovabili
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR
Temi unificanti	Territorio e risorse naturali per le generazioni future
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità - IV. Decarbonizzare l'economia - IV.1 Incrementare l'efficienza energetica e la produzione di energia da fonte rinnovabile evitando o riducendo gli impatti sui beni culturali e il paesaggio
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Energia pulita e accessibile
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	7.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE: ENERGIA SOSTENIBILE
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Migliorare l'efficienza energetica negli usi finali e promuovere l'energia intelligente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei consumi energetici di edifici pubblici e di alloggi sociali; • Riduzione dei consumi energetici nei cicli produttivi attraverso l'adozione di tecnologie innovative; • Estensione della quota di fabbisogno energetico coperto da micro-generazione distribuita da fonte rinnovabile e da cogenerazione. <p>Migliorare lo sfruttamento sostenibile delle biomasse nelle aree rurali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento della quota di fabbisogno energetico coperto dalla micro-generazione distribuita da fonte rinnovabile e da cogenerazione; • Riduzione del rischio di dissesto idrogeologico attraverso una corretta gestione forestale; • Aumento di energia proveniente dall'utilizzo delle deiezioni solide e liquide e dei sottoprodotti delle lavorazioni agricole e agroindustriali. <p>Migliorare la qualità energetica degli ambienti urbani ed accrescere la mobilità elettrica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento dell'estensione delle reti di distribuzione di energia gestite con sistemi intelligenti per la diffusione della micro-generazione; • Miglioramento della qualità dell'aria (misurata principalmente dalla riduzione di concentrazione di polveri sottili) e riduzione dell'inquinamento luminoso; • Aumento della quota di spostamenti effettuati in ambito urbano attraverso sistemi di trasporto collettivi e veicoli privati alimentati con propulsione elettrica e, in generale, ad alta efficienza e a basse emissioni. <p>Consolidare la filiera produttiva delle tecnologie eco sostenibili e aumentare la quota di fabbisogno energetico coperto da fonti rinnovabili (<i>CLEAN ECONOMY</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento delle imprese attive con certificazione ambientale; • Aumento della quota di fabbisogno energetico coperto da fonti rinnovabili. <p>Descrizione dell'intervento e</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Studi di fattibilità per l'utilizzo di nuove tecnologie nel settore energetico:

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	7.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE: ENERGIA SOSTENIBILE	
	delle relative possibili azioni	<ul style="list-style-type: none"> a. analisi nuove tecnologie disponibili, b. selezione tecnologie più adeguate al contesto, c. analisi e valutazione delle possibilità di realizzazione progetti pilota d. coordinamento e controllo dei progetti piloti <ol style="list-style-type: none"> 2. Supporto alla elaborazione e/o adeguamento dei piani urbani di mobilità; 3. Studi di fattibilità per la riqualificazione energetica degli edifici pubblici; 4. Studi di fattibilità per l'ottimizzazione e la riduzione dell'utilizzo di energia e eventuali successivi piani di comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> • Supporto volto alla promozione della biodiversità in agricoltura (studi di fattibilità e/o piani di comunicazione). <p>Tutte le attività potranno essere condotte seguendo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi dello stato di fatto (AS IS) • individuazione delle possibili azioni di miglioramento (GAP ANALYSIS) • definizione dei piani di intervento (TO BE)
	Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento²⁷	Ambito nazionale
	Connessione con altri OP²⁸	N.A.

²⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

²⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	7.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE: ENERGIA SOSTENIBILE	
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Territorio e risorse naturali per le generazioni future” al fine di realizzare una corretta valorizzazione, gestione e tutela dell’ambiente.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Energia pulita e accessibile” e degli obiettivi “IV. Decarbonizzare l’economia – IV.1 Incrementare l’efficienza energetica e la produzione di energia da fonte rinnovabile evitando o riducendo gli impatti sui beni culturali e il paesaggio” della SNSVS.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

8 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE – ANDAMENTO CLIMATICO

Obiettivo di Policy	OP2 – Europa più verde
Obiettivo specifico	b4 – promuovere l'adattamento ai cambiamenti climatici, la prevenzione dei rischi e la resilienza alle catastrofi
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR
Temi unificanti	Territorio e risorse naturali per le generazioni future
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Pianeta - II. Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali - II.2 Arrestare il consumo del suolo e combattere la desertificazione, II.5 Massimizzare l'efficienza idrica e adeguare i prelievi alla scarsità d'acqua
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Consumo e produzione responsabili, Agire per il clima
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	8.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE: ANDAMENTO CLIMATICO	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>Prevenzione e mitigazione dei rischi idrogeologico e sismico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione della popolazione e dei beni esposti al rischio (alluvioni, frane, sismico e vulcanico) <p>Prevenzione e mitigazione del rischio di desertificazione (diminuzione dei territori a rischio)</p> <p>Diminuzione emissioni gas ad effetto serra</p> <p>Aumento sequestro di carbonio</p>
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Per il raggiungimento dell'obiettivo le Regioni devono prioritariamente elaborare dei piani per la gestione dei rischi (alluvioni, vulcanico, sismico e desertificazione) e successivamente possono procedere all'individuazione degli interventi finanziabili, al finanziamento e realizzazione degli interventi e infine al monitoraggio della spesa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prevenzione e mitigazione dei rischi idrogeologico e sismico: <ol style="list-style-type: none"> a. Interventi di messa in sicurezza dei territori più esposti a rischio alluvioni e idrogeologico, con particolare riguardo alla manutenzione straordinaria del reticolo idraulico secondario Interventi di messa in sicurezza sismica degli edifici pubblici più sensibili ubicati nelle aree maggiormente a rischio. b. Misure agro-ambientali e silvo-ambientali, investimenti nelle imprese con finalità non produttive (es. muretti a secco, opere aziendali di difesa del suolo, etc.), per colture e pratiche volte a prevenire l'erosione dei versanti, il ripristino e la manutenzione degli elementi tipici del paesaggio rurale. c. Misure agro-ambientali e silvo-ambientali, investimenti nella forestazione e nella gestione del patrimonio boschivo pubblico e privato destinati alla riduzione di NO₂ e di metano e al sequestro di carbonio. d. Misure agro-ambientali e investimenti in sistemi di irrigazione volti alla razionalizzazione del consumo dell'acqua e. Investimenti in sistemi automatizzati volti al monitoraggio dei consumi irrigui in agricoltura. f. Sviluppo di sistemi di monitoraggio e prevenzione, attraverso meccanismi di <i>early warning</i>, dei rischi associati all'insorgenza di eventi estremi, anche al fine

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	8.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE: ANDAMENTO CLIMATICO
	<p>di mitigare i danni umani, sociali e infrastrutturali conseguenti al manifestarsi di tali eventi</p> <p>2. Prevenzione e mitigazione del rischio di desertificazione</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Incentivi, anche attraverso programmi a favore delle aziende agricole, per colture e pratiche di forestazione volte a prevenire l'erosione dei versanti, salvo nelle zone dove la forestazione per abbandono sia il fenomeno prevalente, e per una razionalizzazione dei prelievi irrigui b. Rinaturalizzazione dei corsi d'acqua naturali e artificiali <p>3. Ridurre il rischio vulcanico</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sviluppo di sistemi di monitoraggio e prevenzione, anche attraverso meccanismi di allerta precoce <p>In particolare le Regioni dovranno preliminarmente procedere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione di piani di dettaglio <ul style="list-style-type: none"> a. Rischio idrogeologico: Piani di gestione del rischio alluvioni per l'attuazione dei Piani di tutela, aggiornamento dei piani b. Prevenzione e mitigazione del rischio di desertificazione c. Riduzione del rischio vulcanico d. Riduzione del rischio sismico • Analisi e monitoraggio interventi di messa in sicurezza e di prevenzione • Studi di fattibilità per individuazione strategie di adattamento climatico nel settore agricolo <p>Tutte le attività di pianificazione potranno essere condotte seguendo i seguenti step:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi dello stato di fatto (<i>AS IS</i>) • individuazione delle possibili azioni di miglioramento (<i>GAP ANALYSIS</i>) definizione dei piani di intervento (<i>TO BE</i>) <p>Per l'analisi e monitoraggio degli interventi dovranno essere creati dei sistemi di monitoraggio e controllo che permettano di monitorare non solo l'avanzamento delle attività ma l'efficacia degli stessi.</p>
Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	8.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DELL'AMBIENTE: ANDAMENTO CLIMATICO	
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento²⁹	Regione
	Connessione con altri OP³⁰	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Territorio e risorse naturali per le generazioni future” al fine di realizzare una corretta valorizzazione, gestione e tutela dell’ambiente.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Consumo e produzione responsabili, Agire per il clima” e degli obiettivi “II. Garantire una gestione sostenibile delle risorse naturali - II.2 Arrestare il consumo del suolo e combattere la desertificazione, II.5 Massimizzare l’efficienza idrica e adeguare i prelievi alla scarsità d’acqua” della SNSVS.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

²⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

³⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

SEZIONE 3 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 3

9 RIORGANIZZAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
Obiettivo di Policy	OP3 – Europa più connessa
Obiettivo specifico	c2 - sviluppare una rete TEN-T intermodale, sicura, intelligente, resiliente ai cambiamenti climatici e sostenibile c3 - sviluppare una mobilità locale, regionale e nazionale, intelligente, intermodale, resiliente ai cambiamenti climatici e sostenibile, migliorando l'accesso alla rete TEN-T e la mobilità transfrontaliera c4 - promuovere la mobilità urbana multimodale sostenibile
Obiettivo di Policy correlati	OP2 – Europa più verde
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.1 PERSEGUIRE IL RIASSETTO ORGANIZZATIVO ED ECONOMICO DELLE AZIENDE DI TPL	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <ul style="list-style-type: none"> • Progressiva riduzione di trasferimento di risorse dal livello centrale a quello locale con contestuale incremento del tasso di copertura tramite autofinanziamento dei costi operativi relativi ai servizi erogati; • Incremento degli indicatori di analisi finanziaria (con particolare riferimento a quelli di redditività) nonché degli indicatori di efficacia ed efficienza per le aziende di Trasporto Pubblico; • Progressiva riduzione dei costi operativi aziendali per un ammontare almeno pari al 20% rispetto ai valori di bilancio attuali, incrementando o mantenendo inalterato il livello qualitativo dei servizi erogati. 	
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <p>L'intervento consta delle seguenti azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificazione, attraverso opportune azioni di <i>scouting</i> e analisi di bilancio, delle realtà aziendali che presentano situazioni particolarmente critiche e/o di dissesto finanziario e relativa prioritizzazione; 2. Analisi As-Is dell'attuale organizzazione aziendale target e determinazione delle principali aree critiche d'intervento; 3. Definizione di Piani Industriali attraverso: <ol style="list-style-type: none"> a. Identificazione degli obiettivi e delle possibili alternative strategiche finalizzate all'efficientamento gestionale, economico-finanziario ed operativo della Società; b. Definizione della nuova macrostruttura organizzativa aziendale; c. Prioritizzazione delle iniziative in un apposito Master Plan. 4. Definizione di Business Plan economico-finanziari tramite: <ol style="list-style-type: none"> a. Individuazione dell'impatto economico delle iniziative strategiche; b. Definizione del Piano degli investimenti in base alle intenzioni strategiche analizzate (identificando in maniera puntuale gli investimenti/disinvestimenti da effettuare e i relativi impatti); c. Predisposizione di prospetti di Conto Economico, Stato Patrimoniale e Flussi di Cassa, corredati da appositi prospetti di dettaglio. 5. Supporto gestionale all'attuazione dei Piani Industriali e di riorganizzazione aziendale tramite attività di affiancamento e accompagnamento: <ol style="list-style-type: none"> a. Azioni di Change Management; 	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.1 PERSEGUIRE IL RIASSETTO ORGANIZZATIVO ED ECONOMICO DELLE AZIENDE DI TPL	
		b. Azioni di Trasferimento del <i>Know-how</i> in grado di supportare a livello complessivo l'implementazione di organizzazione, processi e procedure; c. Program Management.
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento³¹	Ambito nazionale
	Connessione con altri OP³²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, ottimizzando la gestione delle aziende di TPL
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione	Nessun elemento da segnalare

³¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

³² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.1 PERSEGUIRE IL RIASSETTO ORGANIZZATIVO ED ECONOMICO DELLE AZIENDE DI TPL	
	della programmazione	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.2 QUANTIFICARE E STIMARE LA DOMANDA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione e diffusione di almeno uno studio a livello regionale sulla domanda di TPL per i differenti bacini di utenza dell'area
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'intervento consta delle seguenti azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> Adozione di un modello di quantificazione e stima della domanda, per individuare il fabbisogno di trasporto collettivo nei vari bacini di utenza; Quantificazione della domanda attraverso l'analisi dei singoli elementi che concorrono a definire i flussi di domanda: i) Origine dello spostamento; ii) Destinazione dello spostamento; iii) Modo di trasporto; iv) Percorso; v) Intervallo di tempo. La stima dovrà essere realizzata mediante l'utilizzo di due approcci: <ol style="list-style-type: none"> Stima diretta, ovvero una analisi che prevede il ricorso a tecniche di indagini campionarie e tecniche di stima e validazioni delle informazioni ottenute con le rilevazioni effettuate (a titolo esemplificativo indagini durante il viaggio o “a bordo”, indagini telefoniche, indagini postali, ecc.); Stima da modello, ovvero una analisi effettuata mediante la costruzione di modelli matematici che possano rappresentare i comportamenti degli utenti del sistema trasporto, integrando i risultati ottenuti con apposite indagini e rilievi mirati sulla domanda. Analisi costi-benefici per l'utilizzo del Trasporto Pubblico, studio della elasticità della domanda e diffusione dei risultati.
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento³³	Regione

³³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:
i. quartiere/periferia,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.2 QUANTIFICARE E STIMARE LA DOMANDA DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	
	Connessione con altri OP³⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema Omogeneità e qualità dei servizi al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Città e comunità sostenibili" e degli obiettivi "I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico" della SNSVS, individuando la domanda di TPL a livello locale per offrire servizi sempre più efficienti
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

-
- ii. intero comune,
 - iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
 - iv. zona di montagna,
 - v. zona costiera o isole,
 - vi. zona rischio spopolamento,
 - vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

³⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.3 RIDEFINIRE E MIGLIORARE L'OFFERTA DI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE SU GOMMA E FERRO	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del numero di utenti del servizio di TPL; • Incremento degli indicatori di efficienza del servizio (es. indicatori di carico – passeggeri/autobus); • Incremento degli indicatori di <i>customer satisfaction</i>.
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'intervento consta delle seguenti azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Definizione di uno studio volto ad identificare i "Servizi minimi" di trasporto ed i livelli standard da erogare al fine di ottimizzare la pianificazione dell'offerta rispetto al singolo contesto regionale; 3. Revisione dei fabbisogni finanziari; 4. Revisione dei Programmi di Esercizio e conseguente supporto alla ridefinizione dei Contratti di servizio delle aziende di trasporto pubblico; 5. Monitoraggio e controllo della qualità dei livelli di erogazione del servizio e delle condizioni operative adottate a livello locale, attraverso: <ol style="list-style-type: none"> a. Aggiornamento periodico della stima della domanda di TPL, b. Controllo e valutazione dei livelli di servizio erogati, c. Monitoraggio del rispetto dei termini dei Contratti di servizio, d. Realizzazione di un Sistema informativo regionale di controllo dei costi e dei livelli di servizio nel TPL, e. Realizzazione di studi/iniziative/procedure per migliorare il rapporto tra mezzi impiegati e risultati conseguiti. 6. Riorganizzazione societaria delle aziende di TPL (integrato rispetto all'obiettivo 1); 7. Potenziamento dell'info mobilità, campagne informative e agevolazioni all'utilizzo della mobilità collettiva.
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare

1B	Territorio di riferimento³⁵	Ambito Nazionale
	Connessione con altri OP³⁶	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, ottimizzando l’offerta di servizio di TPL su gomma e ferro.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

³⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

³⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.4 POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI GOVERNANCE DEL TPL REGIONALE	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento dei livelli di servizio erogati; • Numero di tecnici e decisori che hanno preso parte a iniziative di formazione specifiche sulla tematica del TPL; • Riduzione del fenomeno dell'evasione tariffaria del 20%.
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'intervento consta delle seguenti azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Potenziamento delle competenze delle Agenzie Regionali e/o Osservatori della mobilità in ambito TPL anche attraverso l'attribuzione di funzioni di supporto tecnico alla Regione, analisi e monitoraggio della domanda e dei servizi offerti; 2. Realizzazione di strumenti di coordinamento e programmazione ai vari livelli territoriali (Tavoli di coordinamento periodici, ecc.); 3. Predisposizione di Piani di formazione per tecnici e decisori; 4. Analisi del fenomeno dell'evasione tariffaria, azioni di contrasto e recupero di risorse finanziarie.
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Convenzioni, affidamenti in <i>house</i> e bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
	Territorio di riferimento³⁷	Regione
1B	Connessione con altri OP³⁸	N.A.

³⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

³⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	9.4 POTENZIARE LE ATTIVITÀ DI GOVERNANCE DEL TPL REGIONALE	
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema Omogeneità e qualità dei servizi al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, implementando il modello di <i>governance</i> del TPL regionale.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

SEZIONE 4 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 4

10 OCCUPAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE	
Obiettivo di Policy	OP4 – Europa più sociale
Obiettivo specifico	<p>1 - migliorare l'accesso all'occupazione di tutte le persone in cerca di lavoro, in particolare i giovani e i disoccupati di lungo periodo, e delle persone inattive, promuovendo il lavoro autonomo e l'economia sociale</p> <p>2 - modernizzare le istituzioni e i servizi del mercato del lavoro per valutare e anticipare le esigenze in termini di competenze e garantire un'assistenza e un sostegno tempestivi e su misura nel contesto dell'incontro della domanda e dell'offerta, delle transizioni e della mobilità nel mercato del lavoro</p> <p>3 - promuovere la partecipazione delle donne al mercato del lavoro, un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata, compreso l'accesso all'assistenza all'infanzia, un ambiente di lavoro sano e adeguato che tiene conto dei rischi per la salute, l'adattamento dei lavoratori, delle imprese e degli imprenditori ai cambiamenti e un invecchiamento attivo e sano</p> <p>7 - incentivare l'inclusione attiva, per promuovere le pari opportunità e la partecipazione attiva, e migliorare l'occupabilità</p> <p>9 - migliorare l'accesso paritario e tempestivo a servizi di qualità, sostenibili e a prezzi accessibili; modernizzare i sistemi di protezione sociale, anche promuovendo l'accesso alla protezione sociale; migliorare l'accessibilità, l'efficacia e la resilienza dei sistemi sanitari e dei servizi di assistenza di lunga durata</p> <p>10 - promuovere l'integrazione sociale delle persone a rischio di povertà o di esclusione sociale, compresi gli indigenti e i bambini</p>
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FSE • PON, POR
Temi unificanti	<p>Lavoro di qualità</p> <p>Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini</p>
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	<p>Prosperità - II. Garantire piena occupazione e formazione di qualità - II.2 Incrementare l'occupazione sostenibile e di qualità</p> <p>Persone - I.1. Ridurre l'intensità della povertà - I.2 Combattere la deprivazione materiale e alimentare - II.1 Ridurre la disoccupazione per le fasce più deboli della popolazione - II.2 Assicurare la piena funzionalità del sistema di protezione sociale e</p>

	previdenziale - II.4 Combattere la devianza attraverso prevenzione e integrazione sociale dei soggetti a rischio
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Lavoro dignitoso e crescita economica Ridurre le disuguaglianze
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.1 RIORGANIZZAZIONE DELLA GOVERNANCE REGIONALE DELLE POLITICHE GIOVANILI	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di una strategia unitaria delle politiche giovanili; • Incremento della capacità di <i>governance</i>; • Incremento del 30% della capacità realizzativa dell'Amministrazione attraverso la definizione di un nuovo modello organizzativo, etc.; • Incremento del 40% del numero di giovani intercettati e trattati dalle politiche; • Attivazione o adesione ad almeno due reti interregionali o transnazionali per lo scambio di buone pratiche in ambito di <i>governance</i> delle politiche giovanili; • Incremento della trasparenza della PA (<i>Open Data</i>), dell'integrità e qualità dei dati in possesso della PA, soprattutto nell'ottica di agevolare un approccio partecipato del partenariato economico e sociale e della società civile ai processi decisionali in ambito di politiche giovanili.
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Il processo di riorganizzazione della <i>governance</i> regionale delle politiche giovanili potrà avvenire tramite un insieme di azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinazione del campo di indagine, ovvero chiarificazione di cosa si intenda per “politiche giovanili”; 2. Analisi As-Is dell’attuale modello di <i>governance</i> regionale delle politiche giovanili; 3. Formalizzazione degli esiti dell’analisi as-is; 4. Definizione di una road map; 5. Azione di capacity building che garantisca la “piena” presa in carico da parte del personale della struttura regionale dei modelli e dei processi definiti; 6. Attivazione di reti interregionali/transnazionali, sulla scorta dei risultati ottenuti dall’analisi comparativa di cui al punto 3; 7. Definizione e realizzazione di azioni di diffusione e implementazione di open data non solo in un’ottica di trasparenza e <i>accountability</i> nei confronti della società civile, ma anche e soprattutto con l’intento di promuovere la partecipazione attiva dei giovani e di metterli nelle condizioni di sviluppare “idee”.
	Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.1 RIORGANIZZAZIONE DELLA GOVERNANCE REGIONALE DELLE POLITICHE GIOVANILI	
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento³⁹	Regione
	Connessione con altri OP⁴⁰	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Lavoro di qualità” al fine di migliorare la <i>governance</i> delle politiche giovanili a livello regionale
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Lavoro dignitoso e crescita economica” e degli obiettivi “II. Garantire piena occupazione e formazione di qualità - II.2 Incrementare l’occupazione sostenibile e di qualità” della SNSVS, attraverso lo sviluppo di una strategia unitaria e l’incremento delle capacità di governance nell’ambito delle politiche giovanili
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

³⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁴⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.2 SISTEMATIZZAZIONE DELLE AZIONI PER L'OCCUPAZIONE GIOVANILE E L'INCLUSIONE SOCIALE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del tasso di occupazione giovanile; • Incremento della quota di giovani che beneficiano di politiche attive; • Incremento della quota di giovani che, in esito a percorsi di politica attiva, conseguono obiettivi di inserimento occupazionale; • Riduzione dei tempi di transizione scuola-lavoro; • Rafforzamento dei servizi di orientamento disponibili sul territorio (incremento % giovani che beneficiano di azioni di orientamento); • Rafforzamento dell'apprendistato e di altre misure di inserimento al lavoro dei giovani (incremento % assunzioni in apprendistato su totale assunti nella fascia di riferimento; incremento della quota di imprese che utilizzano l'apprendistato; incremento della % di tirocinanti assunti al termine del tirocinio); • Aumento della quota di giovani assunti da imprese che beneficiano di incentivi all'assunzione; • Aumento del tasso di natalità delle imprese giovanili.
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Il processo di consolidamento, sistematizzazione e coordinamento degli interventi per l'occupazione giovanile e l'inclusione sociale potrà avvenire attraverso le seguenti azioni di qualificazione continua:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Riconoscere lo stato dell'arte dell'offerta pubblica di servizi disponibile a livello locale, al fine di esaminarne il relativo livello di <i>compliance</i> e completezza rispetto al sistema dei vincoli e delle opportunità definito dall'evoluzione legislativa di livello comunitario e nazionale; 2. Accompagnamento dell'Amministrazione nel processo di affinamento della capacità di rilevazione dei bisogni territoriali - attraverso l'analisi dei fenomeni di interesse e l'ascolto degli attori - e di <i>targeting</i>; 3. Definizione di modelli di programmazione e attuazione delle politiche che siano orientati al raggiungimento di risultati quantitativi e qualitativi, che garantiscono tempestività e efficacia di azione; 4. Rafforzamento della capacità realizzativa dell'Amministrazione e dei Soggetti Attuatori, sia in termini quantitativi che qualitativi, attraverso la definizione di Repertori di standard di servizio, la definizione di sistemi di accreditamento, l'adozione di un approccio orientato alla collaborazione e alla partecipazione sin dalla fase di programmazione degli interventi;

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.2 SISTEMATIZZAZIONE DELLE AZIONI PER L'OCCUPAZIONE GIOVANILE E L'INCLUSIONE SOCIALE	
		<p>5. Individuazione di soluzioni “innovative” con riferimento alla modalità di finanziamento degli interventi: (i) integrazione dei fondi; (ii) ricorso a forme di finanziamento a carattere rotativo, sfruttando appieno le possibilità offerte dall’ingegneria finanziaria per le politiche sociali (ad esempio, micro-finanza e microcredito); (iii) ricorso al co-finanziamento privato.</p> <p>Definizione di meccanismi incentivanti volti a favorire l’occupazione giovanile e l’inclusione sociale, anche nell’ambito di politiche non specificamente indirizzate ai <i>target</i> in oggetto (ad esempio, politiche per l’innovazione e la competitività, politiche ambientali).</p>
	Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁴¹	Regione
	Connessione con altri OP⁴²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema Lavoro di qualità al fine di garantire la sistematizzazione delle azioni per l’occupazione giovanile e l’inclusione sociale.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Lavoro dignitoso e crescita economica” e degli obiettivi “II. Garantire piena occupazione e formazione di qualità - II.2 “Incrementare l’occupazione sostenibile e di qualità” della SNSVS.

⁴¹ Per l’OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁴² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.2 SISTEMATIZZAZIONE DELLE AZIONI PER L'OCCUPAZIONE GIOVANILE E L'INCLUSIONE SOCIALE	
	Agenda ONU 2030	
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.3 AZIONI INTEGRATE PER LA PROMOZIONE DELLA PARITÀ DI GENERE E DELL'OCCUPABILITÀ FEMMINILE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>L'intervento si propone di realizzare azioni positive volte a costruzione di una maggiore equità di genere nella città di Napoli attraverso la declinazione dell'autonomia femminile nelle sue tre dimensioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un'autonomia fisica per essere libere di vivere pienamente e serenamente i luoghi dell'affettività (famiglia, coppia, amici...) e della città (dell'abitare, del lavorare, dell'istruzione, dello sport, del divertimento,...) • un'autonomia economica legata alla capacità di generare reddito attraverso un'attività lavorativa che consenta di possedere risorse finanziarie anche per la realizzazione personale e professionale • un'autonomia decisionale per reali opportunità di scelta e di partecipazione attiva in tutti i processi che incidono sulla qualità della vita personale e della comunità <p>l'intervento prevede azioni condotte su scala territoriale dalla PA e rivolte alle donne del territorio di pertinenza.</p>
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'intervento prevede una molteplicità di azioni quali, a titolo di esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Studi e ricerche sulle condizioni di vita della popolazione femminile; sulla conoscenza dei bisogni di cittadini e cittadine con particolare riferimento ai servizi per la conciliazione; - forum territoriali di progettazione partecipata per il disegno di un Atlante di conciliazione - Attivazione di reti di Sportelli territoriali che forniscono informazioni necessarie all'occupabilità, alle opportunità legislative ed ai servizi per la conciliazione dei tempi - Realizzazione ed implementazione di Osservatori territoriali per la parità e le pari opportunità di genere per la programmazione e la diffusione di politiche e strumenti operativi per l'empowerment femminile, la cultura di PO e il mainstreaming di genere in tutti gli aspetti della governance territoriale - Elaborazione di Piani di Azione Locale per armonizzare, nel rispetto delle differenze, politiche, reti di servizi e azioni per la conciliazione dei tempi e il benessere quotidiano. - Azioni di Sensibilizzazione di datori e datri di lavoro sul valore della diversità di genere nelle organizzazioni e promozione dell'empowerment femminile
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali

	Modalità di attuazione	L'intervento si configura come un progetto di capacitazione, che potrebbe agevolmente essere finanziato dalle amministrazioni regionali ed essere gestito dalle amministrazioni comunali nel territorio di competenza.
	Esempi di progetti realizzati	Progetto Una rete per le donne condotto presso il Comune di Napoli
1B	Territorio di riferimento⁴³	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP⁴⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Lavoro di qualità, Territorio
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁴³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁴⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.4 SVILUPPO DI UN SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI PER L'IMPIEGO
	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Sviluppare un sistema integrato di servizi per l'impiego che includa tutti i soggetti coinvolti a diverso titolo nell'erogazione di servizi connessi con le politiche del lavoro, al fine di assicurare sostenibilità, generare innovazione sociale e promuovere equità. Il raccordo tra diversi attori e la costruzione di un sistema di rete, consentirebbe di dare risposte unitarie all'interno di percorsi assistenziali integrati, attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione di tutte le competenze e le risorse, istituzionali e non, presenti sul territorio.</p>
1A	<p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p>Implementare un modello innovativo di <i>governance</i> dei servizi per l'impiego, strutturato attorno alla creazione di un soggetto unico che, attraverso un approccio <i>user-centered</i>, sia <i>in grado di realizzare e gestire</i> l'integrazione multi-livello tra soggetti pubblici e operatori privati del settore e sia capace di adattarsi ai cambiamenti del mercato del lavoro definendo soluzioni innovative. L'intervento prevede la realizzazione delle seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ definizione ed implementazione di un sistema stabile di stakeholder engagement che includa in primo luogo la creazione di un nuovo sistema di relazione con le imprese in un'ottica di potenziamento dei meccanismi di incontro domanda/offerta; ○ definizione di un modello di erogazione dei servizi per l'impiego <i>user centered</i>, che dovrà essere sviluppato in accordo e coordinamento con l'amministrazione regionale e i diversi <i>stakeholder</i> coinvolti al fine di definire servizi innovativi sia ai cittadini sia alle imprese del territorio (ad esempio, analisi dei fabbisogni, individuazione di nuovi mercato o settori di sviluppo, erogazione di formazione professionale in linea con le esigenze delle imprese, consulenza specializzata sul sistema di agevolazioni all'assunzione o per l'accesso al credito); ○ progettazione e realizzazione di sistemi informativi per il lavoro integrati, finalizzati anche alla interazione tra le banche dati dei diversi stakeholder. ○ definizione di modalità di animazione territoriale con l'obiettivo di costruire relazioni di valore tra i servizi per

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.4 SVILUPPO DI UN SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI PER L'IMPIEGO	
		l'impiego ed il tessuto di piccole e medie imprese del territorio.
	Destinatari	Amministrazioni locali
	Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • Contratto quadro • Selezione attraverso bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁴⁵	Regione
	Connessione con altri OP⁴⁶	N.A.
3	Temi unificanti	<i>Le azioni proposte saranno orientate ad affrontare le sfide poste al tema “Lavoro di qualità” al fine di migliorare la governance regionale delle politiche del lavoro nonché al tema “Omogeneità e qualità dei servizi” con l’implementazione del nuovo modello di erogazione dei servizi per l’impiego.</i>
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le azioni proposte contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi della Strategia Nazionale di Sviluppo Sostenibile “Prosperità - II. Garantire piena occupazione e formazione di qualità - II.2 Incrementare l’occupazione sostenibile e di qualità” grazie allo sviluppo e sistematizzazione dei servizi per l’impiego.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione	Nessun elemento da segnalare

⁴⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁴⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.4 SVILUPPO DI UN SISTEMA INTEGRATO DI SERVIZI PER L'IMPIEGO	
	della programmazione	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.5 RAFFORZAMENTO DEGLI AMBITI SOCIALI DI ZONA	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>Rafforzamento strutturale della capacità amministrativa degli Ambiti Sociali di Zona regionali.</p> <p>Negli ultimi dieci anni, i sistemi regionali dei servizi sociali e sociosanitari hanno assunto una forte caratterizzazione comunitaria. L'introduzione dei cicli della programmazione e processi di riorganizzazione amministrativa degli ambiti territoriali e dei distretti hanno prodotto prima, e consolidato poi, un nuovo dimensionamento territoriale (Piani di Zona, Consorzi di Comuni, ecc.). Si è diffusa la consapevolezza che la dimensione locale del governo fosse quella più efficace per affrontare i problemi delle comunità, diventando il luogo privilegiato per la costruzione delle politiche di welfare e per l'introduzione di innovazioni amministrative e di processo volti all'efficientamento delle risorse. Nei processi di innovazione organizzativa assume sempre più rilevanza il collegamento tra strategia e organizzazione. Non è sufficiente ricercare un modello organizzativo efficiente, ma è necessario che quest'ultimo sia coerente con le scelte di posizionamento strategico locale, regionale e nazionale che si intende perseguire. È necessario, dunque, che i differenti assetti organizzativi locali (Piani di Zona, Consorzi di Comuni, ecc.) siano guidati in un processo di rinnovamento sostanziale delle modalità operative di programmazione, gestione, monitoraggio e valutazione degli interventi. Occorre agire sul clima e sulla cultura organizzativa affinché i processi di innovazione siano efficaci e coerenti con le decisioni strategiche adottate, consentendo il perseguimento di obiettivi a scala locale e sovralocale.</p>
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Azioni pilota per l'implementazione di Piani di Rafforzamento Amministrativo degli Ambiti Sociali (PRAAS) <u>con</u> una struttura e finalità simile ai PRA (Piani di Rafforzamento Amministrativo della programmazione 2014/2020), in forma semplificata; per specifici interventi di rafforzamento amministrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interventi di sistema finalizzati alla modellizzazione dei processi per la raccolta, monitoraggio e valutazione dei dati scaturenti dall'attuazione delle politiche (progetti) sociali e socio sanitarie con l'impiego delle nuove tecnologie ICT (es. interoperabilità con sistema unitario nazionale del sociale, razionalizzazione banche dati regionali, cooperazione tra sistemi informativi, ecc.); • interventi di formazione per il “management delle politiche sociali” per favorire i processi di “change

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.5 RAFFORZAMENTO DEGLI AMBITI SOCIALI DI ZONA	
	<p>management”, rendendo il processo formativo direttamente impattante sulle capacità di programmazione, gestione e valutazione delle politiche sociali locali;</p> <ul style="list-style-type: none"> • creazione di portali informativi e/o strumenti innovativi (apps, ecc) per facilitare l’accesso ai servizi da parte delle fasce deboli (portali per servizi alle disabilità, portali di servizi di genere, ecc) • introduzione di strumenti di partecipazione che coinvolgano la cittadinanza e il terzo settore nella definizione delle azioni e delle scelte programmatiche ovvero nel processo di feedback funzionale alla valutazione delle attività svolte. • Favorire lo sviluppo di “modelli innovativi di governance” delle politiche sociali nell’ambito del welfare di comunità, che abbiano il carattere di esemplarità, rappresentatività, trasferibilità, intesi come insiemi di regole, formali ed informali, di strutture organizzative e di processi • favorire processi di cambiamento organizzativo del sistema dei servizi sociali e sociosanitari erogati dagli Enti locali, con l’introduzione di innovazioni organizzative e di processo, anche informatizzate, per la semplificazione e la riduzione dei costi • aumentare le competenze manageriali del “Management delle Politiche Sociali • promozione e diffusione dell’accesso a servizi online da parte dei cittadini 	
Destinatari	Regioni e Ambiti Sociali di Zona	
Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica	
Esempi progetti realizzati	<p>di</p> <p>I Piani di Rafforzamento Amministrativo (PRA) costituiscono un innovativo strumento di rafforzamento amministrativo che l’Italia, per prima, tra gli Stati Membri, sta sperimentando. Attraverso i PRA, ogni Amministrazione impegnata nell’attuazione dei Programmi, esplicita e rende operativa, con riferimento a cronoprogrammi definiti, l’azione per rendere più efficiente l’organizzazione della sua macchina amministrativa.</p> <p>Accedendo al sito http://www.pra.gov.it/cosa-sono/ è possibile procedere con ulteriori approfondimenti</p>	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.5 RAFFORZAMENTO DEGLI AMBITI SOCIALI DI ZONA	
1B	Territorio di riferimento⁴⁷	Regione
	Connessione con altri OP⁴⁸	N.A.
3	Temi unificanti	
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁴⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁴⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.6 RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI EROGATI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA FRAGILE	
1A	Obiettivi dell'interven- to e/o risultati attesi	Incremento della popolazione anziana fragile affetta da patologie croniche assistita al proprio domicilio a fronte di livelli crescenti di perdita di autonomia
	Descrizione dell'interven- to e delle relative possibili azioni	L'intervento consiste nella riorganizzazione dei servizi sanitari e socio-sanitari erogati in favore della popolazione anziana fragile affetta da patologie croniche e con livello crescente di perdita di autonomia. Si prevedono le seguenti linee di azione: <ul style="list-style-type: none"> • Definizione del modello di riferimento: analisi best practices, modello organizzativo e di processo, tecnologie abilitanti (in particolare telemedicina e di domotica), integrazione tra servizi socio-sanitari e sociali • Attuazione del progetto in un contesto geografico pilota • Aggiornamento del modello • Roll-out su ampia scala • Monitoraggio e fine-tuning • Consolidamento del modello
	Destinatari	Regione (eventualmente una regione capofila con altre regioni associate) ed enti locali del territorio (servizi sociali)
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Esperienze regionali di presa in carico della cronicità
1B	Territorio di riferimento ⁴⁹	Da singola Regione a pool di Regioni

⁴⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	10.6 RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI EROGATI ALLA POPOLAZIONE ANZIANA FRAGILE	
	Connessione con altri OP⁵⁰	N.A.
3	Temi unificanti	La proposta mira a supportare il tema unificante legato all'omogeneità e qualità dei servizi
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Nessun obiettivo da segnalare
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazio ne della programmaz ione	Piano nazionale cronicità (Ministero della Salute, 2016, http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2584_allegato.pdf) L'innovazione e il cambiamento nel settore della Long Term Care. Primo Rapporto Osservatorio Long Term Care (Università Bocconi, 2018, http://www.cergas.unibocconi.eu/wps/wcm/connect/a4e696bb-3695-4da2-be3b-ea6f939b6043/1%C2%B0+Rapporto+LTC.pdf?MOD=AJPERES&CVI_D=mnCHXMJ

vi. zona rischio spopolamento,
 vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁵⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

11 ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE	
Obiettivo di Policy	OP4 – Europa più sociale
Obiettivo specifico	<p>4 - migliorare la qualità, l'efficacia e la rilevanza per il mercato del lavoro dei sistemi di istruzione e di formazione, per sostenere l'acquisizione delle competenze chiave, comprese le competenze digitali</p> <p>6 - promuovere l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita, in particolare le opportunità di perfezionamento e di riqualificazione flessibili per tutti, tenendo conto delle competenze digitali, anticipando meglio il cambiamento e le nuove competenze richieste sulla base delle esigenze del mercato del lavoro, facilitando il riorientamento professionale e promuovendo la mobilità professionale</p>
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FSE
Temi unificanti	Cultura veicolo di coesione economica e sociale
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità - II. Garantire piena occupazione e formazione di qualità - II.1 Garantire accessibilità, qualità e continuità della formazione
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Istruzione di qualità
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	11.1 POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE CHIAVE SCIENTIFICO-TECNOLOGICHE E DIGITALI	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere il superamento di vulnerabilità personali, culturali, sociali e comportamentali dei minori (5-14) e delle loro famiglie attraverso la creazione di un contesto scolastico aperto, ad uso della famiglia e di tutto il sistema educante; • favorire il ruolo chiave dell'apprendimento non formale e informale e la promozione delle competenze digitali, scientifiche, tecnologiche, ingegneristiche e matematiche (STEM); • favorire l'utilizzo di metodologie e risorse innovative per l'educazione alle STEM in una logica di prevenzione della povertà educativa e di riduzione del tasso di abbandono scolastico; • promuovere la formazione e migliorare le competenze professionali degli insegnanti/docenti, del personale scolastico e degli operatori dello sviluppo su STEM e tematiche digitali; • favorire reti e scambi di esperienze multiregionali e/o europee per implementare metodologie e risorse innovative per l'educazione alle STEM;
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. analisi e studio di benchmarking sullo stato attuale delle metodologie educative per l'apprendimento in ambito STEM nel contesto europeo e nazionale; 2. creazione di una “piattaforma collaborativa” per la diffusione delle buone pratiche internazionali e replicabili nel contesto di istruzione nazionale; 3. azioni di accompagnamento del sistema scolastico nell'adozione metodologie e risorse innovative per l'educazione alle STEM; 4. azione di capacity building nei confronti degli attori coinvolti (istituti scolastici, università, enti di formazione, enti locali, terzo settore, ecc.) per agevolare la diffusione di metodologie educative per l'apprendimento in ambito STEM; 5. azioni di comunicazione, animazione territoriale e diffusione di esperienze di successo per la replicabilità di esperienze regionali e/o nazionali;
	Destinatari	Istituti scolastici / amministrazioni pubbliche centrali e locali

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	11.1 POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE CHIAVE SCIENTIFICO-TECNOLOGICHE E DIGITALI	
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁵¹	Ambito nazionale
	Connessione con altri OP⁵²	N.A.
3	Temi unificanti	L'intervento contribuisce al tema "Cultura veicolo di coesione economica e sociale" attraverso azioni di sviluppo e miglioramento dei sistemi di apprendimento non formale e informale e la promozione di competenze digitali, scientifiche, tecnologiche, ingegneristiche e matematiche
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	La proposta di intervento si colloca nell'ambito degli obiettivi II.3 Ridurre il tasso di abbandono scolastico e migliorare il sistema dell'istruzione e Istruzione di qualità, che si realizzano attraverso il miglioramento dei sistemi di apprendimento e la promozione di competenze chiave digitali e STEM.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	"Il mese delle STEM" è una delle iniziative avviate dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, in collaborazione con il Dipartimento delle Pari opportunità della Presidenza del Consiglio, nata con l'obiettivo di promuovere le discipline STEM (Science, Technology, Engineering, and Mathematics) nelle scuole di ogni ordine e grado.

⁵¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁵² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	11.2 REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA ISTRUZIONE – FORMAZIONE PROFESSIONALE – LAVORO ORIENTATO ALL’APPRENDIMENTO PERMANENTE E ALLA MOBILITÀ	
1A	<p>Obiettivi dell’intervento e/o risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema regionale di certificazione e validazione delle competenze <i>compliant</i> con la normativa nazionale di riferimento e in linea con gli standard comunitari; • Attivazione o adesione a reti interregionali o transnazionali per lo scambio di buone pratiche; • Incremento del 40% delle possibilità di scambio transnazionale per motivi professionali; • Incremento del 20% degli effettivi scambi transnazionali per motivi professionali. 	<p>Il processo di realizzazione di un sistema Istruzione - Formazione Professionale – Lavoro (IFPL) orientato all’apprendimento permanente e alla mobilità lavorativa in ambito regionale richiede di lavorare nella duplice direzione di:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. dare attuazione alla strategia dell’apprendimento permanente, creando le condizioni per la certificazione e messa in trasparenza delle competenze comunque acquisite (in contesti formali, non formali e informali); b. costituire reti e modelli di intervento transnazionale e interregionale. <p><u>Per quanto riguarda il punto A, si propone la seguente articolazione di servizi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definizione di un Repertorio regionale degli standard professionali per la formalizzazione delle competenze; 2. Definizione di un sistema di certificazione delle competenze, in linea con i livelli essenziali delle prestazione – di processo, di attestazione, di sistema - individuati nel D. Lgs. n. 13/2013; 3. Supporto all’Amministrazione nel percorso di definizione di un sistema per la determinazione di crediti formativi acquisiti in contesti formali; 4. Accompagnamento dell’Amministrazione all’adozione e applicazione in via sperimentale delle tecniche del sistema europeo di crediti per l’istruzione e la formazione professionale ECVET; <p><u>Per quanto riguarda il punto B, si propone la seguente articolazione di servizi:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Azione di capacity building nei confronti di tutti gli attori coinvolti nel sistema IFPL (istituti scolastici, università, enti di formazione, servizi per l’impiego pubblici e privati, enti locali) per agevolare la corretta applicazione delle metodologie

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	11.2 REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA ISTRUZIONE – FORMAZIONE PROFESSIONALE – LAVORO ORIENTATO ALL’APPRENDIMENTO PERMANENTE E ALLA MOBILITÀ	
		<p>sottese all’operazione “certificazione e messa in trasparenza delle competenze comunque acquisite.</p> <p>7. Definizione di un modello attuativo regionale per la realizzazione di interventi di scambio transnazionale.</p> <p>8. Attività di ricerca di potenziali partner e di avvio dell’operatività di reti interregionali e transnazionali, finalizzate a: (i) avviare il confronto e lo scambio di buone pratiche relativamente ai modelli di intervento adottati per la promozione della mobilità professionale; (ii) attivare canali stabili per la realizzazione di stage/tirocini, percorsi formativi, scambi di esperienze; (iii) avviare sperimentazioni transnazionali del sistema europeo di crediti per l’istruzione e la formazione professionale (ECVET);</p> <p>9. Organizzazione e realizzazione di iniziative per la promozione della mobilità.</p>
	Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁵³	Ambito nazionale
	Connessione con altri OP⁵⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Cultura veicolo di coesione economica e sociale” al fine di realizzare l’apprendimento permanente e migliorare la mobilità.
4	Strategia Nazionale di	

⁵³ Per l’OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁵⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	11.2 REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA ISTRUZIONE – FORMAZIONE PROFESSIONALE – LAVORO ORIENTATO ALL'APPRENDIMENTO PERMANENTE E ALLA MOBILITÀ	
	sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU “Istruzione di qualità” e degli obiettivi “II. Garantire piena occupazione e formazione di qualità - II.1 Garantire accessibilità, qualità e continuità della formazione” della SNSVS.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

SEZIONE 5 – SCHEDE OBIETTIVO DI POLICY 5

12 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE	
Obiettivo di Policy	OP-5 un'Europa più vicina ai cittadini
Obiettivo specifico	e1 - promuovere lo sviluppo sociale, economico e ambientale integrato, il patrimonio culturale e la sicurezza nelle aree urbane; e2 - promuovere lo sviluppo sociale, economico e ambientale integrato a livello locale, il patrimonio culturale e la sicurezza, anche per le aree rurali e costiere, tra l'altro mediante iniziative di sviluppo locale di tipo partecipativo.
Obiettivo di Policy correlati	OP-1 un'Europa più intelligente
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR / FSE • POR, PON
Temi unificanti	TU-4 cultura veicolo di coesione economica e sociale
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Pianeta – III. Creare comunità e territori resilienti, custodire i paesaggi e i beni culturali - (v.) Assicurare lo sviluppo del potenziale, la gestione sostenibile e la custodia dei territori, dei paesaggi e del patrimonio culturale
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	11.4 Potenziare gli sforzi per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo
Indicatori	Non disponibile

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <ul style="list-style-type: none"> • favorire la conservazione e la valorizzazione del patrimonio culturale diffuso con la promozione di reti territoriali e sviluppo sostenibile, di sistemi di governance territoriale, il coinvolgimento del territorio e accordi di valorizzazione dei luoghi della cultura • incentivare forme speciali di partenariato (Pspp) per la gestione e valorizzazione dei luoghi della cultura in stato di abbandono e/o in condizione di grave sottoutilizzo • costruire un'offerta alternativa e più attrattiva, moderna e appetibile per la comunità locale e per i turisti, anche attraverso l'impiego delle nuove tecnologie • accrescere la partecipazione dell'imprenditoria e della società civile nei processi di valorizzazione integrata del patrimonio culturale, quale modello innovativo di sviluppo 	
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <ul style="list-style-type: none"> • creazione di un sistema informativo e di una banca dati centralizzata per la gestione integrata dell'informazione e l'interoperabilità tra portali turistici dei diversi livelli di destinazione quale punto di riferimento per la raccolta, diffusione e scambio di dati, atti, documenti e, quindi, esperienze (buone prassi) finalizzato a offrire alla Pubblica Amministrazione, centrale e locale, uno strumento informativo digitale anche per finalità strategiche di programmazione turistica e orientamento delle iniziative regionali e locali • open data, open services e big data, combinando dati pubblici e dati privati, applicando standard e regole di utilizzo, in grado di mettere a disposizione un ecosistema di informazioni e servizi a valore aggiunto capillarmente adattato alle necessità territoriali pubbliche e/o private • azioni per incentivare partenariati pubblico-privati per il riuso a finalità culturali di beni pubblici abbandonati e/o non utilizzati • strumenti di incentivazione di startup, micro e piccole imprese nel settore della cultura; • progetti pilota (sul modello "Diffusione di buone pratiche negli uffici giudiziari" realizzata nell'ambito della programmazione del FSE 2007–2013) finalizzato al miglioramento delle qualità e la maggiore efficienza dei servizi offerti dai luoghi della cultura nei cd "circuiti secondari" (musei, biblioteche, parchi archeologici, complessi monumentali, ecc.): <ul style="list-style-type: none"> – mappatura dei luoghi della cultura diffusi sul territorio – analisti e studio per la creazione di offerta turistica locale e alternativa – implementazione di metodologie e strumenti per la raccolta di dati statistici e cruscotti informativi consultabili in funzione 	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE	
		dei bisogni di conoscenza degli stakeholder della filiera turistica e interoperabili con altri strumenti di raccolta dati centralizzata <ul style="list-style-type: none"> - riorganizzazione e/o potenziamento dei servizi offerti dai luoghi della cultura territoriali esistenti - creazione di modelli di governance, di sostenibilità e di collegamento a circuiti turistici primari - valorizzazione di strutture e/o immobili pubblici non utilizzati e/o sottoutilizzati con il coinvolgimento di soggetti privati che operano nel settore della cultura - favorire programmi di formazione per il turismo digitale - potenziamento e diffusione nell'utilizzo di tecnologie informatiche (sviluppo servizi telematici per il cittadino, ecc)
	Destinatari	MiBACT e amministrazioni regionali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁵⁵	Tutte le tipologie di territorio
	Connessione con altri OP⁵⁶	OP1 – Europa più intelligente
3	Temi unificanti	L'iniziativa contribuisce al TU-4 "Cultura veicolo di coesione economica e sociale", in quanto l'investimento e la valorizzazione del patrimonio culturale diventa un vettore per promuovere lo sviluppo sostenibile
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e	L'investimento nella cultura rinforza i territori e rivitalizza le collaborazioni per lo sviluppo sostenibile. L'iniziativa, perciò, contribuisce all'Area Pianeta – Scelta III. Creare comunità e territori resilienti, custodire i paesaggi e i beni culturali - Obiettivo III.1

⁵⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁵⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.1 VALORIZZAZIONE, GESTIONE E TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE	
	Agenda ONU 2030	Prevenire i rischi naturali e antropici e rafforzare le capacità di resilienza di comunità e territori
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.2 STRATEGIA DI SVILUPPO, POTENZIAMENTO E DIGITALIZZAZIONE DELLA “USER EXPERIENCE”
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p><u>Obiettivi dell'intervento</u> Valorizzazione del patrimonio culturale italiano attraverso la definizione e implementazione di una efficace strategia di sviluppo, potenziamento e digitalizzazione della “User Experience” relativa ai Visitatori italiani e stranieri che sono interessati ad accedere, in modalità sia fisica che virtuale, ai siti museali e archeologici italiani dislocati sull'intero territorio nazionale. Si fa riferimento, nello specifico, alla progettazione e implementazione di un nuovo “modello di promozione, accesso e fruizione dei contenuti basato su soluzioni innovative di Customer/User Experience Multi e Omni-canale”, da mettere a disposizione di tutti i grandi, medi e piccoli poli museali e archeologici italiani per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consentire a ciascun tipologia di visitatore (es. Famiglie italiane, Scolaresche, Turisti stranieri, Ricercatori, Studenti, etc.) di: <ul style="list-style-type: none"> ○ vivere l’“esperienza d’uso end-to-end” in modo facile, coinvolgente e in piena omni-canalità (“passando facilmente da un canale di interazione all’altro”), avvalendosi di <u>touchpoint digitali e fisici</u> (Sito web, Contact center multi-canale disponibile h24 e 7su7, Punti di vendita fisici, App Mobile, etc.), pienamente integrati e accessibili in ogni fase dell’esperienza (dalla prenotazione e acquisto dei biglietti, fino all’accesso e visita fisica e/o virtuale del sito) ○ visitare musei e siti archeologici anche a migliaia di chilometri di distanza attraverso il proprio computer o device mobili (tablet, smartphone, etc.) ○ esplorare, attraverso tecnologie innovative di realtà aumentata e virtuale e di intelligenza artificiale, ambienti e luoghi del passato (anche perduto), con esperienze immersive a 360 gradi, in spazi animati ○ conoscere e apprezzare opere d’arte, attraverso tecnologie che consentono piena fruizione dei contenuti anche a fasce deboli di utenza (es. non vedenti, ipovedenti, etc.) • monitorare e analizzare – in modo smart, efficace e automatizzato attraverso tecnologie avanzate di <u>Big Data, Advanced Analytics e Analisi predittiva e prescrittiva</u> (Customer/User Analytics & Segmentation) – tutti i comportamenti “fisici e digitali” registrati in ogni fase dell’esperienza (dall’Awareness al Post-Engagement) da ciascun segmento di Visitatori (Utenti potenziali ed effettivi, italiani e stranieri, over 65, bambini, etc.), con l’obiettivo di individuare e implementare strategie avanzate ed efficaci di

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.2 STRATEGIA DI SVILUPPO, POTENZIAMENTO E DIGITALIZZAZIONE DELLA “USER EXPERIENCE”
	<p>Marketing e CX Excellence volte a incrementare il numero di visite e ottimizzare l'esperienza vissuta da ciascuna visitatore.</p> <p><u>Risultati attesi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Promozione su scala globale del patrimonio artistico e archeologico italiano, coerente con le migliori practice adottate su scala globale che puntano su modelli e tecnologie avanzate di CRM multi-canale, customer/user engagement, marketing automation, digital e social media marketing, etc. • Miglioramento e ampliamento delle modalità di accesso e fruizione dei contenuti che compongono il patrimonio culturale e archeologico italiano • Incremento del numero di visitatori italiani e stranieri “attratti” e che effettivamente accedono al patrimonio culturale italiano • Accessibilità del patrimonio culturale e archeologico italiano a fasce di utenza ad oggi non adeguatamente coperte (es. non vedenti, ipovedenti, persone con ridotta capacità motoria, anziani over 75, etc.) • Messa a disposizione di piccoli e medi enti e siti museali e archeologici presenti su base locale (es. aree rurali e costiere, etc.) di modelli di Customer Experience e piattaforme e soluzioni tecnologiche abilitanti (es. “bigliettazione unica”) <u>implementate a livello centrale</u> che, facendo leva su economie di scala nazionali, comportano costi sostenibili per il singolo ente museale/polo archeologico <p>Si riportano di seguito le principali attività progettuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e segmentazione dell’Utenza “attuale” e “target” per tipologia di polo/sito museale e archeologico ad oggi presente sul territorio nazionale • Mappatura e Gap Analysis per segmento di Utenza individuato di: <ul style="list-style-type: none"> ◦ fabbisogni/needs <u>coperti/non coperti</u> dai modelli di servizio attuali; ◦ digital affinity ◦ modello AS-IS di CX attualmente adottato (es. <u>servizi offerti, canali/touchpoint adottati e relativi modelli di presidio, journeys, modello di servizio, infrastrutture tecnologiche a supporto, etc.</u>) • Disegno del Modello To-Be di Customer Experience Multi e Omni-canale per una gestione evoluta end-to-end dell’esperienza di accesso e fruizione del patrimonio museale e archeologico italiano, in termini di:

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.2 STRATEGIA DI SVILUPPO, POTENZIAMENTO E DIGITALIZZAZIONE DELLA “USER EXPERIENCE”	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Offerta To-Be (diretta e indiretta) di servizi</u> core e accessori, da assicurare a ciascun cluster target di visitatore che accede (fisicamente o virtualmente) ○ <u>Modello To-Be di User Experience</u> omni -canale personalizzato per segmento di utenza e relativo servizio/prodotto e basato su una gestione integrata di touchpoint fisici (es. Museo/Sito archeologico, Punto Vendita/Biglietteria) e digitali (es. Sito Web, App Mobile, Contact Center Multi-canale, etc.) ● Progettazione funzionale e tecnica dei processi e soluzioni tecnologiche abilitanti all’adozione del nuovo Modello ● Selezione e Implementazione informatica delle tecnologie di front, middle e back end (es. piattaforme di digital marketing, crm, customer analytics, contact management) abilitanti all’adozione del modello To-Be di User Experience multi-canale progettato ● Supporto all’implementazione del Modello progettato, attraverso interventi di change management, comunicazione e formazione nei confronti di tutti gli stakeholders coinvolti (es. enti museali, strutture ministeriali, etc.) ● Program Management e governo della transizione operativa/tecnologica.
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> ● Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MIBAC) ● Enti Museali ● Enti di gestione Siti Archeologici 	
Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> ● Selezione tramite bandi ● Contratti/Accordi quadro Consip per la Digital Transformation 	
Esempi di progetti realizzati	<p>Progettualità realizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Disegno di modelli di customer e user experience fisica e digitale realizzati per Enti e Istituzioni Pubbliche che erogano servizi a differenti fasce di Utenza (es. Imprese, Cittadini, Enti Pubblici, etc.) ● Progettazione e implementazione di modelli, processi e soluzioni tecnologiche di Multi-canalità e Customer/Citizen Relationship Management per grandi realtà pubbliche che erogano servizi di pubblica utilità. 	
1B	Territorio di riferimento⁵⁷	<ul style="list-style-type: none"> ● Intero territorio Nazionale

⁵⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	12.2 STRATEGIA DI SVILUPPO, POTENZIAMENTO E DIGITALIZZAZIONE DELLA “USER EXPERIENCE”	
		<ul style="list-style-type: none"> • Focus su Aree rurali e costiere
	Connessione con altri OP⁵⁸	OP1 – Europa più intelligente
3	Temi unificanti	Promuovere lo sviluppo del territorio, attraverso una valorizzazione efficace e sostenibile dal punto di vista economico (per singola realtà locale) del patrimonio culturale detenuto consente di partecipare al TU “Cultura veicolo di coesione economica e sociale”
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	L’investimento nella “user experience” rivitalizza le iniziative di comunità e ne rafforza la capacità di resilienza. L’iniziativa, perciò, contribuisce all’Area Pianeta – Scelta III. Creare comunità e territori resilienti, custodire i paesaggi e i beni culturali - Obiettivo III.1 Prevenire i rischi naturali e antropici e rafforzare le capacità di resilienza di comunità e territori
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l’impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

-
- v. zona costiera o isole,
 vi. zona rischio spopolamento,
 vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁵⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

SEZIONE 6 – SCHEDE A CARATTERE TRASVERSALE

13 RAFFORZAMENTO DELLE COMPETENZE AMMINISTRATIVE E INCREMENTO DELLA PERFORMANCE DELLA PA	
Obiettivo di Policy	OP1, OP2, OP3, OP4 e OP5
Obiettivo specifico	Tutti gli obiettivi
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	FESR, FSE PON, POR
Temi unificanti	Tutti i temi unificanti
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.1 ADOZIONE DI DOCUMENTI DI RAFFORZAMENTO AMMINISTRATIVO A LIVELLO DI OI/SOGGETTI ATTUATORI
	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Rafforzamento strutturale della capacità amministrativa degli Organismi Intermedi e di eventuali ulteriori soggetti deputati all'attuazione dei PO per la gestione ed attuazione dei fondi.</p>
1A	<p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p><u>Redazione ed approvazione di un Documento di Rafforzamento Amministrativo (DRA) per gli Organismi Intermedi/Soggetti attuatori dei Programmi Operativi.</u></p> <p>Il documento dovrebbe avere una struttura simile ai PRA (Piani di Rafforzamento Amministrativo), in forma semplificata; dovrebbe contenere almeno i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Introduzione. Sezione contenente i riferimenti e gli atti da cui deriva il DRA, nonché le sue finalità generali e specifiche per l'Amministrazione. ○ Sezione Anagrafica. Sezione contenente i riferimenti dell'amministrazione. ○ Contesto organizzativo, legislativo e procedurale. Sezione contenente un'analisi della situazione di partenza dell'amministrazione, nelle tre dimensioni precedentemente elencate. Dovrebbe inoltre essere stilato, per ognuna di esse, un elenco delle principali criticità esistenti. ○ Responsabilità. Sezione contenente una breve descrizione e/o elenco delle figure responsabili del documento e degli eventuali ulteriori attori a vario titolo coinvolti nella sua attuazione. ○ Obiettivi di miglioramento. Sezione contenente una descrizione ed un elenco degli obiettivi di miglioramento che si intende conseguire. Gli obiettivi dovrebbero essere quantificati e verificabili, dovrebbero avere una chiara data entro cui si intende conseguirli ed a ciascuno di essi dovrebbe essere associato almeno un intervento di rafforzamento amministrativo. ○ Interventi di rafforzamento amministrativo. Questa sezione comprende le misure che l'amministrazione intende implementare per conseguire i miglioramenti previsti nella sezione precedente. Gli interventi potrebbero essere suddivisi in tre tipologie: interventi di semplificazione legislativa e procedurale, interventi sul personale, interventi sulle funzioni trasversali e sugli strumenti comuni). Per ciascun intervento dovrebbero essere definite le responsabilità, gli obiettivi (definiti

		<p>nell'ambito della precedente sezione) a cui ciascun intervento è associato, gli eventuali output, le strutture a cui è indirizzato, i tempi per il relativo completamento, nonché il costo dell'intervento (con l'indicazione di "costo zero" qualora l'intervento non comporti alcun costo per la sua realizzazione).</p> <p>Le possibili azioni in tale ambito riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto nella predisposizione dei DRA; - supporto all'attuazione dei DRA; - supporto nella realizzazione di specifici interventi di rafforzamento amministrativo, riguardanti ad esempio riorganizzazione, processi e procedure, sistemi e strumenti di lavoro, ecc.
	Destinatari	Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione	<p>Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica</p> <p>Nella Regione Campania, unica amministrazione che sta attuando un intervento simile, l'azione è stata inserita all'interno del Piano di Rafforzamento Amministrativo (PRA) II Fase e la responsabilità dell'attuazione è stata affidata alla Direzione Generale Governo del Territorio. L'intervento consiste nella redazione ed implementazione da parte di ognuna delle 19 Città Medie designate quali OI di un proprio Documento di Rafforzamento Amministrativo (DRA). Le Autorità Urbane stanno procedendo alla trasmissione dei proprio DRA in coerenza con il paragrafo 5 dell'Allegato A - "Linee Guida e modalità operative per la programmazione degli interventi di Assistenza Tecnica e Comunicazione da parte delle Città ed Organismi Intermedi", " di cui al DD 28/2017 del 07/07/2017.</p>
	Esempi di progetti realizzati	Redazione ed implementazione da parte degli OI del PON Metro 2014-2020 (19 Città Medie) di un proprio Documento di Rafforzamento amministrativo
1B	Territorio di riferimento⁵⁹	Regioni e/o ambito nazionale

⁵⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

	Connessione con altri OP⁶⁰	N.A.
3	Temi unificanti	L'intervento in oggetto, data la sua natura, contribuisce trasversalmente a tutti i temi unificanti
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Industria, innovazione e infrastrutture "e degli obiettivi "Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico" della SNSVS, rafforzando il ruolo degli Organismi Intermedi/Soggetti Attuatori dei Programmi Operativi
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Accedendo al sito http://www.pra.gov.it/pr-a-ii-fase/ e selezionando "Regione Campania" sarà possibile scaricare il Piano di Rafforzamento Amministrativo II Fase della Regione. L'intervento è contenuto nella sezione 6 (par. 6.3).

⁶⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.2 RICAMBIO GENERAZIONALE OTTIMIZZAZIONE E QUALIFICAZIONE DEGLI ORGANICI DELLA PA	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	Supportare il processo di turn over del personale delle Amministrazioni Pubbliche, consentendo di accompagnare il processo di reclutamento nel quadro delle capacità assunzionali della PPAA e di ottimizzare le competenze disponibili per ciascun livello amministrativo, favorendo l'immissione di risorse umane e la formazione di nuove professionalità
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	Attraverso il progetto si intende accompagnare il processo di selezione, formazione e qualificazione, con le modalità del corso-concorso, di potenziali dipendenti pubblici a copertura delle posizioni già vacanti e di quelle che si libereranno per i numerosi pensionamenti previsti. Il progetto prevede la centralizzazione in capo alle Amministrazioni Regionali del processo di reclutamento. Le Regioni, opportunamente delegate dagli Enti Locali del territorio di pertinenza e con il supporto del Dipartimento della Funzione Pubblica, provvedono al reclutamento di giovani da inserire negli organici ed al finanziamento delle attività di corso-concorso a valere sulle risorse del FSE.
	Destinatari	Amministrazioni centrali regionali e locali
	Modalità di attuazione	Il progetto si articola in diverse fasi procedurali: <ul style="list-style-type: none"> • Fase preliminare: in questa fase le amministrazioni definiscono i fabbisogni assunzionali e procedono alla delega in favore della Regione pertinente. Vengono inoltre definiti gli accordi con il DFP e con i soggetti strumentali che cooperano alla fase di reclutamento. • Selezione: i giovani presentano la propria candidatura ed ha luogo la fase di selezione (prove preselettive e selettive), dalle quali scaturiscono le graduatorie degli ammessi. • Periodo formativo: a seguito del superamento delle selezioni, i candidati idonei inizieranno un periodo formativo presso gli Enti che hanno aderito al progetto e compatibilmente al profilo di riferimento. Sarà erogata una borsa finanziata dai Fondi FSE. • Fase conclusiva ed assunzione: alla fine del periodo formativo sarà prevista una ulteriore prova. I candidati che avranno superato la prova finale valevole per l'assunzione.

	Esempi di progetti realizzati	Piano per il lavoro della Regione Campania
1B	Territorio di riferimento⁶¹	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP⁶²	N.A.
3	Temi unificanti	L'intervento in oggetto contribuisce trasversalmente a tutti i temi unificanti
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Nessun obiettivo in particolare da segnalare
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁶¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁶² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.3 SVILUPPO NELLA PA DI PERCORSI STRUTTURALI E SISTEMATICI DI TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI OPERATIVI E DEI SERVIZI RIVOLTI AGLI UTENTI (CITTADINI, IMPRESE, ALTRE PA, ...)
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Perseguire l'innovazione/informatizzazione di processo abilitata dalla trasformazione digitale trasversalmente a tutti gli ambiti e compatti della PA (PA centrale, PA locale, sanità, etc.) al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • automatizzare e ottimizzare i processi di funzionamento interni (ad esempio facendo ricorso alla <i>robotic process automation</i> per garantire la continuità dei processi operativi a fronte della crescente carenza di dotazione organica che interessa pressoché tutti gli Enti della PA) • innovare e semplificare i servizi rivolti a cittadini e imprese (ad esempio utilizzando <i>voicebot/chatbot</i> per facilitare l'interazione con l'utenza ed estendere la fascia di disponibilità dei servizi a 24x7, oppure adottando tecnologie <i>IoT</i> per consentire il monitoraggio remotizzato di pazienti anziani al domicilio che versano in condizioni di non autosufficienza e/o che presentano patologie croniche, o ancora utilizzando la realtà aumentata per migliorare l'esperienza dei fruitori del patrimonio artistico nazionale disponibile presso siti archeologici o musei) • indirizzare gli investimenti in ambito ICT in logica “<i>process driven</i>” evitando la deriva tecnologica (ad esempio mettendo a disposizione strumenti di <i>data analytics</i> e capacità di <i>data science</i> per impostare modelli predittivi a supporto della gestione ottimale della mobilità urbana in un determinato bacino territoriale, oppure adottando la tecnologia <i>blockchain</i> per dare certezza allo scambio di informazioni e soprattutto alle decisioni assunte da parte di specialisti sanitari che cooperano nell'ambito di processi di cura multidisciplinari).
	<p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p>Le tecnologie digitali sono il principale fattore abilitante al cambiamento. Gli Enti della PA spesso non sono in grado di esprimere una domanda qualificata e/o non sono in grado di dotarsi di soluzioni tecnologiche realmente funzionali ai propri progetti di trasformazione. Al fine di colmare questo gap, occorre dotare tali Enti di capacità strutturali e sistematiche di <i>demand management</i>, finalizzate a innescare e ad attuare negli Enti della PA percorsi strutturali e sistematici di trasformazione digitale dei processi operativi e dei servizi rivolti ai rispettivi utenti (cittadini, imprese, altre PA, ...). Dotare gli Enti della PA di capacità strutturali e sistematiche di <i>demand management</i> significa metterli in condizione di comprendere in modo specifico, con senso critico e</p>

	<p>con spirito di innovazione i propri fabbisogni e tradurre questi fabbisogni in esigenze di business da soddisfare attraverso progettualità reali che facciano leva sulla trasformazione digitale. Enti della PA con adeguate capacità di demand management possono altresì conseguire rilevanti benefici in termini di accrescimento delle competenze interne (sia di processo che applicativo/tecnologiche), miglioramento dei livelli qualitativi e della soddisfazione degli utenti per i servizi resi (in quanto strettamente aderenti a bisogni reali e specifici), riduzione dei costi di approvvigionamento per le attività di sviluppo software (potendo attingere ai grandi contenitori IT messi a disposizione dalle centrali di committenza nazionali/regionali), riduzione del lock-in (in quanto l'Ente diventa il vero detentore delle proprie esigenze di business e della loro declinazione in asset IT).</p> <p>Un approccio ottimale all'attuazione di percorsi di trasformazione digitale negli Enti della PA, oltre ad essere supportato da adeguate capacità di demand management, necessita di una scomposizione in fasi attuative, da definire per ciascun Ente in funzione del livello di maturità iniziale e degli obiettivi che intende perseguire, con l'obiettivo di ridurre la complessità e disporre con una progressione predefinita di risultati tangibili intermedi. Ciascuna fase attuativa prevede lo svolgimento, in modalità iterativa, delle attività di seguito indicate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione dei fabbisogni evolutivi specifici per ciascuna fase attuativa, inerenti sia i meccanismi operativi dell'Ente, sia i relativi servizi rivolti all'utenza di riferimento (cittadini, imprese, altre Pa, ...) • analisi dei processi di funzionamento impattati e individuazione delle aree di intervento in termini organizzativi, operativi e applicativo/tecnologici • identificazione degli interventi evolutivi ed elaborazione dei requisiti di business, anche in questo caso in termini organizzativi, operativi e applicativo/tecnologici • gap analysis e identificazione dei possibili scenari attuativi per la realizzazione degli interventi evolutivi identificati; selezione da parte dell'Ente dell'opzione più idonea • disegno e ricognizione di mercato finalizzata all'identificazione della più idonea modalità di approvvigionamento per le componenti IT abilitanti gli interventi evolutivi identificati (acquisto di prodotti di mercato e/o di capacità implementativa per la realizzazione di software ad hoc)
--	---

		<ul style="list-style-type: none"> definizione e attuazione del percorso di cambiamento finalizzato a conseguire e rendere organico all'Ente lo step evolutivo specifico di fase. <p>Gli output di ciascuna fase sono fondamentali per indirizzare/tarare quella successiva ai fini del conseguimento dell'obiettivo caratterizzante il percorso di trasformazione digitale identificato per lo specifico Ente.</p>
	Destinatari	Enti della PA Centrale o Enti della PA Locale a livello regionale e relativi Enti strumentali (società IT in-house).
	Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> Selezione tramite bandi Contratti/Accordi quadro Consip per la trasformazione digitale
	Esempi di progetti realizzati	<ul style="list-style-type: none"> Servizi di supporto al demand management, sviluppo, manutenzione, assistenza per la realizzazione dei modelli di e-health o e-Gov della Regione Lombardia Servizi di design e demand management per la Regione del Veneto Servizi di demand management per Azienda Zero (Regione Veneto) Servizi di demand management per CSI Piemonte Servizi professionali a supporto dell'evoluzione del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (Ministero della salute)
1B	Territorio di riferimento⁶³	Ambito nazionale o regionale/sub-regionale
	Connessione con altri OP⁶⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo "Omogeneità e qualità dei servizi" erogati nei confronti dei cittadini da parte delle PA attraverso l'innovazione e la digitalizzazione degli strumenti da esse adottati
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e	Le azioni contribuiscono nello specifico al raggiungimento degli obiettivi di Prosperità - I.2 Attuare l'agenda digitale e potenziare la diffusione delle reti intelligenti e I.3 Innovare processi e prodotti e

⁶³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- quartiere/periferia,
- intero comune,
- zona funzionale urbana o extra urbana,
- zona di montagna,
- zona costiera o isole,
- zona rischio spopolamento,
- altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁶⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

	Agenda ONU 2030	promuovere il trasferimento tecnologico, attraverso l'innovazione e la digitalizzazione dei servizi erogati ai cittadini da parte delle PA
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.4 UNIFORMAZIONE DELLE METODOLOGIE ANTIFRODE E ANTICORRUZIONE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <p>Uniformare le metodologie inerenti i sistemi antifrode (metodologia comunitaria) ed anticorruzione (metodologia nazionale), con l'obiettivo di semplificare l'attività amministrativa.</p>	
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <p>Attraverso il progetto si intende supportare le strutture regionali e nazionali impegnate nella gestione dei sistemi antifrode (comunitario) ed anticorruzione (nazionale) nella omogeneizzazione dei relativi approcci metodologici e nella conseguente definizione di una metodologia di approccio al rischio applicabile ad entrambi i contesti, che consenta di razionalizzare e semplificare l'attività amministrativa.</p> <p>L'attuale assetto del sistema di prevenzione delle frodi comunitarie prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mappatura dei processi definita ex ante • Modello dei processi a due livelli: i) Processo, ii) Fase • Segmentazione del processo in 4 fasi standard • Indicatori di rischio standard • Azioni di mitigazione da definirsi di volta in volta <p>L'attuale assetto del sistema anticorruzione nazionale prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione dei processi non definita ex ante ed a cura dei Dirigenti «process owner» • Modello dei processi a tre livelli: i) Processo; ii) Fase; iii) attività • Indicatori di rischio da definirsi liberamente da parte dei Dirigenti process owner • Misure di prevenzione e di contrasto sono definite dalla normativa e danno luogo a piani di azione molto strutturati <p>Il progetto prevede la definizione di una metodologia comune che valorizzi gli elementi di maggior strutturazione di entrambi i modelli. La proposta di integrazione rispetta pienamente i vincoli normativi e regolamentari alla base dei due sistemi. Si fonda sul trasferimento degli elementi organizzativi, metodologici e tecnici che sono comuni, non impattando pertanto sul pieno rispetto degli adempimenti e dei requisiti di base di entrambi i sistemi, e nel perimetro di integrazione promosso dall'ANAC nel PNA.</p>	
	Destinatari	Amministrazioni centrali regionali e locali

	Modalità di attuazione	L'intervento prevede la definizione di un intervento di modellizzazione centralizzato, definito mediante la collaborazione di ANAC, MEF, ACT e Ministero del Lavoro e la disseminazione del modello mediante azione di change management presso i diversi contesti centrali (Ministeri) e regionali. Entrambe le tipologie di azione potranno essere attuate mediante procedure di gara ai sensi del codice degli appalti.
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁶⁵	Regioni e/o ambito nazionale
	Connessione con altri OP⁶⁶	N.A.
3	Temi unificanti	L'intervento in oggetto contribuisce trasversalmente a tutti i temi unificanti
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	L'intervento contribuisce all'obiettivo della SNSvS "Pace - III.2 Contrastare corruzione e concussione nel sistema pubblico", favorendo la mitigazione del rischio di non gestione di casi di frodi e di corruzione
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁶⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁶⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.5 POTENZIAMENTO DEL PARTENARIATO ECONOMICO E SOCIALE (PES)
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Il partenariato economico e sociale (PES) è da diversi cicli di programmazione considerato fondamentale dall'Unione europea e dagli Stati Membri per la programmazione e l'attuazione dei programmi di investimento. Con la programmazione 2014-2020 (art. 5 del Reg. 1303/2013) i PES assurgono a interlocutori privilegiati di tutti i fondi SIE e nazionali. Risulta prioritario intervenire sui livelli di coinvolgimento partenariale con specifiche azioni di miglioramento in linea con il codice di condotta del partenariato pubblicato nel 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • potenziare il sistema delle relazioni partenariali; • contribuire all'innalzamento del livello di competenza specifica sui Fondi SIE e Nazionali delle PES; • sostenere le PES nelle azioni di animazione e sensibilizzazione del territorio; • supportare la creazione di modelli organizzativi di Partenariato facilmente governabili e funzionali.
	<p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • azioni per la creazione di condizioni favorevoli allo sviluppo del Partenariato (studi, ricerche/azione, ecc.) con metodologie innovative e l'impiego di tecnologie informatiche (portali web, portali digitali per favorire il confronto e lo scambio di esperienze, ecc.); • assistenza specialistica ai PES per il rafforzamento delle competenze e per garantire competenze sui specifici temi di policy e/o di normazione; • iniziative di empowerment per la crescita delle competenze del Partenariato Economico e Sociale (workshop, convegni, animazione territoriale, trasferimento di conoscenza, formazione, ecc.);
	Destinatari Amministrazioni centrali e locali
	Modalità di attuazione Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati Nessun progetto da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.5 POTENZIAMENTO DEL PARTENARIATO ECONOMICO E SOCIALE (PES)	
1B	Territorio di riferimento⁶⁷	Intero territorio nazionale
	Connessione con altri OP⁶⁸	N.A.
3	Temi unificanti	Tutti i temi trasversalmente
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Nessun obiettivo in particolare da segnalare
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁶⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁶⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.6 MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA GIUSTIZIA	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>L'efficientamento del sistema giudiziario in senso ampio ha un impatto diretto sull'obiettivo di "Garantire l'efficienza del sistema giudiziario", previsto dall'AP 2014-20, nel quale la Commissione ha chiesto che fosse evidenziato che "l'Italia deve basarsi sulle esperienze positive di precedenti periodi di programmazione, in particolare per ciò che concerne il progetto uffici giudiziari".</p> <p>Anche per la nuova programmazione 2021-2027 il tema del miglioramento del sistema giustizia italiano (civile, penale, amministrativo) è considerato centrale nei processi di riforma pubblica (si veda Country Report Italia 02/2019).</p>
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. fase preliminare assessment dell'organizzazione e dei fabbisogni degli uffici giudiziari territoriali di primo e secondo grado e di elaborazione dei piani esecutivi per il miglioramento dei servizi offerti nell'ambito della giustizia civile, realizzata con il coinvolgimento degli Uffici Giudiziari nella formulazione dei suddetti piani; 2. fase di implementazione ed esecuzione dei piani elaborati per la messa a punto di un dettagliato piano di attività da sviluppare in ogni ufficio giudiziario, suddiviso in quattro possibili ambiti: <ol style="list-style-type: none"> a. <u>sviluppo organizzativo</u> (es. revisione del modello organizzativo delle cancellerie, revisione/reingegnerizzazione delle modalità operative in uso, creazione di un gruppo di supporto per implementare l'utilizzo delle funzionalità informatiche nelle attività di competenza del magistrato); b. <u>sviluppo del processo telematico sia civile che penale</u> (es. supporto all'aggiornamento delle modalità di lavoro, formazione e affiancamento operativo per i magistrati e per il personale amministrativo, comunicazione e sensibilizzazione agli utenti, campagne di informazione); c. <u>supporto al miglioramento dei rapporti con l'utenza</u> (es. uffici di prossimità, creazione/potenziamento di punti informativi, revisione della segnaletica e cartellonistica, revisione ed omogeneizzazione della modulistica,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.6 MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA GIUSTIZIA	
		<p>revisione dell'organizzazione logistica, ottimizzazione gestione liquidazioni CTU);</p> <p>d. <u>supporto al miglioramento delle competenze</u> (es. realizzazione di percorsi formativi per magistrati e personale amministrativo per il miglioramento delle competenze informatiche e delle competenze trasversali di soft-skill).</p>
Destinatari		Uffici Giudiziari
Modalità di attuazione		Protocolli di intesa e Selezione tramite bandi
Esempi di progetti realizzati		<p>Nel 2008, a seguito di un protocollo di intesa tra il Dipartimento della Funzione Pubblica, il Ministero della Giustizia, 16 Regioni e 2 Province autonome, è stato avviato un progetto transnazionale/interregionale denominato “Diffusione di best practices presso gli uffici giudiziari italiani”, con l’obiettivo di promuovere in tali contesti la replica del progetto pilota di riorganizzazione ed ottimizzazione effettuato presso la Procura della Repubblica di Bolzano, attraverso l’utilizzo dei fondi FSE nell’ambito dei POR regionali 2007-2013.</p> <p>L’iniziativa è stata portata avanti attraverso l'affidamento, tramite procedure pubbliche, di servizi di miglioramento del funzionamento degli uffici giudiziari, articolati in sei linee di attività (<i>analisi e riorganizzazione dell’Ufficio Giudiziario; analisi dell’utilizzo delle tecnologie e loro adozione; realizzazione della Carta dei Servizi; accompagnamento alla certificazione di qualità; costruzione del bilancio sociale; comunicazione con la cittadinanza e comunicazione istituzionale</i></p> <p>Nel 22 dicembre 2017 è stata stipulata con l’Agenzia per la coesione territoriale la convenzione avente ad oggetto la delega al Ministero della giustizia delle funzioni di Organismo Intermedio nell’ambito del Programma Operativo Nazionale “Governance e Capacità Istituzionale” 2014-2020 che ha consentito l'accreditamento del Ministero come Organismo intermedio (OIG) di gestione del PON Governance che sta producendo alcuni risultati su filoni di interesse nazionale (<i>Uffici di prossimità, processi e procedure telematiche, ecc</i>)</p> <p>Alcune Regioni italiane hanno previsto nei rispettivi POR FSE 2014-2020 obiettivi specifici mirati al miglioramento delle prestazioni della pubblica amministrazione, in termini di efficienza, qualità e</p>

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE		13.6 MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA GIUSTIZIA
		prestazione degli uffici giudiziari. Tali previsioni programmatiche, tuttavia non hanno ancora trovato una concreta attuazione.
3	Temi unificanti	Le azioni contribuiscono all'obiettivo "Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini"
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le azioni contribuiscono all'obiettivo di Pace " <i>III.3 Garantire l'efficienza e la qualità del sistema giudiziario</i> "
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	<i>Nessun elemento da segnalare</i>

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.7 BENI CONFISCATI – AGENZIA NAZIONALE (ANBSC) E NUCLEI TERRITORIALI DI SUPPORTO	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>Le azioni sono orientate ai seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sviluppo di competenze professionali specifiche e diversificate rispetto alle diverse dimensioni di intervento di ANBSC e Nuclei: <i>dimensione giuridica, dimensione istituzionale, dimensione economico – aziendale, e dimensione sociale e culturale</i>; • accrescimento del livello di trasparenza delle procedure e diffusione delle informazioni, sia nella fase di assegnazione sia di monitoraggio dell'utilizzo dei beni e delle aziende; • regia e governo di un percorso di costruzione di "reti di cooperazione" fra i beni e le imprese sequestrate e confiscate e tra queste e le risorse ed i soggetti che potrebbero sostenere progettualità ed interventi di riqualificazione sostenibili ed efficaci, favorendo l'incontro fra domanda e offerta; • sviluppo e diffusione di pratiche di co progettazione tra gli attori ed attivazione delle risorse con cui finanziare le progettualità di riuso, recupero e valorizzazione dei beni e delle aziende, con particolare riferimento al Piano di azione nazionale
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Assessment Organizzativo, individuazione delle criticità e delle aree di miglioramento 4. Mappatura patrimoni confiscati 5. Progettazione di un Masterplan in termini di: a) Modalità organizzative e procedurali; b) Strumenti di lavoro e schede operative a supporto dell'attività 6. Definizione di azioni per la risoluzione delle principali criticità per la destinazione dei beni e per l'analisi e il monitoraggio dei dati 7. Attivazione delle misure organizzative e procedurali definite nel MasterPlan attraverso la realizzazione di Laboratori/Cantieri territoriali per: a) Accrescere le competenze professionali del personale; b) Contribuire alla costruzione di community professionali in grado di assicurare sostenibilità e qualità al servizio di supporto secondo elevati livelli di competenza e qualità
	Destinatari	ANBSC, Pubbliche Amministrazioni centrali e locali, enti pubblici

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.7 BENI CONFISCATI – AGENZIA NAZIONALE (ANBSC) E NUCLEI TERRITORIALI DI SUPPORTO	
	Modalità di attuazione Selezione tramite bandi	
	Esempi di progetti realizzati A partire dal 2017 il Ministero dell'Interno ha provveduto, nell'ambito del proprio Programma Operativo Nazione LEGALITA' 2014-2020, ad inviare alcune prefetture di alcune Regioni Target a presentare proposte progettuali a valere sull'Asse V Azione 5.1.1. Con nota n. 555/SM/U/001152/2017 del 3 marzo 2017, il Ministero dell'Intero ha infatti sollecitato le Prefetture degli Uffici Territoriali del Governo delle Regioni Campania (5), Basilicata (2), Puglia (6), Calabria (5) e Sicilia (9) ha richiedere specifico finanziamento per interventi di qualificazione e empowerment di tali Uffici. Questi interventi hanno seguito uno specifico schema tipo di rafforzamento amministrativo, adattabile ad ogni Prefettura, articolato in tre moduli differenziati: Modulo 1 - Supporto ai Comuni nella predisposizione, revisione e monitoraggio dei piani anticorruzione attraverso una task-force di esperti; Modulo 2 – Supporto ai Comuni nello scouting di fondi europei e gestione dei progetti attraverso una task force di esperti Modulo 3 – Rafforzamento del nucleo di supporto all'ANBSC attivo presso la prefettura	
3	Temi unificanti	Le azioni contribuiscono all'obiettivo "Omogeneità e qualità dei dati" attraverso la diffusione dei dati sui beni confiscati maggiormente accessibili al partenariato territoriale, sviluppando nei componenti della rete degli attori capacità di utilizzo delle piattaforme informatiche e elaborando analisi informative e reportistica efficace e di immediata comprensione per i soggetti interessati
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Nessun obiettivo in particolare da segnalare
5	Esperienze, analisi, studi	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.7 BENI CONFISCATI – AGENZIA NAZIONALE (ANBSC) E NUCLEI TERRITORIALI DI SUPPORTO	
	ricerche utili per l'impostazione della programmazione	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.8 <i>OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEI DATI NEGLI ENTI LOCALI AI SENSI DEL GDPR</i>
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <p>Obiettivi dell'intervento</p> <p>Analisi, creazione ed implementazione di un sistema di gestione dei dati personali e delle informazioni che permetta, in modo integrato e coerente, il governo, la sicurezza e la valorizzazione del patrimonio informativo degli enti pubblici e che sia in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantire la riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni trattate dall'organizzazione in ogni fase di attività e di processo • Assicurare un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni nell'ambito della progettazione, sviluppo ed erogazione dei servizi • Identificare in maniera obiettiva e verosimile i rischi effettivamente associati alle tipologie di trattamento dei dati e delle informazioni in modo tale da prevedere l'avveramento di eventi dannosi per gli enti e per i soggetti interessati dai trattamenti • Mantenere un sistema di monitoraggio coerente del modello di gestione in modo da garantire il suo aggiornamento continuo rispetto al contesto tecnologico esistente • Mantenere un sistema di controlli e di misure di sicurezza adeguati alla tipologia ed importanza delle informazioni e dei dati, sia per garantire la continuità operativa, sia nell'ideazione ed implementazione di sistemi innovativi di gestione dei dati e dei servizi • Sviluppare i livelli di awareness e sensibilizzazione dei soggetti deputati a gestire e trattare le informazioni e i dati personali in possesso dell'ente • Realizzare dei piani di risposta ad eventuali incidenti di sicurezza delle informazioni permettendo la continuità dei servizi offerti e la tutela dei dati dei soggetti interessati dai trattamenti mitigandone i possibili effetti negativi • Rispettare costantemente i diritti degli interessati <p>Risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento delle prestazioni di sicurezza delle informazioni e dei processi: le organizzazioni saranno in grado di quantificare i miglioramenti nella protezione delle informazioni e dei dati personali, nonché dimostrare il raggiungimento dei propri obiettivi di sicurezza e il rispetto dei diritti degli individui

RIFERIMENTI ALLA SCHEMA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.8 <i>OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEI DATI NEGLI ENTI LOCALI AI SENSI DEL GDPR</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del senso di responsabilità per la sicurezza delle informazioni, capace di permettere che specifici processi o controlli siano implementati in modo corretto ed efficace • Valorizzazione del patrimonio informativo in possesso degli enti e più efficace sfruttamento delle informazioni e dei dati personali al fine di rendere più efficienti i servizi offerti e di crearne di nuovi • Economicità nell'utilizzo delle risorse interne necessarie alla gestione delle informazioni e dei dati in modo tale da evitare gli sprechi sia nella selezione e valutazione dei fabbisogni, sia per il dispendio di denaro per eventuali richieste di indennizzo o risarcimento per danni causati a terzi
Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Si riportano di seguito le principali attività progettuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi dello stato attuale: Rilevazione e analisi dell'attuale modello di gestione della protezione dei dati personali degli interessati e delle informazioni trattate dall'ente • Privacy Gap Analysis: Valutazione della compliance dell'attuale modello di gestione della protezione dei dati personali degli interessati rispetto alle disposizioni stabilite dal GDPR • Piano di remediation: Definizione di un piano di azioni correttive e formalizzazione di una road map degli interventi di adeguamento alle disposizioni stabilite dal GDPR nonché indicazione di misure di efficientamento del modello di gestione delle informazioni trattate dall'ente • Implementazione: Supporto nell'implementazione dei presidi di adeguamento, prioritari ai sensi del GDPR e di quelli necessari a garantire la sicurezza e protezione delle informazioni detenute dall'ente • Monitoraggio: Assistenza nelle attività periodiche di controllo e di miglioramento del sistema di gestione delle informazioni e dei dati personali
Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> • Amministrazioni centrali che erogano (attraverso strutture territoriali e società strumentali dislocate sul territorio nazionale) servizi pubblici all'Utenza finale • Enti Locali che erogano servizi pubblici all'Utenza finale (es. Regioni, Province, Comuni) • Società strumentali/controllate da Amministrazioni centrali e locali che erogano servizi di pubblica utilità (es. Multi-utilities pubbliche) • Aziende Sanitarie
Modalità di attuazione	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione tramite bandi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.8 OTTIMIZZARE LA GESTIONE DEI DATI NEGLI ENTI LOCALI AI SENSI DEL GDPR	
		<ul style="list-style-type: none"> • Contratti/Accordi quadro Consip per la Digital Transformation
	Esempi di progetti realizzati	<p>Progettualità realizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progetti di adeguamento al Regolamento Europeo per la Protezione dei dati personali (GDPR) per aziende Sanitarie pubbliche ed altri enti pubblici statali • Progetti per predisposizione e attuazione di piani di controllo per la sicurezza delle informazioni e dati personali (es. controlli per DPO e ICT security manager)
1B	Territorio di riferimento⁶⁹	Intero territorio Nazionale
	Connessione con altri OP⁷⁰	N.A.
3	Temi unificanti	L'intervento in oggetto contribuisce all'omogeneità e qualità dei servizi, in quanto assicura il corretto trattamento dei dati personali e la compliance normativa
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Industria, innovazione e infrastrutture "e degli obiettivi "Prosperità – I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili – I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico" della SNSVS, rafforzando il ruolo degli Organismi Intermedi/Soggetti Attuatori dei Programmi Operativi
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁶⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁷⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.9 MODELLO EVOLUTO DI MONITORAGGIO DEL LIVELLO DEI SERVIZI PUBBLICI		
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<p>Obiettivi dell'intervento</p> <p>Progettazione e implementazione di un sistema, simile a quello previsto per il settore Sanitario, che, attraverso la identificazione di indicatori e strumenti di monitoraggio assicuri che l'erogazione delle prestazioni e dei servizi avvenga in condizioni di qualità, appropriatezza ed uniformità</p> <p>Risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento della qualità percepita ed effettiva dei servizi al cittadino 	
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Si riportano di seguito le principali attività progettuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuazione dei settori della PA in cui è opportuno implementare un sistema di garanzia e monitoraggio dei livelli essenziali di servizi (ad es. Trasporti, Rifiuti ecc..) • progettazione e implementazione del sistema di garanzia e monitoraggio dei livelli essenziali di servizi (ad es. Trasporti, Rifiuti ecc..) • definizione di una Griglia di indicatori attesi oggetto di verifica e monitoraggio periodico da parte di un Gruppo Centrale specificamente dedicato a verificare l'erogazione dei Livelli di servizi in condizioni di appropriatezza e di efficienza nonché la congruità tra le prestazioni da erogare e le fonti di finanziamento assegnate al settore di riferimento. • definizione di linee Guida per la compilazione e monitoraggio degli indicatori attesi • definizione di un questionario per la raccolta delle informazioni necessarie per l'attività di verifica da parte di un Gruppo Centrale 	
	Destinatari	<p>Amministrazioni centrali che erogano (attraverso strutture territoriali e società strumentali dislocate sul territorio nazionale) servizi pubblici all'Utenza finale;</p> <p>Enti Locali che erogano servizi pubblici all'Utenza finale (es. Regioni, Province, Comuni);</p> <p>Società strumentali/controllate da Amministrazioni centrali e locali che erogano servizi di pubblica utilità (es. Gestori Idrici, Multi-utilities pubbliche, Società di gestione rifiuti, etc.)</p>	
	Modalità di attuazione	Evidenza pubblica	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	13.9 MODELLO EVOLUTO DI MONITORAGGIO DEL LIVELLO DEI SERVIZI PUBBLICI	
	Esempi di progetti realizzati	Progettualità realizzata nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale
1B	Territorio di riferimento⁷¹	Intero territorio nazionale
	Connessione con altri OP⁷²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni contribuiscono all'obiettivo "Omogeneità e qualità dei dati" attraverso lo sviluppo di un sistema di monitoraggio che assicuri che l'erogazione delle prestazioni e dei servizi avvenga in condizioni di qualità, efficacia ed efficienza.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Nessun obiettivo in particolare da segnalare
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁷¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁷² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

14 RIORGANIZZAZIONE DEGLI ENTI PUBBLICI/SOCIETÀ PARTECIPATE

Obiettivo di Policy	OP1, OP2, OP3, OP4 e OP5
Obiettivo specifico	Tutti gli obiettivi
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	Programmi Operativi Regionali (FESR e FSE)
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità – III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.3 Assicurare un equo accesso alle risorse finanziarie
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Città e comunità sostenibili
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEMA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.1 IDIRIZZO STRATEGICO LOCALE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione della spesa pubblica complessiva (almeno il 5%) a seguito dell'uscita della PA dalle aree non strategiche (es. liberalizzazioni e/o dismissioni delle partecipazioni pubbliche) con conseguente incremento delle risorse pubbliche disponibili per settori strategici come il lavoro, la ricerca, l'innovazione e il fisco • Aumento del livello di servizio pubblico locale per i cittadini e imprese che vedono ridotto il n° di interlocutori/enti di almeno il 30% • Adeguamento normativo per le procedure di aggiudicazione degli appalti con conseguente completa trasparenza del processo di affidamento di risorse pubbliche
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>Per poter definire le aree strategiche di intervento per le quali si ritiene necessaria la presenza di Enti pubblici e/o Società Partecipate dallo Stato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definizione delle aree target strategiche per la Regione attraverso: <ol style="list-style-type: none"> a. Benchmark best practice Paesi Europei b. Esigenze e vincoli del contesto economico/politico locale c. Risorse finanziarie locali disponibili nel medio-lungo periodo d. Analisi della spesa pubblica AS-IS e delle aree tematiche presidiate e. Normativa Comunitaria (es. vincoli di Bilancio imposti dal patto di Stabilità EU) e Nazionale 2. Definizione del perimetro di intervento pubblico locale mediante: <ol style="list-style-type: none"> a. Individuazione dell'impatto economico complessivo del nuovo assetto pubblico attraverso la predisposizione di un piano di riordino locale (comprensivo di prospetti Economici e finanziari per le singole aree tematiche) b. Definizione del modello di <i>governance</i> target dell'Amministrazione locale c. Condivisione con l'Amministrazione Centrale del piano del perimetro e del piano di riordino target 3. Definizione di un <i>Master Plan</i> per l'attuazione del piano di riordino che preveda:

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.1 IDIRIZZO STRATEGICO LOCALE	
		<ul style="list-style-type: none"> a. Definizione del Piano degli investimenti in base alle intenzioni strategiche analizzate (identificando in maniera puntuale gli investimenti/disinvestimenti da effettuare e i relativi impatti, es. liquidazione/vendita a privati di società fuori perimetro target) b. <i>Road map</i> per il risanamento economico finanziario, ove necessario, delle Società in perimetro c. Normative per l'adeguamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici locali
	Destinatari	Amministrazioni regionali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁷³	Regioni; Intero comune
	Connessione con altri OP⁷⁴	OP1 - Europa più intelligente
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema Omogeneità e qualità dei servizi al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Città e comunità sostenibili" e degli obiettivi "III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.3 Assicurare un equo accesso alle risorse finanziarie" della SNSVS, attraverso la riduzione

⁷³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁷⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.1 IDIRIZZO STRATEGICO LOCALE	
	Agenda ONU 2030	della spesa pubblica e l'efficientamento del servizio pubblico locale.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.2 RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ASSET E DELLA SPESA REGIONALE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <ul style="list-style-type: none"> • Risanamento economico-finanziario delle imprese a controllo Regionale garantendo almeno il pareggio di bilancio in 24 mesi dall'avvio delle attività progettuali • Liberalizzazione dell'accesso all'uso dell'infrastruttura pubblica per le imprese private pari ad almeno ad un 50% degli assetti locali 	
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <p>Per traghettare il piano di riordino che prevede tra le varie azioni il riequilibrio economico-finanziario delle Società partecipate (inserite nel perimetro target) verrà proposto per ogni ente un piano industriale dettagliato in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il progetto strategico: <ol style="list-style-type: none"> a. Le principali azioni realizzative b. Sintesi dei principali dati finanziari attesi 2. La strategia realizzata: <ol style="list-style-type: none"> a. La strategia competitiva corporate b. La strategia competitiva delle singole SBU/Funzioni c. Evoluzione dei principali dati finanziari storici per SBU/Funzioni 3. Le intenzioni strategiche: <ol style="list-style-type: none"> a. Necessità e opportunità di un rinnovamento strategico b. Le intenzioni strategiche a livello corporate c. Le intenzioni strategiche a livello di SBU/Funzione 4. L'Action Plan: <ol style="list-style-type: none"> a. Azioni, tempistica, manager delle Amministrazioni locali responsabili b. Impatto economico-finanziario delle azioni c. Investimenti e modalità di finanziamento d. Impatto organizzativo e. Condizioni e vincoli all'implementazione 5. Le ipotesi e i dati finanziari prospettici: <ol style="list-style-type: none"> a. Modello economico b. Le ipotesi alla base delle previsioni economico-patrimoniali-finanziarie c. I dati previsionali a confronto con i dati storici d. Le direttive di analisi dei risultati gestionali e. Andamento dei <i>key value driver</i> f. Analisi di sensitività g. Aspetti critici da evidenziare 	
	Destinatari	Amministrazioni regionali

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.2 RAZIONALIZZAZIONE DEGLI ASSET E DELLA SPESA REGIONALE	
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁷⁵	Regioni; Intero comune
	Connessione con altri OP⁷⁶	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.3 Assicurare un equo accesso alle risorse finanziarie” della SNSVS, perseguendo il risanamento delle imprese a controllo Regionale e la liberalizzazione dell’accesso all’uso dell’infrastruttura pubblica.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

⁷⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁷⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.3 SEMPLIFICAZIONE ED EFFICIENTAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI EROGATI DAGLI ENTI LOCALI	
1A	<p>Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incremento dell'efficienza interna (almeno il 5% dei costi attuali) degli Enti locali preposti all'erogazioni di servizi pubblici • Incremento degli indicatori di <i>customer satisfaction</i> di almeno il 20% da parte di imprese e/o cittadini per il singolo servizio erogato dall'amministrazione locale <p>Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni</p> <p>Per efficientare e semplificare i servizi pubblici erogati dai singoli enti locali si rende necessario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supporto gestionale all'attuazione del piano di riordino definito tramite attività di affiancamento e accompagnamento alle società pubbliche locali nel perimetro target. <p>In particolare la riorganizzazione Societaria e l'efficientamento dei processi interni verranno traghettati mediante:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Analisi del modello organizzativo attuale e confronto con best practice: <ol style="list-style-type: none"> i. Analisi quali-quantitativa dell'attuale modello organizzativo (missione e responsabilità delle strutture, numero di riporti, <i>span of control</i>, dimensionamenti delle strutture) ii. Analisi dei dati sul personale (<i>seniority, skills</i>, permanenza nel ruolo) iii. Interviste con responsabili di struttura per identificazione di criticità dell'attuale modello iv. Comparazione con <i>benchmark</i> di settore: b. Disegno del modello organizzativo target: <ol style="list-style-type: none"> i. Definizione delle strutture target (a più livelli gerarchici secondo lo scenario selezionato) e disegno degli organigrammi ii. Definizione delle <i>mission</i> e delle responsabilità su attività chiave delle strutture organizzative iii. Verifica meccanismi di raccordo ed eliminazione eventuali ridondanze c. Dimensionamento delle strutture e delle risorse coinvolte nei processi ad alto impatto sui livelli di servizio: <ol style="list-style-type: none"> i. Identificazione dimensionamenti di massima basati su <i>best practice, benchmark</i> e analisi di KPI ii. Analisi di dettaglio e valutazione quantitativa puntuale attività, carichi di lavoro, tempistiche 	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	14.3 SEMPLIFICAZIONE ED EFFICIENTAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI EROGATI DAGLI ENTI LOCALI	
		<p>e strumenti a supporto, per le aree critiche individuate</p> <p>d. Analisi dei processi AS-IS e definizione dei processi TO-BE al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Identificare, eliminare / ridurre le attività non a valore aggiunto (attività non significative per il cittadino, tempi di attesa, complessità organizzativa, di processo o prodotto) e. Identificare e eliminare gli sprechi f. Eliminare/ridurre i tempi di attesa per i cittadini e le imprese <p>2. Monitoraggio della qualità dei livelli di erogazione del servizio e delle condizioni operative adottate attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aggiornamento periodico della stima della domanda b. Controllo e valutazione dei livelli di servizio erogati c. Monitoraggio del rispetto dei termini dei Contratti di servizio d. Realizzazione di studi/iniziative/procedure per migliorare il rapporto tra mezzi impiegati e risultati conseguiti
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi ad evidenza pubblica
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁷⁷	Regioni; Intero comune
	Connessione con altri OP⁷⁸	OP1 - Europa più intelligente

⁷⁷ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁷⁸ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE		14.3 SEMPLIFICAZIONE ED EFFICIENTAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI EROGATI DAGLI ENTI LOCALI
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema Omogeneità e qualità dei servizi al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell'ambito dell'obiettivo ONU "Città e comunità sostenibili" e degli obiettivi "III. Affermare modelli sostenibili di produzione e consumo - III.3 Assicurare un equo accesso alle risorse finanziarie" della SNSVS, ottimizzando i servizi pubblici locali.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

15 REALIZZAZIONE DI CENTRALI ACQUISTI REGIONALI

Obiettivo di Policy	OP1, OP2, OP3, OP4 e OP5
Obiettivo specifico	Tutti gli obiettivi
Obiettivo di Policy correlati	N.A.
Fondi e strumenti di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • FESR • POR
Temi unificanti	Omogeneità e qualità dei servizi per i cittadini
Obiettivi strategici Strategia nazionale di sviluppo sostenibile	Prosperità - I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico
Obiettivi di sviluppo sostenibile Agenda ONU 2030	Industria, innovazione e infrastrutture
Indicatori	Non disponibili

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.1 FAVORIRE LA CREAZIONE E LO SVILUPPO DELLE CENTRALI ACQUISTO TERRITORIALI A LIVELLO REGIONALE	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi <ul style="list-style-type: none"> • Riduzione dei prezzi di acquisto mediante la standardizzazione dei fabbisogni e aggregazione della spesa per beni, servizi e lavori e la realizzare di economie di scala • Definizione di modelli di consumo omogenei tra le PP.AA. afferenti alla Centrale Acquisti che consentano di efficientare i servizi resi ai cittadini • Recupero di efficacia ed efficienza del processo amministrativo mediante l'utilizzo di strumenti telematici di acquisto 	
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni <p>Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso le seguenti azioni integrate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi As-Is del modello di organizzazione degli acquisti in ambito regionale al fine di individuare la propensione all'aggregazione delle PP.AA. in tema di approvvigionamenti; 2. Valutazione dell'impatto normativo e organizzativo; 3. Individuazione del modello organizzativo To-Be attuabile nel contesto di riferimento; 4. Redazione di un <i>business plan</i> che, in riferimento alla mission individui: <ol style="list-style-type: none"> a. Impatto economico per la realizzazione del modello individuato; b. Accessibilità al riuso di piattaforme telematiche di acquisto già sviluppate presso contesti simili; c. Piano di investimenti anche in termini di risorse soprattutto tecnologiche ed umane necessarie alla realizzazione degli obiettivi; d. Possibilità di utilizzo di risorse già impiegate presso le PP.AA. di riferimento in relazione agli <i>skill</i> richiesti e disponibili; e. Opportunità di individuare classi di enti pubblici obbligati ad utilizzare gli strumenti messi a disposizione dalla Centrale Acquisti Territoriale. 5. Definizione e adozione, a livello regionale, delle linee guida e aggiornamento della normativa di riferimento; 6. Start up della Centrale Acquisti Territoriale; 7. Sviluppo di una piattaforma di <i>e-procurement</i> conforme alla normativa nazionale e comunitaria vigente; 8. Supporto all'attività di <i>change management</i>; 9. Azioni di trasferimento di <i>know-how</i> in grado di supportare a livello complessivo l'implementazione di organizzazione, processi e procedure; 	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.1 FAVORIRE LA CREAZIONE E LO SVILUPPO DELLE CENTRALI ACQUISTO TERRITORIALI A LIVELLO REGIONALE	
		10. Program management.
	Destinatari	Amministrazioni regionali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁷⁹	Regione
	Connessione con altri OP⁸⁰	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, rendendo più efficiente ed efficace l’intero processo di <i>procurement</i> regionale.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione	Nessun elemento da segnalare

⁷⁹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁸⁰ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.1 FAVORIRE LA CREAZIONE E LO SVILUPPO DELLE CENTRALI ACQUISTO TERRITORIALI A LIVELLO REGIONALE	
	della programmazione	

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.2 AMPLIARE LA QUOTA DI SPESA “GESTITA” TRAMITE LA CENTRALE ACQUISTI TERRITORIALE	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del numero dei procedimenti di scelta del contraente complessivi della regione; • Riduzione dei prezzi unitari di beni, servizi e lavori; • Utilizzo di risorse per attività core della PP-AA. a favore di progetti di volti al miglioramento dei livelli di servizio agli utenti.
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'ampliamento della quota di spesa gestita in capo alle Centrali Acquisti Territoriali può essere realizzata mediante le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clusterizzazione delle PP-AA. presenti sul territorio; 2. Analisi della spesa per beni, servizi e lavori delle PP-AA. propensione all'aggregazione delle PP-AA. in tema di approvvigionamenti; 3. Realizzazione della matrice di priorità in riferimento alle categorie merceologiche potenzialmente aggredibili; 4. Analisi dei fabbisogni finalizzata a porre a base di gara beni, servizi e lavori che consentano di garantire la continuità dei servizi erogati; 5. Potenziamento delle competenze della centrale al fine di disporre di <i>know how</i> verticale per aree merceologiche e trasversale in materia di contrattualistica pubblica; 6. Azioni di trasferimento di <i>know-how</i> in grado di supportare a livello; complessivo l'implementazione di organizzazione, processi e procedure 7. Program management.
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁸¹	Regione

⁸¹ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.2 AMPLIARE LA QUOTA DI SPESA “GESTITA” TRAMITE LA CENTRALE ACQUISTI TERRITORIALE	
	Connessione con altri OP⁸²	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, rendendo più efficiente ed efficace l’intero processo di <i>procurement</i> regionale.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

vii. altra tipologia di territorio
 Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁸² Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.3 INCREMENTARE IL PERIMETRO DI PROCESSI PRESIDIATI DALLE CENTRALI ACQUISTI TERRITORIALE (DAL SOURCING ALLA FATTURAZIONE, AI PAGAMENTI)	
1A	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Informatizzazione del ciclo passivo nella sua interezza; • Recupero di efficienza dei processi; • Miglioramento dei livelli di servizio agli utenti (es. riduzione dei termini di pagamento).
	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'incremento del perimetro di processi presidiati dalle Centrali Acquisti Territoriali può essere realizzata mediante le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi As-Is dei processi correlati alle procedure di scelta del contraente 2. Definizione dei modelli To-Be; 3. Redazione di un business <i>plan</i> relativo a: <ol style="list-style-type: none"> a. Verifiche di <i>compliance</i> del modello individuato con la normativa vigente nazionale e comunitaria; b. Impatto economico dell'attuazione del modello individuato; c. Impatto economico e piano degli investimenti in riferimento allo sviluppo di strumenti informatizzati a supporto dei processi e della relativa integrazione; d. Definizione delle priorità di intervento e della tempistica di realizzazione dei singoli step disegnati. 4. Realizzazione dei sistemi informativi a supporto dell'informatizzazione e integrazione di tutte le fasi del ciclo passivo; 5. Azioni di trasferimento di <i>know-how</i> in grado di supportare a livello complessivo l'implementazione di organizzazione, processi e procedure; 6. Program management.
	Destinatari	Amministrazioni regionali e locali
	Modalità di attuazione	Selezione tramite bandi
	Esempi di progetti realizzati	Nessun progetto specifico da segnalare
1B	Territorio di riferimento⁸³	Regione

⁸³ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.3 INCREMENTARE IL PERIMETRO DI PROCESSI PRESIDIATI DALLE CENTRALI ACQUISTI TERRITORIALE (DAL SOURCING ALLA FATTURAZIONE, AI PAGAMENTI)	
	Connessione con altri OP⁸⁴	N.A.
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, rendendo più efficiente ed efficace l’intero processo di <i>procurement</i> regionale.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare

-
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
 - iv. zona di montagna,
 - v. zona costiera o isole,
 - vi. zona rischio spopolamento,
 - vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁸⁴ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.4 E-PROCUREMENT	
	Obiettivi dell'intervento e/o risultati attesi	<ul style="list-style-type: none"> • Migliorare la performance degli appalti pubblici, in particolare per quanto riguarda il numero di stazioni appaltanti, la loro capacità professionale, la loro capacità di integrare gli aspetti relativi alla sostenibilità e all'innovazione nelle procedure d'appalto, le aggiudicazioni uniche, la semplificazione delle procedure, la velocità delle decisioni, le piccole e medie imprese contraenti, e la capacità delle autorità di effettuare verifiche efficaci; • Potenziamento dei servizi erogati dagli Enti locali a parità di risorse impiegate
1A	Descrizione dell'intervento e delle relative possibili azioni	<p>L'e-procurement promuove la domanda pubblica di innovazione mirando alla semplificazione, digitalizzazione e trasparenza delle procedure di aggiudicazione e gestione dei contratti pubblici. Tali obiettivi possono essere perseguiti attraverso azioni di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. identificazione di ambiti di intervento normativo per la semplificazione procedurale e amministrativa, finalizzata a restituire un quadro normativo chiaro e unitario scongiurando il rischio della frammentazione e dell'incompatibilità dei sistemi e delle norme utilizzate per gli appalti elettronici; 2. digitalizzazione di processi e implementazione di piattaforme di e-procurement presso soggetti aggregatori, PA locale e altri soggetti pubblici; 3. coinvolgimento della PA locale e definizione di standard e regole tecniche comuni per garantire il colloquio e la condivisione dei dati tra i sistemi telematici di acquisto e di negoziazione sul territorio nazionale; 4. dematerializzazione e la regolamentazione delle gare di appalto pubblico attraverso comunicazioni elettroniche e l'implementazione e diffusione di specifici servizi (e-notification: pubblicazione elettronica dei bandi di gara; e-access: accesso elettronico ai documenti di gara; e-submission: presentazione elettronica delle offerte; ESPD: documento di gara unico europeo/ eDGUE; e-Certis: per i certificati e gli attestati più frequentemente richiesti nelle procedure d'appalto / ANAC- SIMOG, ecc); 5. estensione della digitalizzazione e dell'interoperabilità delle banche dati/sistemi nazionali anche delle fasi a valle

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.4 E-PROCUREMENT	
		(gestione dei contratti e fatturazione) e a monte (raccolta fabbisogni e programmazione) del processo di acquisto.
	Destinatari	Pubbliche Amministrazioni locali / in house / SUA / CUC
	Modalità di attuazione	<p>Selezione tramite bandi</p> <p>Contratti/Accordi quadro Consip per la trasformazione digitale</p> <p>Contratti/Accordi quadro Consip per i temi di interoperabilità e infrastrutture</p>
	Esempi di progetti realizzati	<p>Piattaforma CONSIP di e-procurement www.acquistinretepa.it. Oltre alla piattaforma Consip, la maggior parte dei 32 soggetti aggregatori (di cui alla Delibera ANAC n.31 del 17 gennaio 2018), si è dotata o si accinge a farlo, di una piattaforma telematica di e-procurement per le gare di competenza, primariamente per specifiche categorie merceologiche di beni e servizi– spesa sanitaria e spesa comune, con estensione graduale anche ad altri settori merceologici.</p> <p>IleP – Italian Interoperable e-Procurement (in corso) - Integrazione del servizio eCertis con il sistema informativo di monitoraggio delle gare (SIMOG) e con le piattaforme di e-procurement - Partner: AgID con ruolo di coordinatore, ANAC, CONSIP, IntercentER</p> <p>ESPD – European Single Procurement Document - Adozione del DGUE elettronico da parte delle piattaforme di eprocurement e integrazione del DGUE con i sistemi di competenza degli organismi di indirizzo e controllo - Partner: AgID (coordinatore), ANAC, MIT, CONSIP, IntercentER, UNIONCAMERE</p>
1B	Territorio di riferimento⁸⁵	Terrritorio nazionale
	Connessione con altri OP⁸⁶	N.A.

⁸⁵ Per l'OP5 indicare una o più delle seguenti tipologie:

- i. quartiere/periferia,
- ii. intero comune,
- iii. zona funzionale urbana o extra urbana,
- iv. zona di montagna,
- v. zona costiera o isole,
- vi. zona rischio spopolamento,
- vii. altra tipologia di territorio

Negli altri casi indicare Regione/i o ambito nazionale.

⁸⁶ Da compilare solo nel caso di OP5: indicare tematiche interessate e/o obiettivi specifici anche a valere sugli altri 4 OP connessi

RIFERIMENTI ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE UFFICIALE	15.4 E-PROCUREMENT	
3	Temi unificanti	Le azioni saranno rivolte al superamento delle sfide poste dal tema “Omogeneità e qualità dei servizi” al fine di creare eccellenze nei servizi, opportunità di sviluppo nonché per diminuire le disparità territoriali.
4	Strategia Nazionale di sviluppo sostenibile e Agenda ONU 2030	Le proposte si inseriscono nell’ambito dell’obiettivo ONU “Città e comunità sostenibili” e degli obiettivi “I. Finanziare e promuovere ricerca e innovazione sostenibili - I.3 Innovare processi e prodotti e promuovere il trasferimento tecnologico” della SNSVS, rendendo più efficiente ed efficace l’intero processo di <i>procurement</i> pubblico.
5	Esperienze, analisi, studi ricerche utili per l'impostazione della programmazione	Nessun elemento da segnalare