



**Programma Regionale  
7FESR FSE+ Basilicata 2021-2027**

Codice CCI n. 2021IT16FFPR004  
Decisione C (2022) 9766 del 16/12/2022

# Allegato 2 – Scheda operazione

Documento approvato con D.G.R. n. .../2023



## SCHEDA OPERAZIONE

### Titolo dell'Operazione

**DIGITALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI DELLA DIREZIONE GENERALE INFRASTRUTTURE E MOBILITA' SOSTENIBILE DELLA REGIONE BASILICATA – CUP: G41C25000150009**

### Tipologia di Operazione<sup>1</sup>

Acquisto di beni e servizi.

### Obiettivo Specifico/Azione<sup>2</sup>

Obiettivo Specifico 1.2 – Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione.

Azione 1.1.2.A - Sviluppo di servizi pubblici digitali: Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi.

### Fondo (FESR/FSE)

FESR.

### Descrizione dell'operazione<sup>3</sup>

L'operazione proposta è finalizzata alla digitalizzazione dei procedimenti amministrativi gestiti dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità ed è pienamente coerente con le finalità perseguite dall'OS e gli interventi previsti nel PR.

In sintesi, l'elenco delle piattaforme da reingegnerizzare e da realizzare ex-novo.

- **SIS** – Sistema Informativo Sismica ([sis.regione.basilicata.it](http://sis.regione.basilicata.it)) – Portale dedicato ai controlli relativi alle costruzioni in zona sismica alla trasmissione e gestione delle denunce sismiche, in uso all'Ufficio "Politiche Integrate per la Sicurezza, i Controlli e la Prevenzione Sismica".  
Il portale si distingue per la gestione completamente informatizzata di tutte le fasi del procedimento amministrativo, dal deposito della domanda corredata dagli elaborati grafici, alle varianti e fino al collaudo finale.  
Il portale è utilizzato dagli istruttori regionali per l'istruttoria delle richieste di autorizzazioni sismiche inoltrate da oltre 5.500 tecnici esterni, in gran parte residenti in Regione Basilicata e nella restante parte residenti fuori regione. L'attuale revisione del portale è stata implementata nel 2018, secondo la normativa all'epoca vigente. Negli anni successivi c'è stata una evoluzione delle norme di riferimento (L.R. n. 38/2020; L.R. n. 49/2021; DGR 378/2022) che richiede una radicale riprogettazione del sistema, necessità derivata anche per mettere a frutto l'esperienza accumulata, in questi anni, dagli istruttori che utilizzano il sistema;
- **Siget80S, Sisma80S e Sigep** – reingegnerizzazione dei portali per la gestione del sisma 1980 - L.219/81 e del sisma 1990/1991/1998 L.226/99 e salvaguardia dei dati;
- **Prezzario Regionale delle Opere Pubbliche** – ([prezzariooperepubbliche.regione.basilicata.it](http://prezzariooperepubbliche.regione.basilicata.it)) – Portale dedicato alla redazione e consultazione del prezzario regionale. La necessità della reingegnerizzazione è dovuta all'adeguamento dello stesso alla normativa vigente, in particolare per renderlo BIM compatibile, mediante l'introduzione di nuove funzionalità, all'adattamento alle norme UNI 11337 e al rispetto delle linee guida del Ministero delle Infrastrutture, con l'introduzione di attributi sia informativi (LOI) che geometrici (LOG) con la possibilità di interoperare altri software;
- **SIEP** - Sistema Informativo Espropri Pubblici da realizzare ex-novo, portale per la gestione delle procedure espropriative relative alla realizzazione di opere pubbliche e di "opere private di interesse pubblico", quali impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili. Il software deve coadiuvare inoltre l'Ufficio nelle attività di monitoraggio ed osservatorio ai sensi della L.R. 19/2007.

- **CultoPA** - Sistema Informativo per la gestione dei finanziamenti per opere di culto da realizzare ex novo, portale per la gestione dei finanziamenti per le opere di culto;

Il progetto partirà dalla mappatura che verrà condotta nell'ambito della prima fase del servizio, emergeranno con maggiore dettaglio quali sono le esigenze tecniche per addivenire ad una digitalizzazione integrata e innovativa della Direzione Generale.

Il processo di digitalizzazione e reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi prevede la realizzazione delle seguenti fasi operative:

#### ANALISI & DISCOVERY

- **Mappatura dei Procedimenti e dei workflow Esistenti (as-is)**  
*Questa fase mira a eseguire un'analisi approfondita delle procedure amministrative correnti, dei relativi flussi di lavoro, della documentazione utilizzata e dei soggetti coinvolti, con l'obiettivo di elaborare una rappresentazione fedele dello stato attuale.*
- **Identificazione delle Aree di miglioramento**  
*Questa fase si propone di individuare dei punti critici, delle inefficienze, dei colli di bottiglia e delle aree di intervento in cui l'implementazione di soluzioni digitali può generare i maggiori benefici.*
- **Definizione degli Obiettivi (To-Be)**  
*Questa fase mira a formulare obiettivi specifici e misurabili che la digitalizzazione dovrà conseguire, quali l'attivazione di servizi online per i cittadini, l'automazione dei processi interni e l'implementazione di sistemi di gestione documentale digitale.*

#### PROGETTAZIONE E RE-INGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI (To-Be)

- **Ridisegno dei Processi**  
*Questa fase si propone di riprogettare i processi amministrativi sulla base delle risultanze dell'analisi, con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia delle tecnologie digitali.*
- **Definizione delle Tecnologie Digitali;**  
*Questa fase mira a identificare e definire le soluzioni tecnologiche più idonee a supportare i nuovi processi amministrativi, quali piattaforme di gestione documentale, sistemi di workflow, strumenti di firma digitale e piattaforme di comunicazione online.*

#### SVILUPPO E CONFIGURAZIONE DEI NUOVI SISTEMI DIGITALI

- **Sviluppo del sistema**  
*Questa fase riguarda la realizzazione pratica del sistema digitale, sfruttando attività di sviluppo e/o configurazione delle piattaforme e delle applicazioni necessarie.*
- **Implementazione delle funzionalità**  
*Questa fase prevede l'integrazione delle funzionalità definite, quali la gestione delle pratiche online, la firma digitale dei documenti e la generazione di reportistica automatizzata.*
- **Go live**  
*Questa fase prevede la messa in esercizio del nuovo sistema digitale, rendendolo accessibile alle diverse tipologie di Utente, quali amministratori, cittadini, sviluppatori.*

#### TEST E FORMAZIONE E DISSEMINATION

- **Test del sistema**  
*Questa fase prevede l'esecuzione di test rigorosi per verificare la funzionalità del sistema e risolvere eventuali anomalie, quali test di integrità e funzionalità.*
- **Formazione**  
*Questa fase mira a erogare programmi di formazione per il personale amministrativo e gli utenti esterni, con l'obiettivo di garantire un utilizzo efficace del sistema.*
- **Condivisione dei risultati ottenuti con cittadini e imprese**  
*Questa fase permette di comunicare i risultati conseguiti attraverso le attività di digitalizzazione a cittadini ed imprese, con il duplice obiettivo di promuovere la consapevolezza dei benefici e favorire l'adozione del nuovo sistema digitale.*

L'intervento di digitalizzazione dei procedimenti amministrativi è concepito per generare benefici a una pluralità di attori, sia interni che esterni all'amministrazione regionale. In particolare, di seguito si dettagliano i principali beneficiari delle attività previste:

- **Regione Basilicata – Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità**

La Direzione Generale Infrastrutture rappresenta il beneficiario diretto dell'operazione. La digitalizzazione dei procedimenti amministrativi permetterà alla Direzione Generale di riferimento di **ottimizzare i flussi di lavoro** interni, con conseguente riduzione dei tempi di elaborazione delle pratiche e incremento dell'efficienza operativa. Inoltre, l'intervento previsto permetterà il **miglioramento della gestione documentale**, attraverso l'implementazione di sistemi digitali che garantiscono la conservazione, l'accessibilità e la tracciabilità delle informazioni e, infine, il **potenziamento della trasparenza e della tracciabilità delle attività** amministrative, in conformità con i principi di buona amministrazione.

- **Dipendenti (Beneficiari Diretti)**

I dipendenti regionali, in particolare quelli afferenti alla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, beneficeranno della **semplificazione delle attività quotidiane**, grazie all'automazione dei processi e alla riduzione delle incombenze burocratiche. Inoltre, attraverso l'intervento, gli stessi avranno **l'accesso facilitato alle informazioni** e ai dati necessari per lo svolgimento delle proprie mansioni e potranno sviluppare nuove competenze digitali, anche attraverso programmi di formazione strutturati.

- **Imprese e Cittadini (Beneficiari Indiretti)**

Ulteriori beneficiari dell'intervento previsto sono Cittadini e Imprese. Questi ultimi, rappresentano i beneficiari indiretti che trarranno vantaggio dall'intervento mediante la **riduzione dei tempi di attesa** e dei costi amministrativi, **l'accesso semplificato ai servizi** pubblici, sfruttando piattaforme innovative, digitali intuitive e facilmente accessibili,

- **Altre Direzioni Generali Regionali (Beneficiari Indiretti)**

L'implementazione di un sistema digitale moderno ed efficiente può generare benefici anche per le altre Direzioni Generali regionali. Infatti, questi ultimi avranno la **possibilità di interfacciarsi in modo più efficiente** con la Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, la possibilità di implementare, prendendo spunto, sistemi simili all'interno delle proprie direzioni generali e, infine, una maggiore **interoperabilità dei sistemi informativi** regionali.

#### Modalità di attuazione e riferimenti normativi

Convenzione CONSIP - attivazione convenzione con Polo Strategico Nazionale (PSN) ai sensi degli artt. 164, 165, 179, 180, comma 3 e 183, comma 15 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e successive modificazioni o integrazioni avente ad oggetto l'affidamento in concessione dei servizi infrastrutturali e applicativi in cloud per la gestione di dati sensibili - "Polo Strategico Nazionale".

#### Dotazione finanziaria complessiva dell'operazione

**Euro 1.890.232,00**

#### Cofinanziamento richiesto sul PR Basilicata 2021/2027

**Euro 1.890.232,00**

#### Altre fonti di finanziamento<sup>4</sup>

-----

#### Beneficiari

Regione Basilicata - Direzione Infrastrutture e Mobilità sostenibile



Piano finanziario<sup>5</sup>

Descrizione	Importo
Progettazione: <b>Analisi dei requisiti:</b> con l'obiettivo di comprendere le esigenze degli utenti e definire cosa deve fare il software, raccolta dei requisiti funzionali e non funzionali, interviste, workshop, questionari con stakeholder e utenti finali, e redazione del documento dei requisiti.	€ 36.600,00
Attività informatiche di digitalizzazione condotte da figure professionali tipiche del cloud enabler del PSN (Product / Network/ Technical specialist, Cloud application specialist, Cloud application architect, Database Specialist and Administrator, System and Network Administrator, System Architect, Cloud security Specialist,);	€ 1.823.632,00
Servizi di mappatura, accompagnamento alla implementazione, formazione	€ 30.000,00

Criteri di ammissibilità<sup>6</sup>

**- Coerenza con il Piano Triennale per l'informatica della PA**

1. Allineamento strategico - Il progetto proposto si inserisce pienamente nel quadro strategico delineato dal Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2024–2026, approvato con DPCM 12 gennaio 2024, che mira a:
  - Rafforzare la capacità digitale delle amministrazioni pubbliche.
  - Promuovere l'adozione di servizi digitali accessibili, sicuri e inclusivi.
  - Sostenere l'uso responsabile e trasparente dell'intelligenza artificiale nella PA.
2. Obiettivi coerenti - Il progetto ICT è coerente con i seguenti obiettivi del Piano Triennale:
  - Digitalizzazione dei processi amministrativi e semplificazione dei servizi per cittadini e imprese.
  - Interoperabilità tra sistemi informativi pubblici, secondo il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA.
  - Adozione di infrastrutture cloud e piattaforme abilitanti (es. SPID, CIE, pagoPA, IO).
  - Sicurezza informatica e protezione dei dati personali, in linea con il principio di "security by design";
  - Accessibilità e usabilità dei servizi digitali, in conformità con le Linee guida AGID.
3. Innovazione e Intelligenza Artificiale - Il progetto prevede l'introduzione di strumenti basati su IA generativa e assistenti digitali, in linea con il Decalogo sull'IA nella PA incluso nel Piano Triennale, che promuove:
  - L'uso dell'IA per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici.
  - La trasparenza e la spiegabilità degli algoritmi.
  - La centralità del controllo umano nei processi decisionali automatizzati.
4. Sostenibilità e Impatto - Il progetto contribuisce a:
  - Ridurre l'impatto ambientale attraverso la dematerializzazione e l'uso di infrastrutture cloud sostenibili.
  - Migliorare la capacità amministrativa e la formazione digitale del personale pubblico.
  - Rafforzare la resilienza digitale della Regione Basilicata.

**- Rispetto Linee Guida AGID**

Il progetto ICT proposto è pienamente conforme alle Linee Guida AGID e si inserisce nel quadro strategico delineato dal Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024–2026, aggiornato nel 2025. In particolare, il progetto rispetta i seguenti principi e indirizzi:

5. Digitalizzazione e interoperabilità
  - Il progetto promuove la digitalizzazione dei processi amministrativi e l'adozione di servizi digitali integrati, in linea con il Modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA.
  - Garantisce la piena interoperabilità con le piattaforme nazionali (es. SPID, CIE, pagoPA, IO), come previsto dalle Linee Guida sull'interoperabilità tecnica e semantica.
6. Accessibilità e usabilità

- Tutti i servizi digitali sviluppati saranno accessibili secondo le Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici (ai sensi della Legge 4/2004).
- L'interfaccia utente sarà progettata secondo i principi di user experience (UX) e design inclusivo, come indicato nel Design System della PA.

#### 7. Sicurezza e protezione dei dati

- Il progetto adotta il principio di "security by design" e "privacy by design", in conformità con le Linee guida sulla sicurezza ICT e il Regolamento GDPR.
- È prevista l'adozione di misure tecniche e organizzative per la gestione del rischio informatico, in coerenza con il Framework Nazionale per la Cybersecurity.

#### 8. Cloud e infrastrutture digitali

- Il progetto prevede l'utilizzo di infrastrutture cloud qualificate secondo il Catalogo dei servizi cloud per la PA (Cloud Marketplace AGID).
- È garantita la residenza dei dati in ambito UE, in linea con le politiche di sovranità digitale.

#### 9. Governance e monitoraggio

- Sarà nominato un Responsabile per la Transizione Digitale (RTD) per la supervisione del progetto.
- Il progetto sarà monitorato attraverso indicatori di performance coerenti con il sistema di monitoraggio previsto dal Piano Triennale.

**- Coerenza con gli indirizzi di cui alla Comunicazione 2021/C 373/01 "Orientamenti tecnici per infrastrutture a prova di clima nel periodo 2021-2027 - Rispetto del principio DNSH e considerazione degli obiettivi ambientali individuati dall'art. 17 del Reg. n. 2020/852", laddove pertinenti e tenuto conto delle indicazioni della VAS del Programma.**

L'operazione in oggetto rientra nell'ambito di intervento di cui all'articolo 5, comma 1, lettera e) "attrezzature, software e attività immateriali" del Regolamento (UE) n. 1058/2021 e che, pertanto, non è soggetto alla verifica climatica sulla base delle indicazioni contenute nel documento "Indirizzi per la verifica climatica dei progetti infrastrutturali finanziati dalla politica di coesione 2021-2027" approvati dal Dipartimento per le politiche di Coesione presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Quanto suddetto è confermato nell'"Ambito di applicazione della verifica climatica per settore di intervento (ex Allegato I RDC 2021-2027)" riportato nel documento INDIRIZZI PER LA VERIFICA CLIMATICA DEI PROGETTI INFRASTRUTTURALI IN ITALIA PER IL PERIODO 2021-2027 DPCoe - MASE – JASPERS del 6 ottobre 2023 per il settore d'intervento "016. Soluzioni TIC, servizi elettronici, applicazioni per l'amministrazione" che esclude la verifica climatica.

Così come indicato nel Manuale delle procedure dell'Autorità di Gestione, tutto il ciclo di attuazione dell'operazione dovrà soddisfare il principio DNSH, tenendo conto degli elementi di valutazione e di mitigazione riportati nel Rapporto di Valutazione Ambientale Strategica del PR FESR FSE+ Basilicata 2021-2027, nello specifico delle risultanze delle analisi degli impatti rispetto alle sei dimensioni del principio "DNSH" dell'Obiettivo specifico RSO3.2 e delle eventuali misure di mitigazione degli impatti significativi (pag.196 Rapporto ambientale) di seguito riportate:

Priorità Basilicata Smart			
Obiettivo Specifico RS0 1.2. Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione - FESR			
Attività previste (sintesi non esaustiva)	Infrastruttura cloud Piattaforme abilitanti Digitalizzazione dei procedimenti amministrativi Sicurezza informatica Centro di Competenza per la Transizione al Digitale e Open Data		
Settori di intervento	016. Soluzioni TIC, servizi elettronici, applicazioni per l'amministrazione; 017. Soluzioni TIC, servizi elettronici, applicazioni per l'amministrazione conformemente ai criteri di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra o di efficienza energetica		
Obiettivi DNSH	Potenziali impatti significativi sugli obiettivi DNSH	Eventuali misure di mitigazione degli impatti significativi	Esiti valutativi
1. Mitigazione dei cambiamenti climatici	La digitalizzazione può determinare un incremento di emissioni di CO2 generato soprattutto dai consumi energetici per il	Gli interventi materiali dovranno essere realizzati secondo standard di efficienza energetica. I centri dati dovranno essere gestiti secondo criteri di	L.O.S. è considerabile compatibile rispetto al principio DNSH su questo tema. Laddove previsto un possibile incremento

	raffrescamento dei centri dati e dalla gestione dei RAEE per esigenze di sostituzione di apparati informatici	efficienza energetica e, laddove possibile, preferibilmente con ricorso ad energie rinnovabili. In caso di forniture di apparecchiature elettroniche dovranno essere conformi alle normative comunitarie e nazionali in materia di consumi energetici.	significativo di emissioni si rimanda alle indicazioni nella colonna precedente.
2. Adattamento ai cambiamenti climatici	Gli interventi previsti tendono ad avere un impatto favorevole piuttosto che peggiorativo delle condizioni climalteranti	Gli investimenti dovranno essere progettati tenendo conto della capacità di resilienza sia a livello di intervento specifico che a livello di territorio e comunità.	L'O.S. è considerabile compatibile rispetto al principio DNSH su questo tema.
3. Uso sostenibile o protezione delle risorse idriche e marine	L'O.S. non sembra interessare il tema	Non pertinente.	L'O.S. è considerabile non rilevante rispetto al principio DNSH su questo tema
4. Transizione ad un'economia circolare	Gli interventi previsti potenzialmente possono ingenerare un uso maggiore di energia, anche da fonti rinnovabili, un consumo di risorse, una maggiore produzione di rifiuti e di RAEE	Le apparecchiature elettroniche dovranno essere conformi alle normative comunitarie e nazionali in materia di consumi energetici. La progettazione degli interventi dovrà essere improntata ad elevata durabilità, riciclabilità, facilità di smontaggio e adattabilità dei prodotti realizzati. Sarà opportuno prevedere una gestione dei rifiuti che privilegi il riciclaggio rispetto allo smaltimento nel processo di produzione. Potrà essere adottata la scelta di utilizzare lo strumento del GPP o il ricorso al CAM, laddove applicabili, nella scelta delle attrezzature.	L'O.S. è considerabile compatibile rispetto al principio DNSH su questo tema. Specifiche prescrizioni indicate nella colonna precedente, laddove pertinenti al caso, potranno contribuire a scongiurare un rischio di impatto negativo rispetto all'obiettivo.
5. Prevenzione e riduzione dell'inquinamento (su aria, acqua, suolo, sottosuolo)	All'interno delle attrezzature informatiche sono ampiamente presenti materiali potenzialmente pericolosi per la salute umana e per l'ambiente.	Le apparecchiature previste dovranno essere in possesso di certificazioni ambientali.	L'O.S. è considerabile compatibile rispetto al principio DNSH su questo tema. Specifiche prescrizioni indicate nella colonna precedente, laddove pertinenti al caso, potranno contribuire a scongiurare un rischio di impatto negativo rispetto
6. Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi	Si ritiene che la tipologia di interventi non abbia un potenziale rischio rispetto alle condizioni e alla resilienza degli ecosistemi o rispetto allo stato di conservazione degli habitat e delle specie.	Gli interventi previsti non dovranno alterare lo stato di conservazione delle aree, lungo tutto il ciclo di vita del processo/prodotto/servizio al quale si riferiscono. Laddove eventualmente necessario si rimanda alla normativa in materia di valutazione degli impatti in aree sensibili.	L'O.S. è considerabile compatibile rispetto al principio DNSH su questo tema.

## - Qualità della proposta in termini di definizione degli obiettivi, metodologia e procedure di attuazione dell'intervento

L'intervento di digitalizzazione è orientato al conseguimento di risultati tangibili in termini di **efficienza, trasparenza e qualità** dei servizi erogati. In particolare, attraverso le attività previste si perseguiranno i seguenti Macro-Obiettivi:

- *Miglioramento della Qualità dell'Attività Amministrativa*

*Questo obiettivo sarà perseguito attraverso l'ottimizzazione dei processi interni e delle risorse e la possibilità di abilitare logiche di gestione documentale avanzate. Infatti, l'implementazione di sistemi digitali mira a semplificare e automatizzare i flussi di lavoro, riducendo i tempi di elaborazione delle pratiche e limitando gli errori. Inoltre, la digitalizzazione consente di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, sia umane che materiali, incrementando la produttività e riducendo i costi operativi. Infine, l'adozione di sistemi di gestione documentale digitale garantirà la conservazione, l'accessibilità e la tracciabilità delle informazioni, facilitando la consultazione e la condivisione dei dati.*

- *Miglioramento della Trasparenza dell'Attività Amministrativa*

*Questo obiettivo verrà perseguito attraverso il miglioramento dell'accessibilità delle Informazioni, la tracciabilità delle azioni e la pubblicazione dei risultati raggiunti. In particolare, la digitalizzazione semplifica l'accesso alle informazioni relative ai procedimenti amministrativi, promuovendo la trasparenza e la partecipazione dei cittadini. L'implementazione di sistemi digitali consente, infatti, di tracciare le azioni intraprese durante i procedimenti amministrativi, garantendo la responsabilità e la correttezza dell'operato dell'amministrazione. L'intervento supporta la pubblicazione dei dati in formato aperto, in conformità con i principi di open government, favorendo la trasparenza e il controllo sociale.*

- *Miglioramento della Qualità dei Servizi ai Cittadini*

*Questo obiettivo consentirà di ottimizzare l'accesso Online ai Servizi, semplificare le procedure e abilitare logiche di comunicazione diretta tra cittadini e amministrazioni. La creazione di piattaforme digitali intuitive e accessibili consente, infatti, ai cittadini di accedere ai servizi pubblici in modo semplice e veloce, da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento. Inoltre, la digitalizzazione semplifica le procedure amministrative, riducendo la burocrazia e i tempi di attesa.*

- *Miglioramento della Qualità dei Servizi alle Imprese*

*Questo obiettivo consente di semplificare gli adempimenti amministrativi, accedere a informazioni e servizi digitali e comunicare in modo efficace abilitando logiche di interazione tra amministrazione e cittadini. La digitalizzazione, infatti, mira a semplificare gli adempimenti amministrativi per le imprese, riducendo i costi e i tempi necessari per l'espletamento delle pratiche. Inoltre, la creazione di piattaforme digitali dedicate consente alle imprese di accedere a informazioni e servizi utili per lo svolgimento delle proprie attività. Infine, l'implementazione di strumenti di comunicazione online facilita l'interazione tra imprese e amministrazione, favorendone la collaborazione e il dialogo.*

## - Impatto organizzativo in termini di efficacia ed efficienza dei processi amministrativi;

La realizzazione e/o reingegnerizzazione dei software previsti dal progetto avrà un impatto significativo sull'organizzazione interna, contribuendo al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi amministrativi. In particolare:

- *Digitalizzazione e automazione dei processi: l'introduzione di soluzioni software evolute consentirà di automatizzare attività ripetitive e a basso valore aggiunto, riducendo i tempi di esecuzione e il margine di errore umano;*
- *Miglioramento dell'efficacia operativa: i nuovi strumenti permetteranno una gestione più strutturata, trasparente e tracciabile delle procedure amministrative, favorendo una maggiore coerenza nell'applicazione delle normative e una più agevole rendicontazione delle attività;*
- *Efficienza nella gestione delle risorse: l'ottimizzazione dei flussi informativi e la riduzione della duplicazione dei dati porteranno a un uso più razionale delle risorse umane e tecnologiche, liberando*

tempo e competenze da destinare ad attività a maggior valore strategico;

- **Interoperabilità e integrazione:** i software saranno progettati per garantire l'interoperabilità con altri sistemi informativi regionali e nazionali, favorendo lo scambio di dati in tempo reale e migliorando la cooperazione tra uffici e amministrazioni;
- **Supporto alle decisioni:** l'adozione di strumenti di analisi e reportistica integrata permetterà un monitoraggio più puntuale delle performance e una maggiore capacità di pianificazione e controllo da parte dei decisori pubblici;
- **Capacità di adattamento e resilienza:** l'architettura modulare e scalabile delle soluzioni proposte renderà l'organizzazione più flessibile e pronta a rispondere a nuove esigenze normative, tecnologiche o organizzative.

### **- Innovatività dei servizi pubblici rivolti agli utenti e design dei servizi sviluppato con processi di coinvolgimento degli utilizzatori;**

Il progetto si propone di introdurre un approccio innovativo nella progettazione e nell'erogazione dei servizi pubblici digitali, ponendo al centro l'esperienza e i bisogni degli utenti. L'innovatività si concretizza attraverso:

- **User-centered design:** i servizi saranno sviluppati seguendo metodologie di progettazione partecipata, che prevedono il coinvolgimento diretto degli utilizzatori finali (cittadini, imprese, operatori pubblici) in tutte le fasi del ciclo di vita del software, dalla definizione dei requisiti alla validazione delle soluzioni;
- **Accessibilità e inclusività:** particolare attenzione sarà dedicata alla realizzazione di interfacce intuitive, accessibili e inclusive, in linea con le linee guida nazionali ed europee sull'accessibilità digitale, per garantire la fruizione dei servizi da parte di tutte le categorie di utenti, incluse quelle con disabilità;
- **Servizi proattivi e personalizzati:** grazie all'integrazione con banche dati e sistemi intelligenti, i servizi saranno in grado di anticipare i bisogni degli utenti e offrire risposte personalizzate, riducendo la necessità di interazione diretta e semplificando l'accesso alle prestazioni;
- **Open innovation e co-creazione:** il progetto promuove la collaborazione tra amministrazioni, cittadini, imprese e centri di ricerca, favorendo la co-creazione di soluzioni digitali che rispondano in modo concreto alle esigenze del territorio;
- **Monitoraggio dell'esperienza utente (UX):** saranno adottati strumenti di analisi e valutazione dell'esperienza utente per raccogliere feedback continui e migliorare progressivamente la qualità dei servizi offerti;
- **Sostenibilità e scalabilità:** le soluzioni saranno progettate per essere sostenibili nel tempo e facilmente adattabili a nuovi contesti o esigenze, favorendo la replicabilità in altri ambiti della pubblica amministrazione.

### **- Qualità economico-finanziaria del progetto in termini di economicità della proposta (rapporto tra l'importo del sostegno, le attività intraprese e il conseguimento degli obiettivi) e di sostenibilità finanziaria;**

Il progetto presenta un'elevata qualità economico-finanziaria, garantita da un attento bilanciamento tra le risorse richieste, le attività previste e gli obiettivi da conseguire. In particolare:

- **Economicità della proposta:** il rapporto tra l'importo del sostegno richiesto e le attività pianificate evidenzia un uso efficiente delle risorse pubbliche. La progettazione modulare e scalabile delle soluzioni software consente di massimizzare l'impatto con costi contenuti, evitando sprechi e duplicazioni;
- **Valorizzazione degli investimenti:** il progetto mira a generare benefici duraturi per l'amministrazione e per gli utenti finali, con ricadute positive in termini di riduzione dei costi operativi, miglioramento dei servizi e incremento della produttività interna;
- **Sostenibilità finanziaria:** le soluzioni proposte sono concepite per garantire una gestione sostenibile nel medio-lungo periodo, sia in termini di costi di manutenzione che di aggiornamento tecnologico. È prevista l'integrazione con infrastrutture e sistemi già esistenti, riducendo la necessità di nuovi

investimenti;

- *Efficienza nella gestione del sostegno pubblico: il piano finanziario è strutturato in modo da assicurare la coerenza tra le risorse impiegate e i risultati attesi, con indicatori di performance chiari e misurabili che consentono un monitoraggio puntuale dell'avanzamento e dell'efficacia del progetto;*
- *Capacità di attrarre ulteriori risorse: il progetto è predisposto per essere eventualmente ampliato o replicato, favorendo la possibilità di accedere a ulteriori fonti di finanziamento, anche attraverso partenariati pubblico-privati o programmi complementari.*

**- Adozione di soluzioni TIC, servizi elettronici, applicazioni per l'amministrazione conformemente ai criteri di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra o di efficienza energetica**

Il progetto integra pienamente i principi della sostenibilità ambientale, promuovendo l'adozione di soluzioni tecnologiche innovative (TIC) e servizi digitali che contribuiscono alla riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e al miglioramento dell'efficienza energetica dell'amministrazione pubblica. In particolare:

- *Dematerializzazione dei processi:* la digitalizzazione dei procedimenti amministrativi riduce significativamente l'uso di carta, materiali di consumo e spostamenti fisici, contribuendo alla diminuzione dell'impronta ecologica dell'ente;
- *Infrastrutture ICT a basso impatto ambientale:* le soluzioni software saranno ospitate su infrastrutture cloud ad alta efficienza energetica, preferibilmente localizzate in data center certificati secondo standard ambientali (es. ISO 14001, EU Code of Conduct for Data Centres);
- *Riduzione della mobilità fisica:* l'erogazione di servizi digitali accessibili da remoto riduce la necessità di spostamenti da parte di cittadini e operatori, con effetti positivi sulla qualità dell'aria e sul traffico urbano;
- *Ottimizzazione dei consumi energetici:* l'adozione di architetture software leggere e scalabili consente un uso più efficiente delle risorse computazionali, riducendo i consumi energetici associati all'elaborazione e alla conservazione dei dati;
- *Monitoraggio e valutazione dell'impatto ambientale:* il progetto prevede l'integrazione di strumenti per il monitoraggio dei benefici ambientali derivanti dalla digitalizzazione, con indicatori specifici legati alla riduzione delle emissioni e al risparmio energetico;
- *Allineamento con le strategie europee e nazionali:* l'intervento è coerente con il Green Deal europeo, la Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile e il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), contribuendo alla transizione ecologica della pubblica amministrazione.

Criteri di premialità<sup>8</sup>

N/A

Territori cui è diretta l'azione<sup>9</sup>

Intero territorio regionale

Indicatori di output<sup>10</sup>

ID	Indicatore	Unità di misura	Target Intermedio (2024)	Target finale (2029)
RCO14	Istituzioni pubbliche beneficiarie di un sostegno per lo sviluppo di servizi, prodotti e processi digitali	enti pubblici	0	131

Indicatori di risultato<sup>11</sup>

ID	Indicatore	Unità di misura	Valore di base o di riferimento	Anno di riferimento	Target finale (2029)	Fonte dei dati
RCR11	Utenti di servizi, prodotti e processi digitali pubblici nuovi e aggiornati	utilizzatori/anno	3000	2022	8000	Sistema di monitoraggio

Settore di intervento<sup>12</sup>

**- Soluzioni TIC, servizi elettronici, applicazioni per l'amministrazione conformemente ai criteri di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra o di efficienza energetica**

Forma di finanziamento<sup>13</sup>

01. Sovvenzione

Cronoprogramma

Progettazione	Novembre 2025	Marzo 2026
Implementazione	Aprile 2026	Aprile 2027
Verifica di conformità	Maggio 2027	Luglio 2027

Previsioni di spesa per annualità

Trimestre	Anno	Costo
II	2026	€ 378.046,40
II	2027	€ 945.116,00
III	2027	€ 567.069,60
<b>Costo Totale</b>		<b>€ 1.890.232,00</b>

## Istruzioni per la compilazione

- <sup>1</sup> Indicare se si tratta di opera pubblica o di acquisto di beni e servizi.
- <sup>2</sup> Indicare sia l'Obiettivo Specifico che l'azione su cui si richiede di ammettere a finanziamento l'operazione.
- <sup>3</sup> Descrivere l'operazione che si intende finanziare evidenziando la coerenza rispetto al PR, e in modo particolare con l'Obiettivo specifico e l'Azione.
- <sup>4</sup> Indicare sia la fonte di finanziamento che l'importo.
- <sup>5</sup> Dettagliare le voci di spesa dell'operazione e l'importo di ciascuna.
- <sup>6</sup> Illustrare il rispetto dei criteri di ammissibilità previsti per l'azione e nella parte generale del documento "Metodologia e Criteri di Selezione delle Operazioni" approvato dal Comitato di Sorveglianza.
- <sup>7</sup> Illustrare il rispetto dei criteri di selezione previsti per l'azione nel documento "Metodologia e Criteri di Selezione delle Operazioni" approvato dal Comitato di Sorveglianza.
- <sup>8</sup> Illustrare il rispetto dei criteri di premialità previsti per l'azione nel documento "Metodologia e Criteri di Selezione delle Operazioni" approvato dal Comitato di Sorveglianza.
- <sup>9</sup> Indicare se l'azione è diretta a tutto il territorio regionale oppure solo a specifiche aree e, in quest'ultimo caso, indicare quali.
- <sup>10</sup> Fare riferimento agli indicatori di output previsti nella tabella 2 del PR per l'Obiettivo Specifico su cui si richiede di ammettere a finanziamento l'operazione e alla Nota Metodologica ex art. 17 del Reg. (UE) n. 1060/2021.
- <sup>11</sup> Fare riferimento agli indicatori di risultato previsti nella tabella 3 del PR per l'Obiettivo Specifico su cui si richiede di ammettere a finanziamento l'operazione e alla Nota Metodologica ex art. 17 del Reg. (UE) n. 1060/2021.
- <sup>12</sup> Fare riferimento ai Settori di Intervento previsti nella tabella 4 del PR per l'Obiettivo Specifico su cui si richiede di ammettere a finanziamento l'operazione.
- <sup>13</sup> Fare riferimento alle Forme di Finanziamento previste nella tabella 5 del PR per l'Obiettivo Specifico su cui si richiede di ammettere a finanziamento l'operazione.