# Azienda Servizi alla Persona del Forlivese

# Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023/2025

**⇨ Sezione 2: Valore pubblico, Performance e Anticorruzione;**

**⇨ Sottosezione 2.1 – Valore pubblico**

*Allegato 2.1 al PIAO 2023/2025*
*Delibera di CdA n. 15 del 14.06.2023*

## 1 - OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI DI VALORE PUBBLICO

Il "*valore pubblico*" rappresenta oggi la sfida rivolta alle pubbliche amministrazioni, il cambio di paradigma che deve guidare gli enti a finalizzare il proprio agire per contribuire a migliorare il livello di benessere economico e sociale del territorio in cui operano. Attraverso il presente documento programmatico l'Azienda intende identificare il *Valore pubblico* verso cui indirizzare le proprie attività e i servizi erogati, facendo leva:

- sulla chiara definizione degli obiettivi strategici da parte del Consiglio di Amministrazione;
- sulla capacità organizzativa, sulle competenze delle proprie risorse umane, sulle reti di relazioni interne ed esterne;
- sulla capacità di leggere il territorio e di dare risposte adeguate;
- sulla tensione continua verso l'innovazione e la sostenibilità, assicurando attenzione costante all'abbassamento del rischio di erosione del valore pubblico che si potrebbe determinare a fronte di una trasparenza opaca o eccessivamente burocratizzata e di fenomeni corruttivi.

Il valore pubblico si pone, quindi, come la direzione verso la quale l'ente intende orientare il proprio agire, utilizzando le proprie risorse al meglio e in modo funzionale al reale soddisfacimento dei bisogni della comunità locale.
La sottosezione riporta i risultati attesi in termini di obiettivi programmatici e strategici intesi, definiti in coerenza con i documenti finanziari dell'ente, con riferimento alle previsioni generali del Piano Programmatico di ASP del Forlivese adottato con deliberazione nr. ___ del ___.
Si è assunto che tali obiettivi (generali e specifici) corrispondano agli obiettivi strategici del Piano Programmatico.
La verifica degli *outcome* avverrà con una metodologia che verrà individuata nel corso del triennio 2023/2025 in termini di semplicità e concretezza, compatibilmente con le dimensioni dell'Azienda, le risorse umane e finanziarie che sarà possibile destinare a tale scopo.
Asp del Forlivese partecipa, a livello regionale, agli incontri organizzati dall'associazione CISPEL per contribuire alla formazione del nuovo Piano sociale e sanitario regionale, che intende anche analizzare le prospettive future per le politiche e i servizi per la popolazione anziana. Obiettivo di Asp del Forlivese è quello di far conoscere la propria realtà e consolidare le proprie potenzialità partecipando agli incontri promossi dall'associazione.

## 2 - SEMPLIFICAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

### 2.1 - Accessibilità ai servizi aziendali

Il tema della transizione digitale risulta determinante. La digitalizzazione degli enti locali (regioni province, comuni, enti sanitari e socio-assistenziali) deve essere incentrata su:

- rafforzamento delle competenze digitali;
- rafforzamento delle strutture digitali;
- facilitazione alla migrazione al *cloud;*
- ampliamento dell'offerta di servizi ai cittadini in modalità digitale;
- la riforma dei processi di acquisto di servizi di *Information and Communications Technology* (ICT);
- valorizzazione di siti storici e culturali, migliorando la capacità attrattiva, la sicurezza e l'accessibilità dei luoghi.

L'Azienda, nel corso degli ultimi anni, ha già raggiunto un buon livello di digitalizzazione dei

servizi attraverso l'informatizzazione di parte delle procedure sia interne che rivolte all'utenza, livello ulteriormente incrementato per contingenze operative dovute alla pandemia da Covid-19 nel periodo 2020-21.
In riferimento alle modalità e azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità fisica e digitale ai servizi dell'amministrazione da parte dei cittadini con particolare riferimento a ultrasessantacinquenni e persone disabili - rif. art. 6, comma 2. lettera f), del d.l. n. 80/2021 e art. 3, comma 1, lettera a), punto 2) del d.m. 132/2022 - per il triennio 2023-2025 dovrà essere consentita una migliore fruibilità dei servizi da parte di cittadini, in particolare anziani e disabili, pertanto l'ulteriore digitalizzazione dei servizi dovrà tener conto nella progettazione degli stessi della necessità di garantirne la fruibilità a categorie di popolazione per le quali devono essere previsti dei canali dedicati di accesso alla pubblica amministrazione.

In quest'ottica, nel Piano Programmatico 2023 -2025 approvato con deliberazione di Consiglio di Amministrazione n. 10 del 09/05/2023 sono stati approvati i seguenti obiettivi di innovazione tecnologica:

1. **Costruzione nuovo sito aziendale.**

L'azienda sta lavorando alla costruzione del nuovo sito internet aziendale in ottemperanza alle indicazioni fornite dall'Agenzia per l'Italia Digitale (Agid), in particolare per quanto previsto dalle linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici e dalle linee guida sul design del sito stesso. L'adozione di tale nuovo sito permette inoltre di aderire alle linee guida i servizi digitali della Pubblica Amministrazione (PA), in quanto I cittadini potranno utilizzare uno strumento coerente, per struttura e logica, con i siti delle altre amministrazioni pubbliche.
La scadenza prevista per il nuovo sito è il 31/03/2024, stante l'alta mole di informazioni necessarie per lo sviluppo.
Una volta costruito il nuovo sito, sarà possibile pensare anche a nuovi servizi in campo digitale da offrire alla cittadinanza

2. **Rilascio dello SPID (identità digitale personale) ai cittadini**

Per accedere ai servizi digitali delle amministrazioni locali e centrali è stato introdotto lo SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale, chiave di accesso semplice, veloce e sicura ai servizi digitali delle amministrazioni locali e centrali.
Lo SPID è un'unica credenziale (username e password) che rappresenta l'identità digitale e personale di ogni cittadino, con cui è riconosciuto dalla Pubblica Amministrazione per utilizzare in maniera personalizzata e sicura i servizi digitali. Lo SPID facilita la fruizione dei servizi online e semplifica il rapporto dei cittadini con gli uffici pubblici. Per ottenere lo SPID è necessario rivolgersi a uno dei soggetti che erogano le credenziali SPID (identity provider). La "verifica dell'identità" è una attività "essenziale" per poter rilasciare le credenziali SPID e rappresenta ad oggi ancora il maggior ostacolo all'ottenimento dello SPID da parte dei cittadini perché bassissime percentuali di cittadini sono in grado di ottenere SPID con processi online, tramite CNS-CIE-Firma Digitale (gratuito) o tramite riconoscimento con Webcam che prevede un costo tra i 20 ed i 30 euro.
Il RAO (acronimo di Registration Authority Officer) è il soggetto incaricato della verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello SPID e l'AGID (Agenzia per l'Italia digitale) ha pubblicato linee guida 1 per consentire alle p.a. di effettuare le attività di RAO.
Azienda Servizi alla Persona del Forlivese tramite Pa Digitale spa in collaborazione con

LEPIDA offre gratuitamente il servizio di rilascio SPID ai cittadini, l'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi di SPID viene verificata da apposito personale formato per svolgere le funzioni di operatore RAO.
OUTPUT ATTESO: Resa del servizio alla cittadinanza nel 2023 in via sperimentale e dal 2024 in via stabile.

Cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud; completamento passaggio in cloud documenti "One Drive".

Sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali: risoluzione vulnerabilità evidenziate nel penetration test: il nuovo sito di ASP del Forlivese intende appunto adeguare i propri standard di sicurezza a tali impostazioni.

*Piena attuazione alle disposizioni delle Linee Guida 17.05.2021 convertito in L. 108 in data 29.07.2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici di Agid emanate secondo le indicazioni dell'art. 71 "Regole Tecniche" del CAD (D.Lgs. 82/2005) che assumono valenza erga omnes (parere Consiglio di Stato n. 2122/2017 con adeguamento al Manuale di gestione dell'Ente alla normativa vigente. Il D.L. 77/2021 Governance del PNRR all'art. 41 – Violazione degli obblighi di transizione digitale ha apportato modifiche al CAD ed introducendo il nuovo art. 18 bis che attribuisce ad AgID poteri di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio sul rispetto delle previsioni del CAD.*

**2.3. Il corretto recepimento degli istituti di semplificazione normativa**

L'ente ha già recepito le novità normative introdotte negli ultimi anni nell'ambito della disciplina del procedimento amministrativo contenuta nella legge n. 241/1990.

Le novità introdotte dal decreto-legge n. 76/2020 (cd: *decreto Semplificazioni-1*), convertito nella legge 120/2020 e dal decreto-legge n. 77/2021 (cd: *decreto Semplificazioni-2*), convertito nella legge 108/2021, riguardano in particolar modo:

- l'inefficacia degli atti adottati successivamente alla scadenza del termine di conclusione del procedimento (art. 2, comma 8-*bis*, legge 241/1990);
- il preavviso di rigetto (art. 10-*bis*);
- il rilascio di attestazione circa il decorso dei termini del procedimento nelle ipotesi in cui il silenzio dell'amministrazione equivale ad accoglimento ai sensi dell'art. 20, comma 1, legge 241/1990 (art. 20, comma 2-*bis*);
- gli istituti di compartecipazione di pubbliche amministrazioni diverse da quella procedente nella fase istruttoria e nella fase decisoria del procedimento amministrativo (artt. 16 e 17-*bis*);
- la conferenza di servizi (artt. 14 ss., legge 241/1990; art. 13, d.l. n. 76/2020, e smi);
- il ricorso alle autocertificazioni in sostituzione della documentazione comprovante i requisiti soggettivi e oggettivi richiesti dalla normativa di riferimento (art. 18, comma 3-*bis*, l. n. 241/1990).

Le pubbliche amministrazioni sono, pertanto, chiamate a compiere scelte organizzative idonee a garantire la corretta attuazione delle suddette misure di semplificazione. In tal senso, nel corso del triennio 2023- 2025 l'attività di semplificazione di questo ente sarà improntata

all'implementazione del corretto recepimento degli istituti normativi sopra menzionati, fornendo adeguata informazione e formazione al personale dipendente direttamente interessato.

## 2.4 - Procedure da digitalizzare e reingegnerizzare

Nella presente sottosezione del PIAO vengono riportate le linee guida per l'individuazione delle procedure da semplificare e reingegnerizzare nel triennio 2023/2025.
A tale proposito giova rammentare che nella seduta dell'11 maggio 2022 la Conferenza unificata ha sancito l'Intesa tra Governo, Regioni, Province autonome ed Enti locali sull'aggiornamento dell'**Agenda per la semplificazione 2020-2026**. Il nuovo testo allinea l'Agenda al Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), per massimizzare gli interventi e facilitare la "messa a terra" delle linee di attività già individuate nell'ambito del PNRR stesso[1]. L'Agenda è uno strumento strategico per attuare gli interventi previsti in materia di semplificazione amministrativa, ma anche per superare i "*colli di bottiglia*" e, progressivamente, azzerare le complicazioni burocratiche indispensabili per il rilancio del tessuto economico del Paese. Per assicurare la corretta attuazione delle azioni, il metodo di lavoro prevede la concertazione e il coordinamento tra Governo, Regioni ed Enti locali. Obiettivi, tempi e responsabilità sono individuati con un cronoprogramma puntuale, per la verifica in tempo reale dello stato di avanzamento di ciascuna azione e il raggiungimento degli obiettivi. Con un monitoraggio periodico e la consultazione degli *stakeholder* sarà possibile prevedere eventuali aggiustamenti ed evoluzioni costanti.
Gli ambiti strategici individuati dall'Agenda sono quattro:

1) **la semplificazione e reingegnerizzazione delle procedure** e prevede due grandi azioni per contribuire a raggiungere il traguardo di 200 procedure semplificate e reingegnerizzate entro la fine del 2024 e 600 entro il 2026: il "*catalogo delle procedure*", per uniformare i regimi ed eliminare adempimenti e autorizzazioni non necessarie, e la nuova modulistica standardizzata e digitalizzata per assicurare la corretta attuazione delle semplificazioni e l'accesso telematico alle procedure;
2) **la velocizzazione delle procedure** e prevede tre diverse azioni per ridurre e dare certezza ai tempi delle procedure legate agli interventi per la ripresa. Le azioni forniscono supporto alle amministrazioni regionali e locali per gestire e accelerare le "*procedure complesse*" cruciali per la ripresa (infrastrutture, opere pubbliche, transizione al digitale ecc.) e misurare e ridurre i tempi di conclusione dei procedimenti;
3) **la digitalizzazione**, che rappresenta un prerequisito essenziale per migliorare l'accesso alle procedure e garantirne la gestione efficace ed efficiente. Le azioni prevedono, in attuazione del PNRR, la piena digitalizzazione dei procedimenti amministrativi di competenza dello Sportello unico delle attività produttive (SUAP) e dello Sportello unico dell'edilizia (SUE);
4) **l'adozione di azioni mirate per superare gli ostacoli** nei settori chiave del Piano di rilancio, nei settori della tutela ambientale e *green economy*, l'edilizia e la rigenerazione urbana, la banda ultra-larga e gli appalti.

Nel corso di validità del presente piano l'ente si impegna ad implementare la digitalizzazione dei propri servizi attraverso un "portale utenti" che permetta l'invio di una comunicazione diretta di tutte le informazioni relative alla retta e fornisca uno spazio, accessibile via web, nel quale i parenti potranno ritrovare tutti i documenti.

[1] Intesa in Conferenza Unificata > http://www.regioni.it/conferenze/idconf-648210/

L’ente si era già dotato di un “portale personale”, con pubblicazione delle buste paga e dei documenti annuali e con una bacheca in cui era possibile inserire documenti e avvisi specifici; dal 1° trimestre 2023 la digitalizzazione della gestione del personale è stata implementata tramite l’applicazione di un “portale personale 2.0” in grado di gestire le esigenze del personale in materia di assenze e permessi, tenendo traccia delle autorizzazioni, ed implementando la bacheca a disposizione, permettendo comunicazioni per reparto.