



**Regione Toscana**  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



# **PROGRAMMA**

## **Società dell'Informazione**

### **2011-2015**

**Determinazioni dell'assemblea di RTRT**  
**Febbraio 2010**



PROGRAMMA  
Società dell'Informazione  
2011-2015

Determinazioni dell'assemblea di RTRT  
Febbraio 2010

Regione Toscana  
Direzione generale  
Organizzazione e Sistema Informativo

Stampa: centro stampa  
Giunta Regione Toscana

## **PROGRAMMA Società dell'Informazione 2011-2015**

Determinazioni dell'assemblea di RTRT  
Febbraio 2010

### **Premessa**

Il presente documento contiene quanto approvato all'unanimità dall'assemblea di R.T.R.T. in merito alle proposte e agli indirizzi per il nuovo ciclo di programmazione 2011-2015 in materia di sviluppo della Società dell'Informazione.

L'Assemblea di R.T.R.T. rappresenta, a norma della L.R. n.1/2004, l'insieme degli enti locali della Toscana.

All'assemblea del 3 Febbraio 2010 hanno partecipato 600 persone in rappresentanza di:

- n. 73 Comuni
- n. 8 Province
- n. 5 Comunità Montane
- n. 12 Altri Enti Locali
- n. 30 Scuole, Università e Ricerca
- n. 13 Aziende Sanitarie e Ospedaliere
- n. 19 Pubblica Amministrazione Centrale
- n. 40 Associazioni e Terzo settore
- n. 49 Imprese

## **Contenuti**

- Introduzione
- I punti di forza
- Il processo di crescita ed evoluzione
- La proposta
- La sfida dell'accelerazione

## Introduzione

La Toscana si presenta come una realtà ricca di potenzialità non pienamente espresse in molti settori sia tradizionali che innovativi. Un territorio e una realtà sociale ed economica ricca di punti di forza del passato e che fatica nell'individuare nuovi approdi che le garantiscano un futuro di crescita.

Questo in estrema sintesi ci dicono le principali analisi formulate e gli indicatori misurati nell'ambito degli studi che in questo ultimo anno sono stati effettuati per studiare e analizzare i motivi della attuale crisi e le possibili vie di uscita.

Tali valutazioni ci spronano ad individuare ed ad accendere tutti i motori vecchi e nuovi dello sviluppo e della crescita senza perdere di vista la qualità espressa come caratteristica del marchio "Toscana".

Quale il ruolo del governo della cosa pubblica in questa sfida se non quello di essere elemento di garanzia dei diritti e di forte stimolo alla crescita. Infatti i grandi sistemi pubblici quali la sanità, i servizi alla persona e alle imprese, la cultura, l'ambiente (green economy), la scuola, le infrastrutture materiali e immateriali, possono e debbono essere letti e giocati come volano per l'innovazione e la crescita del nostro sistema economico e produttivo stimolando e assorbendo innovazione.

Un dei punti di partenza e di forza della Toscana nell'ambito di questa strategia che richiede capacità di coprogettazione e codecisione rapida fra molti, troppi, livelli istituzionali, è la realtà rappresentata dal sistema di governance

espresso, attraverso la legge regionale n. 1 del 2004, dalla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT).

Un luogo, questo, nel quale e' stato innovato anche il concetto e la prassi della concertazione regionale spostando il rapporto e il confronto fra regione, enti locali, parti sociali ed economiche dal piano del confronto su obiettivi regionali al piano della condivisione degli impegni e delle risorse rispetto ad obiettivi comuni. Tale processo di innovazione nei rapporti interistituzionali è sinteticamente rappresentato dai seguenti indicatori:

- all'interno del programma per lo sviluppo della società dell'informazione, per ogni euro investito dal bilancio regionale, almeno due vengono dal sistema degli enti locali, delle imprese o da fondi nazionali;
- gli enti e le aziende pubbliche e private che aderiscono a tale modello sono centinaia;
- le persone che nelle diverse organizzazioni lavorano su progetti di innovazione condivisi all'interno di un unico programma sono migliaia.

In un contesto e in un momento nel quale puntare sull'economia della conoscenza viene indicato da molti istituti di ricerca come la chiave per uscire con i motori accesi e non in modo inerziale, dalla attuale crisi, la realtà espressa dal modello di governance della rete regionale toscana, rappresenta un'opportunità da non disperdere e da ancor più valorizzare per il suo portato di competenze, professionalità e talenti.

## I punti di forza

### *Un quadro normativo ben delineato*

- **Legge n. 1 del 2004** che istituisce il sistema di governance dell'innovazione nel sistema pubblico della toscana in stretta coesione con le associazioni delle categorie di rappresentanza delle imprese e del mondo delle libere professioni.
- **Legge n. 40 del 2009** che fa dell'obiettivo della semplificazione amministrativa (servizi alle imprese, fatturazione elettronica, eliminazione della carta e riduzione dei tempi e dei costi delle procedure amministrative, ecc..) un elemento per il recupero di produttività degli enti, di competitività dei territori ed una opportunità di sviluppo del settore ICT rappresentato in Toscana da migliaia di piccole imprese.
- **Legge n. 54 del 2009** che fissa le regole e gli strumenti di organizzazione, circolazione e trattamento delle informazioni per via telematica a garanzia dei processi di innovazione come reali processi di cambiamento e non come mera riproposizione di quelli vecchi con il solo ausilio della tecnologia.

### *Un buon livello di programmazione*

- **Programma regionale** per lo sviluppo della società dell'informazione quale cornice di sistema capace di raccogliere le istanze e le progettualità espresse dai territori garantendo il passaggio dalle best practices all'ec-

cellenza di sistema attraverso i processi di riuso, la condivisione delle infrastrutture e la conseguente sostenibilità nel tempo.

- **Programmazione locale** che sviluppa e articola nei vari territori gli obiettivi e gli indirizzi del programma regionale traducendoli in concreti servizi e risultati a favore dei cittadini e delle imprese.

**Un sistema di governance** inclusivo delle organizzazioni del sistema pubblico quali gli enti locali e le loro aziende, le università, gli istituti e i centri di ricerca, le articolazioni periferiche dello Stato ma anche le rappresentanze del mondo economico e produttivo. Un sistema capace di colloquiare unitariamente con i livelli governativi e gli enti centrali come testimoniano le convezioni quadro stipulate con tutti i Ministeri coinvolti nei processi di innovazione anche in materie non di competenza regionale quali ad esempio la Scuola e la Giustizia.

**Un sistema condiviso di infrastrutture** e di piattaforme di servizi telematici a disposizione di tutti i soggetti aderenti a RTTRT e interconnesse con le reti nazionali e internazionali in relazione ai temi della sicurezza, della interoperabilità applicativa, della identificazione e accesso, dell'e-procurement, dei sistemi di videocomunicazione, ecc..

## Il processo di crescita ed evoluzione

L'esperienza di Rete maturata in questi anni, partendo dalle problematiche iniziali di forte prevalenza tecnologica, ha visto il progressivo coinvolgimento di settori e professionalità di sempre maggiore impatto e rilevanza nei rapporti e nei livelli di servizio verso i cittadini e le imprese. Dalla iniziale problematica di diffusione delle tecnologie e dell'accesso alla rete internet e al supporto alla comunità di tecnici si è passati a utilizzare il paradigma e l'organizzazione della rete quale supporto e sostegno:

- alle politiche di contrasto a tutte le forme di digital divide;
- alle politiche per la legalità declinate come sicurezza urbana, gestione e osservatorio sugli appalti, come contrasto ai fenomeni di usura come supporto all'integrazione degli immigrati, come sostegno alle iniziative di contrasto alla mafia;
- alle politiche contro ogni forma di violenza sulle donne;
- alle politiche di partecipazione;
- alle politiche di supporto alla continuità didattica dei ragazzi ospedalizzati così come all'assistenza domiciliare agli anziani;
- alle politiche di riduzione dei tempi e dei costi nelle procedure amministrative; ed altre ancora che apparentemente poco hanno a che fare con l'innovazione tecnologica ma che nella logica di rete hanno trovato, collaborazioni, sinergie, risorse e strumenti per un loro pieno dispiegamento.

La Rete si è così nel tempo trasformata arricchendosi di contenuti e di politiche e divenendo nei fatti una **Rete di "Reti di soggetti e di**

**servizi"** per l'attuazione di politiche settoriali ma che nella Rete hanno trovato molti fattori comuni che ne hanno garantito anche la continuità e sostenibilità necessaria. La rete telematica regionale toscana come **"Rete di reti"** costituisce il nuovo modello entro il quale soggetti diversi e problematiche diverse entrano in contatto condividendo obiettivi e omogenee strategie di innovazione. Molte sono ad oggi le **"reti di soggetti e di servizi"** che operano all'interno della rete telematica regionale toscana e trovano nel programma regionale della società dell'informazione e della conoscenza il quadro di riferimento unitario. A titolo esemplificativo costituiscono la rete telematica regionale toscana:

- la rete archivistica
- la rete della giustizia
- la rete della semplificazione amministrativa e dei servizi alle imprese (SUAP)
- la rete degli appalti (e-procurement)
- la rete delle infrastrutture abilitanti
- la rete della legalità

Il sistema di relazioni basato sul concetto della messa in comune dei saperi e delle conoscenze all'interno di comunità professionali ampie, la capacità attraverso tale sistema di superare gli steccati dei settori ed accettare la sfida delle contaminazioni, sono stati, oltre alla qualità espressa in termini di competenze, gli elementi che hanno garantito lo sviluppo dell'esperienza di rete. Senza di questo la Rete non esisterebbe e quindi su questo occorre ancora investire nella consapevolezza che sulla strada dell'innovazione e del cambiamento occorre immettere sempre nuove energie senza dare mai nulla per consolidato.

## La proposta

Tutti gli elementi riportati sono una opportunità di sistema per accelerare sulla via dell'innovazione, non solo dichiarata ma praticata, portando il valore delle professionalità, delle competenze e dei talenti espressi dalla comunità professionale e politica della rete toscana, all'interno di una strategia per lo sviluppo e sostegno dell'economia della conoscenza.

Una politica che richiede il coraggio delle convergenze, delle scelte rapide, del governo delle trasversalità e del cambio di passo in una continuità di indirizzi che dia certezza agli investimenti privati in una logica di forte attrazione, consolidamento e localizzazione sul territorio toscano.

Nel formulare una proposta per il nuovo ciclo di programmazione ( 2011 – 2015 ) occorre partire da importanti conferme :

- conferma del modello di governance espresso dalla RTRT rafforzando i livelli di partecipazione e condivisione in quanto capace di governare la trasversalità tipica di ogni processo di innovazione che si rivolga a cittadini e imprese;
- conferma della struttura e della impostazione del programma di sviluppo della società dell'informazione quale corretta matrice di classificazione degli interventi e del loro monitoraggio nel tempo, comprendendo dentro tale modello anche la programmazione locale che deve essere rafforzata nell'obiettivo di divenire sempre di più strumento di aggregazione territoriale, culturale e degli interessi economici pubblici e privati;
- conferma della esigenza di trattare le poli-

tiche della società dell'informazione e della conoscenza come elemento aggregante e costituente delle **gestioni associate** dei comuni in quanto tale politiche riferendosi ai servizi alle persone e alle imprese e richiedendo sempre più un livello di standardizzazione, meglio si collocano all'interno di politiche sovracomunali con particolare riferimento alle realtà di piccole dimensioni.

Si conferma quindi l'organizzazione del programma nelle 4 linee:

- a) e-servizi (essenzialmente in riferimento al rapporto fra pubblica amministrazione cittadini e imprese)
- b) e-comunità (quale iniziative di contrasto alle forme di digital divide diverse dalla connettività e ai temi della partecipazione)
- c) e-competitività (rivolto al mondo delle imprese, delle libere professioni e delle loro associazioni)
- d) Infrastrutture abilitanti (in riferimento a tutti quegli elementi di condivisione tecnologica e di servizi)

in quanto consentono una classificazione completa degli interventi da programmare e in quanto anche in linea con la programmazione europea e nazionale.

Si propone di articolare le 4 linee citate su tre obiettivi fondamentali:

1. consolidamento
2. estensione (territoriale, di soggetti, marketing nazionale ed europeo)
3. ampliamento (nuove tematiche, nuovi settori, nuove funzioni)

Si propone, al fine di una migliore comunicazione degli interventi individuati, di strutturare la lettura e la fruizione del Programma oltre che sul ruolo della pubblica amministrazione nella società dell'informazione, secondo due nuovi paradigmi:

- essere cittadino nella società dell'informazione
- essere impresa nella società dell'informazione in termini di servizi, nuove opportunità, nuovi diritti e nuovi doveri.

Le priorità che oggi emergono per gli interventi di consolidamento ed estensione sono:

1. dare certezza e stabilità a nuovi modelli organizzativi e funzionali che possono anche coinvolgere un medesimo processo o procedimento più pubbliche amministrazioni e, quindi, generalizzare l'esperienza che si sta facendo sul SUAP ad altre competenze della Pubblica Amministrazione, intervenendo anche nelle leggi di settore per rendere più semplici le aggregazioni territoriali e le gestioni associate finalizzandole al presidio di processi e non solo di funzioni;
2. completare e potenziare l'intervento relativo alla diffusione su tutto il territorio regionale delle infrastrutture e delle piattaforme di servizio telematico prima fra tutte la **Banda Larga** come diritto di ogni cittadino e impresa della Toscana, a poter accedere, a parità di condizione, alle risorse della rete internet anche attraverso reti wi-fi nelle città ma anche i sistemi di videocomunicazione;
3. rendere pienamente operativo il **Fascicolo sanitario** quale diritto del cittadino di riappropriarsi della propria storia sanitaria; rendere pienamente operativo il **Fascicolo delle posizioni debitorie** e i **servizi di pagamento**, che possono consentire al cittadino o impresa di conoscere le proprie pendenze e contestualmente pagarle;
4. continuare gli investimenti nel **settore della Giustizia** come misura del governo regionale nel perseguimento dell'obiettivo di miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro dei cittadini toscani;
5. diffondere, a tutti i comuni i servizi per la realizzazione della **rete degli sportelli SUAP**, utilizzando anche la metodica del riuso;
6. diffondere a tutti i comuni e attivare i **servizi di interazione diretta e semplificata, attraverso il protocollo e il sistema di conservazione a norma, per cittadini ed imprese** con l'obiettivo della eliminazione della carta, della riduzione dei costi per tutti, della riduzione dei tempi, dando certezza e trasparenza nella comunicazione di documenti e pratiche comprendendo la diffusione di sistemi di gestione delle pratiche (sistemi documentali) all'interno degli enti;
7. diffondere ed estendere i livelli di standardizzazione non solo tecnologici quali modalità condivise di lavoro per una Pubblica amministrazione garante di adeguati livelli di servizi omogenei su tutto il territorio toscano;
8. Diffondere come sistema regionale di accesso a tutti i servizi alla persona una unica

tessera come elemento unitario di identificazione in rete, di firma digitale e di sistema di pagamento, includendo in questa logica anche i servizi per i cittadini non toscani o stranieri

9. rafforzare l'esperienza di rete come momento di confronto oltre che dei problemi e delle loro soluzioni anche delle scelte politiche in tema di innovazione quale luogo di accelerazione delle decisioni.

Si propone di inserire quali **nuovi temi prioritari** (non presenti nel programma 2006-2010):

- la **Scuola** come innovazione nei processi della didattica realizzando una convergenza fra i centri che detengono i contenuti culturali e formativi (quali il Museo di storia naturale, il Polo Museale Fiorentino, la Biblioteca nazionale, il museo di storia della scienza e tanti altri), le nuove tecnologie, e le case editrici;
  - i **servizi della città** per i cittadini e le imprese in una logica sistemica con particolare riferimento ai temi della connettività diffusa (wireless), della mobilità, della cultura, del divertimento, dell'informazione, delle opportunità, dell'accoglienza, dei parcheggi, ed altro, realizzando in questa cornice la sempre ricercata convergenza fra l'offerta culturale e l'offerta turistica;
  - un **piano di comunicazione regionale** sui servizi ai cittadini e alle imprese al fine di dare
- omogeneità di informazione abbandonando la autoreferenzialità dei siti settoriali legati ad una visione più orientata a chi eroga il servizio e non a chi quel servizio si rivolge (centralità del cittadino o dell'impresa);
  - un **piano di formazione** quale laboratorio permanente di confronto sui temi dell'innovazione;
  - il **tema della logistica** in relazione alle piattaforme di servizi per il trasporto delle merci e delle persone;
  - il sistema regionale del **catasto e della fiscalità**;
  - la ricomposizione nel quadro unitario del sistema informativo regionale delle diverse istanze dei sistemi territoriali ai vari livelli, regionale provinciale comunale, quale base di conoscenza disponibile e condivisa da tutti i soggetti della rete;
  - l'**attuazione delle disposizioni normative** derivanti dalle leggi regionali 40 e 54 del 2009 con particolare riferimento alla fatturazione elettronica, alla completa telematizzazione delle comunicazioni nell'ambito di procedimenti amministrativi che vedono coinvolti cittadini e imprese, alla tematica della ricomposizione informativa al fine di ricondurre la proprietà del dato al soggetto cui si riferisce, al rispetto dei nuovi diritti di cittadinanza digitale.

## La sfida dell'accelerazione

Investire nell'economia della conoscenza come fattore di recupero della produttività di sistema e come volano della crescita, richiede scelte di governo che riconoscano in questo una priorità largamente condivisa e su tale priorità vengano articolati gli atti di programmazione e i relativi interventi.

In questa logica, rilevante è l'impegno degli enti locali quali garanti dei livelli di servizio verso i cittadini e le imprese, nel loro strategico ruolo di rilevazione dei bisogni e nella sollecitazione e proposizione di soluzioni, con l'obiettivo della condivisione e del loro riuso almeno su scala regionale. Anche nel rapporto con il mondo delle imprese diviene indispensabile svolgere un ruolo di organizzazione della domanda di nuovi prodotti o servizi rapportandola in modo unitario con il mercato dell'offerta, all'interno di un circuito virtuoso che spinga quest'ultima verso sempre nuovi livelli di qualità.

Indispensabile in questo l'apporto delle associazioni rappresentative degli enti quali Anci, Uncem, Upi che assieme alla Regione possono svolgere quella opera di condivisione e di attenzione anche a tutte quelle piccole realtà o quei territori marginali con l'obiettivo di includere tutti all'interno dei processi di sviluppo.

Nel rapporto con il mondo delle imprese le associazioni di categoria e le camere di commercio svolgono il duplice ruolo di essere portatori di esigenze di semplificazione e di sempre nuovi servizi e quello di essere il contesto organizzativo capace di traghettare le imprese nel mondo digitale consapevoli che anche in questo caso occorre creare opportunità per tutti, sapendo

che ogni processo di innovazione rischia di creare sempre nuove condizioni di digital divide. Per questo occorre accompagnare le imprese investendo anche sui loro processi di innovazione verificando che l'introduzione della tecnologia non sia semplicemente un nuovo costo da pagare alla modernità senza sostanziali vantaggi in termini di maggiore produttività e competitività.

Nel rapporto fra la domanda e l'offerta di prodotti e di servizi risulta fondamentale l'investimento in ricerca e sviluppo, quale condizione essenziale perché nuove e migliori soluzioni divengano la risposta a bisogni vecchi e nuovi. Anche le modalità di finanziamento della ricerca e del trasferimento tecnologico, debbono cambiare.

A quelle attuali si devono affiancare procedure e sistemi di attrazione e di localizzazione in Toscana di nuovi investimenti che possano produrre insediamenti stabili in modo da poter costituire importanti centri di competenza, oltre che nuove opportunità di occupazione qualificata, in grado di essere di supporto ai processi di innovazione sul nostro territorio ed essere elemento di scambio scientifico fra la realtà toscana, il livello nazionale e internazionale, e viceversa.

L'istituzione e l'utilizzo di "centri di competenza" ha dimostrato come tale contesto di collaborazione, ripresa e regolata con la L.R. 54 del 2009, sia una modalità utile ed efficace di scambio di saperi e conoscenze fra mondo universitario, della ricerca e il mondo delle imprese.

L'esperienza maturata in questi ultimi mesi con l'attivazione dei bandi per i protocolli localizzativi di ricerca industriale precompetitiva ha dimostrato che questo modello è ben accolto dal mondo delle imprese e che raggiunge gli obiettivi posti favorendo anche l'aggregazione stabile di piccole imprese e l'insediamento anche di grandi imprese con il coinvolgimento, in ambedue i casi, del mondo della ricerca e delle università.

La Regione nell'ambito del proprio ruolo di programmazione indirizzo e controllo deve rafforzare al proprio interno **il governo del processo trasversale strategico dell'innovazione**, peraltro già impostato, al fine di evitare duplicazioni di interventi e di finanziamenti e garantire una finalizzazione comune ed omogenea delle risorse destinate ai processi di innovazione, garantendo in queste procedure più semplici e tempi ridotti di finanziamento e liquidazione. Questo risulta ottenibile se si supereranno progressivamente le procedure dei bandi settoriali a favore di altri e più idonei strumenti che consentano di mantenere e aumentare il numero delle aziende che percepiscono finanziamenti ma anche la drastica riduzione degli obiettivi che tali finanziamenti vogliono raggiungere. L'attività di programmazione indirizzo e controllo si sostanzia attraverso il rafforzamento del programma regionale sullo sviluppo della società dell'informazione previsto dalla legge regionale nr. 1 del 2004 e dai diversi livelli di programmazione locale, all'interno del nuovo programma regionale di sviluppo. Nel rapporto con

le imprese due sono gli strumenti di attrazione, il primo riguarda l'attivazione **di procedure per la localizzazione in toscana di centri di ricerca** industriale precompetitiva, il secondo l'avvio di un **progetto regionale finalizzato innovazione**, di durata quinquennale che si rivolga alle imprese, alle università, ai centri di ricerca e agli stessi enti locali. Un progetto finalizzato capace di mantenere entro una medesima cornice l'incontro, su alti livelli di qualità, della domanda e dell'offerta di prodotti e di servizi.

Una serie di strumenti e di nuove e più snelle procedure amministrative capaci di fare della toscana un vero e proprio laboratorio di innovazione.

In questa esperienza da valorizzare e da ampliare secondo quanto previsto dalla legge 54 del 2009 sono **i centri di competenza** che hanno dimostrato in molti casi di essere elemento di riferimento e di consulenza per tutto il sistema toscano dell'innovazione.

In sintesi le condizioni di accelerazione dei processi di innovazione capaci di dare un contributo all'uscita dalla crisi con assetti più forti e in tempi più rapidi, almeno per quanto riguarda il ruolo attivo della pubblica amministrazione nel settore della società dell'informazione, si sostanziano in:

## **1. Azioni di governo e stimolo della domanda**

- a) Rafforzamento ed estensione del ruolo e delle misure del programma regionale per lo sviluppo della società dell'informazione

come azione prioritaria del nuovo programma regionale di sviluppo (PRS) con l'obiettivo di ricondurre ad un unico quadro di riferimento tutti gli interventi settoriali;

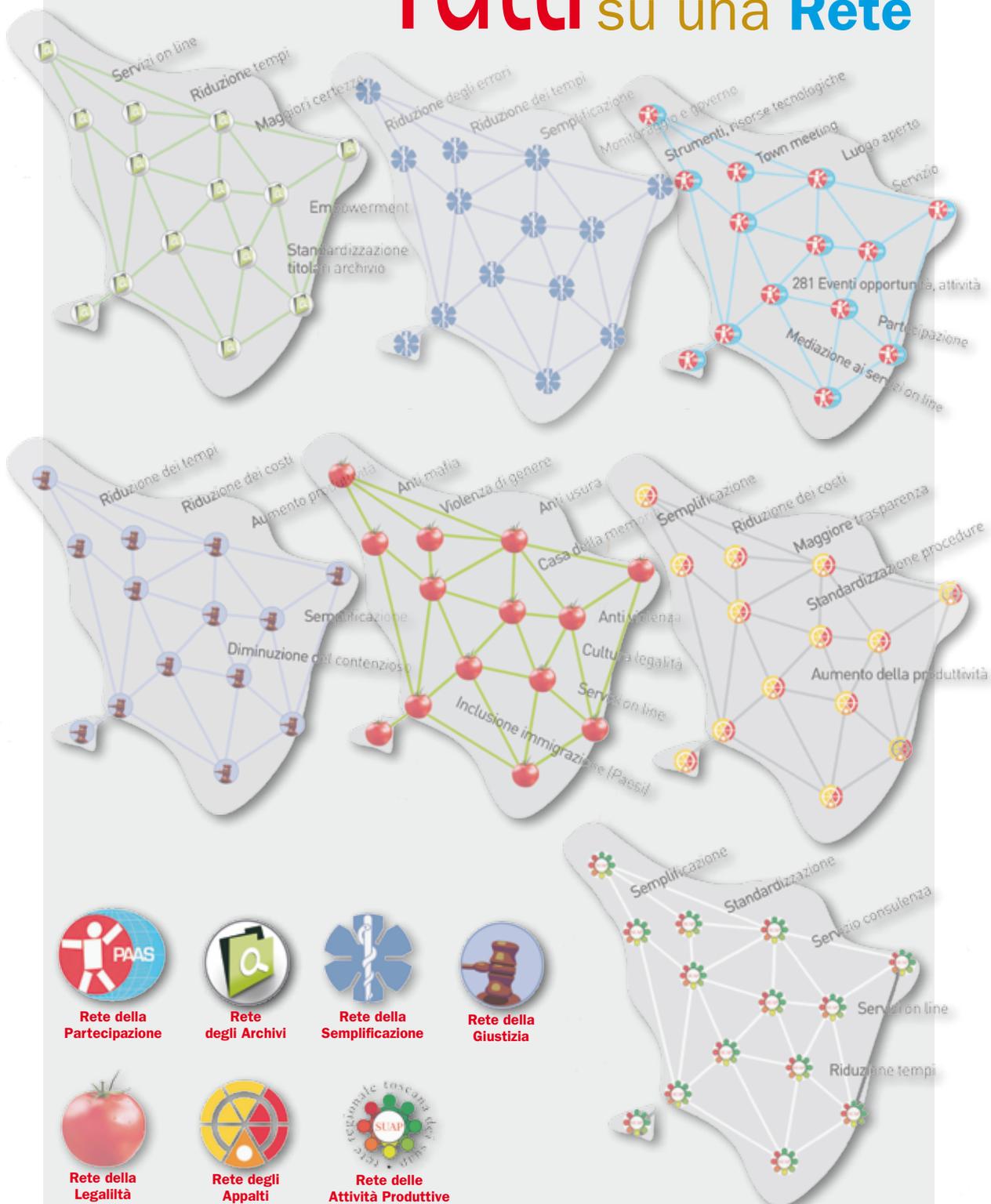
- b) Rafforzamento ed estensione del livello di programmazione locale quale elemento di ricomposizione territoriale delle diverse progettualità e delle settorialità al fine di un rapporto bidirezionale con il programma regionale
- c) Adeguata strutturazione territoriale per l'aggregazione e l'esplicitazione delle istanze e degli obiettivi progettuali di livello territoriale dei piccoli comuni;
- d) Intensificare la definizione di standard organizzativi ed applicativi nella PA regionale e locale quali cornici per le decisioni normative e per le soluzioni organizzative e funzionali da implementare a livello regionale e sul territorio come rete di "centri servizi" a supporto dell'innovazione della PA, con particolare riguardo alla ricomposizione territoriale dei piccoli comuni in pertinenti unioni e comunità montane.

## **2. Azioni di stimolo e consolidamento dell'offerta**

- a) Stimolare la localizzazione in Toscana di centri di ricerca quale momento ed occasione di stabile aggregazione delle piccole imprese e di attrazione di investimenti da parte di quelle grandi con un ruolo rilevante delle nostre università e centri di ricerca;
- b) Varare un progetto finalizzato innovazione di durata quinquennale capace di stimolare le progettualità, i prodotti innovativi e i servizi nell'ambito di un quadro organico di obiettivi derivanti da esigenze da soddisfare in modo da garantire ai risultati che si otterranno un campo certo di applicazione fornendo stabilità e sostenibilità ai processi di sviluppo innovativo.

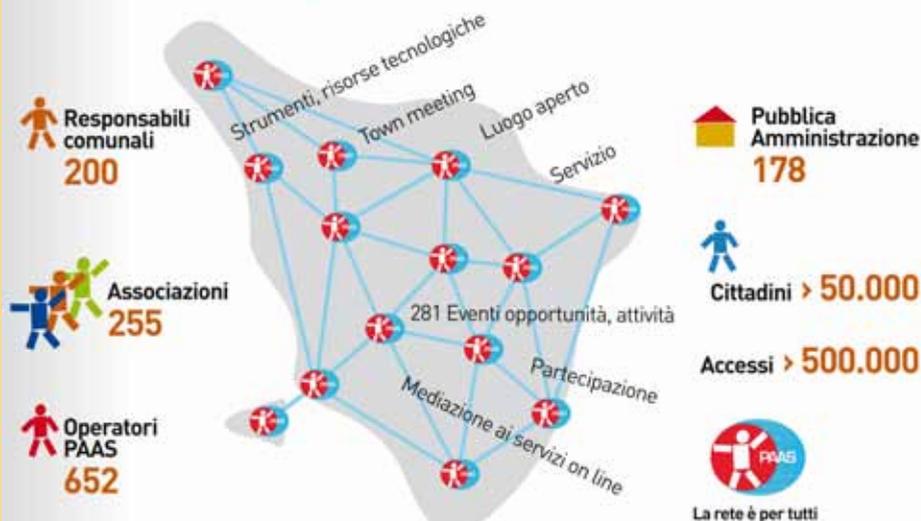
L'incontro di una domanda organica, che nasce da bisogni reali con un'offerta adeguata alla soluzione dei bisogni, rappresenta una forte accelerazione dei processi innovativi e della loro trasformazione in nuovi prodotti e nuove forme di business.

# Una Rete per Tutti su una Rete



## Rete della partecipazione

Una Rete organizzativa al servizio dell'innovazione



**Iniziative di contrasto al digital divide  
anche come momento di inclusione e partecipazione**

### Risultati quantitativi

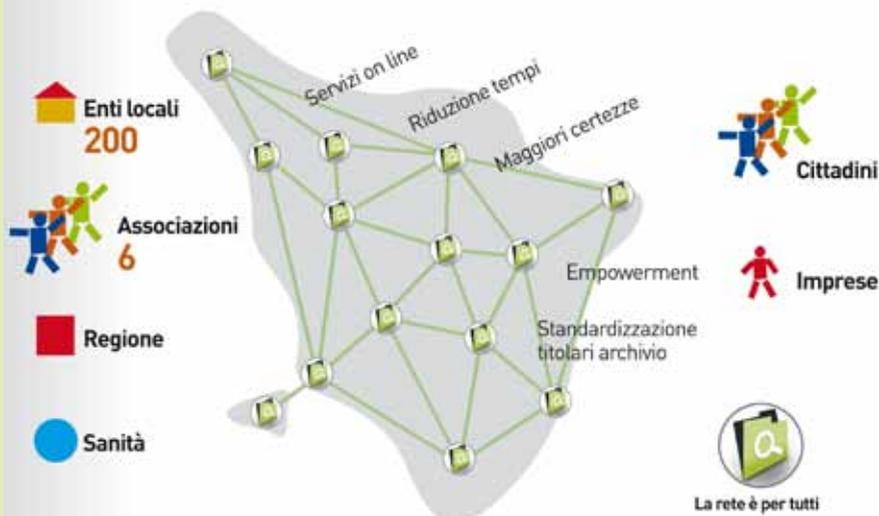
- **281** Punti di Accesso - PAAS, **178** enti coinvolti  
4 grandi progetti con 62 enti, **87 progetti** locali su singoli enti o reti di enti, oltre 50.000 gli utenti, oltre 500.000 gli accessi, 10 diverse tipologie di **Associazioni** per un totale **255**
- 7 iniziative di TOWN MEETING; circa **2000 persone** coinvolte direttamente su 17 PAAS

### Risultati qualitativi

- **Stimolo e partecipazione** su temi: Spesa sanitaria, cambiamenti climatici, testamento biologico, clima organizzativo, legalità, giustizia, violenza di genere, paesaggio, partecipazione
- **Assistenza** ai cittadini per l'**inclusione** della Società dell'Informazione
- Verifica della **qualità dei servizi** per via telematica (Punti di ascolto)
- Grande **esperienza** di comunità, **collaborazione** e **condivisione** di impegno sociale
- **Inclusione** e riduzione del divario nei disabili e nelle minoranze linguistiche
- **Mediazione** culturale e sociale
- **Partecipazione** alla vita e alla cosa pubblica
- **Sperimentazione** di nuove tecnologie

## Rete degli archivi

### UNA RETE DIFFUSA DI CONOSCENZA



### Eliminazione della carta nelle comunicazioni e certezza nell'organizzazione e nel recupero dei documenti

## Risultati quantitativi

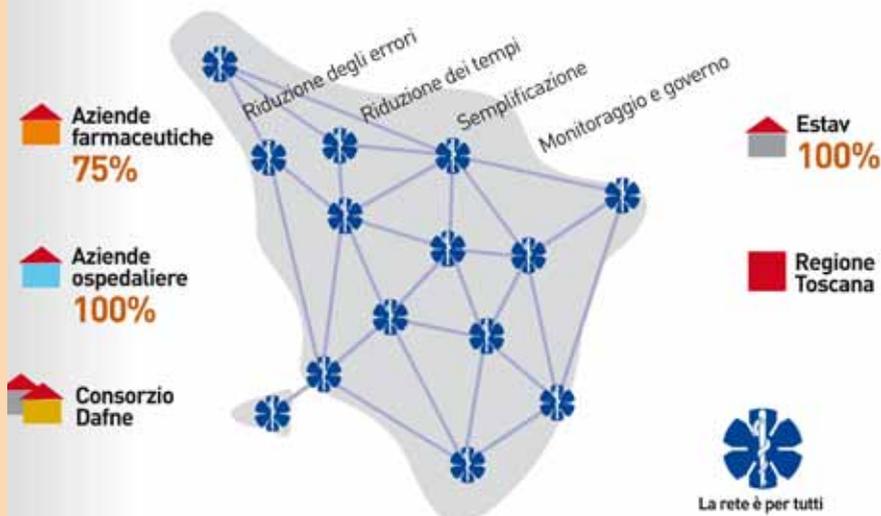
Circa **200 enti** attivi sulla interoperabilità del protocollo  
**Azzeramento costi** di spedizione, **18 aziende ICT** accreditate, **95%** di tutti gli enti della Toscana coperti, **36 enti/78 persone** partecipano al gruppo di lavoro, azzeramento tempi di consegna ricezione, Protocolli di intesa con **6 associazioni** categoria e Union Camere

## Risultati qualitativi

- **Empowerment** del personale coinvolto
- **Standardizzazione** dei prontuari di archivio
- **Omogeneizzazione** delle procedure di catalogazione e recupero dei documenti
- **Interfaccia unica** nei confronti di cittadini, imprese oltre alla Pubblica Amministrazione.
- **Semplificazione**, riduzione dei tempi e dei costi
- Premessa per una **archiviazione** corrente e di deposito digitale e **a norma**
- **Tracciabilità** delle pratiche e dei documenti a partire dal numero di protocollo
- **Migliore certezza** per tutti nella **ricezione e trasmissione documenti**

## Rete della semplificazione

### Ciclo ORDINE – BOLLA – FATTURA



### Intervento sulla Supply Chain in sanità

Dematerializzazione del ciclo ORDINE – BOLLA – FATTURA (12 MESI)

quale premessa alla riduzione dei costi amministrativi e al monitoraggio delle procedure

### Risultati quantitativi

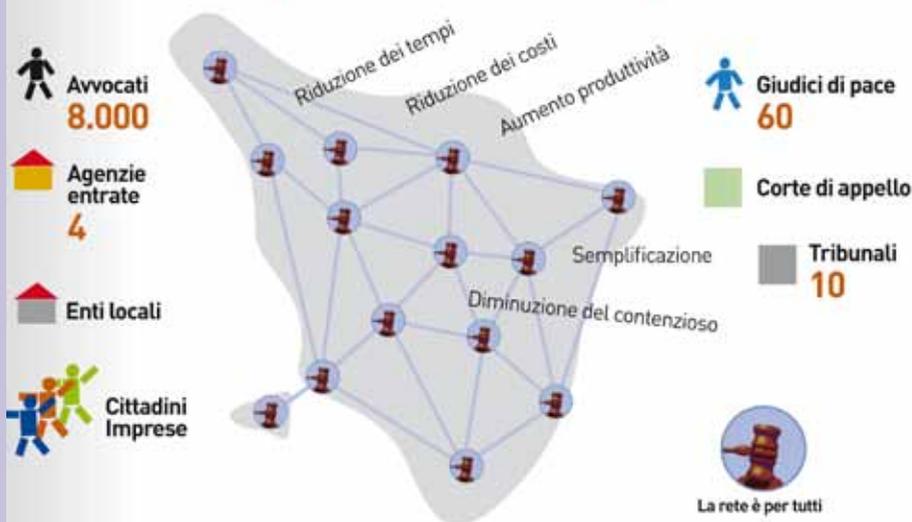
- **70 persone** coinvolte nell'attuazione, **75% delle aziende** farmaceutiche
- **100% delle strutture** pubbliche, 65% del Market share in fatturato
- **32.000 documenti** trattati in un ESTAV, **6.256 ordini** e **13.200 fatture** ESTAV CENTRO
- **Risparmio** stimato **12 milioni di EURO/ANNO**

### Risultati qualitativi

- Creato **gruppo misto pubblico/privato** ad alta interattività
- **Empowerment** del personale
- **Riduzione** fortissima del **carico di lavoro** su attività a basso valore
- **Riduzione** elevata del **tasso di errore**
- Aumento di **fiducia nel sistema**
- **Azzeramento dei tempi**
- Miglioramento dell'organizzazione con riferimento particolare all'arrivo della merce
- Migliore **controllo di processo** e possibile **controllo di gestione**

## Rete della giustizia

Una rete per l'innovazione del sistema giustizia



**Semplificare, innovare  
le relazioni del sistema Giustizia Civile in Toscana**

### Risultati quantitativi

**Attivati: 100% Tribunali e Corte d'Appello, 100% Ordini degli avvocati, 80% dei Giudici di Pace, 40% Uffici delle entrate, 8.000 avvocati** con una media di 4.000 al giorno.  
Base dati documentale di 90.000 documenti di cui **22.000 sentenze**.

**1.200 le comunicazioni** a valore legale inviate.

**40% la riduzione della carta** dichiarata dall'Agenzia delle entrate.

Riduzione sostanziale del costo per risarcimento danni per durata del processo.

**Riduzione della carta** e altri accessori da un minimo **del 40%** ad un massimo **del 70%**.

**Riduzione** dell'afflusso del pubblico **min 40% max 70%**.

**Riduzione** tempi delle comunicazioni **70%**.

**Riduzione** pubblicazioni sentenze **4 mesi**.

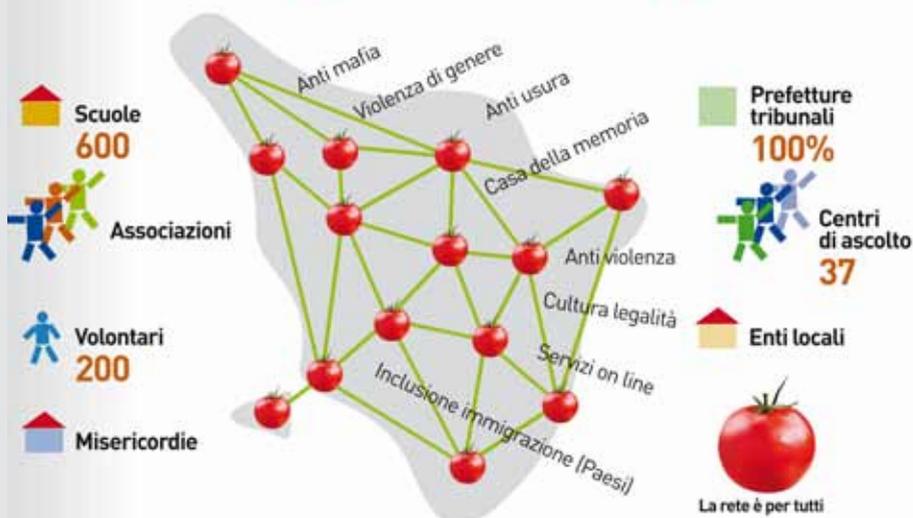
**Soddisfazione** degli avvocati circa **90%** riduzione dei tempi oltre 50%.

### Risultati qualitativi

- **Miglioramento dei rapporti** fra avvocati e uffici di cancelleria
- **Diminuzione del carico di lavoro** in relazione ad attività di bassa qualità
- **Diminuzione del contenzioso** per risarcimento danni lunghezza dei processi
- **Empowerment delle risorse umane**, miglioramento del clima organizzativo
- **Recupero di produttività** e testimonianza tangibile che si può migliorare il sistema giustizia nei tempi e nei costi

## Rete della legalità

Una rete organizzativa al servizio della legalità



**Promuovere e diffondere la cultura della legalità e sostenere forme di contrasto alla illegalità**

### Risultati quantitativi

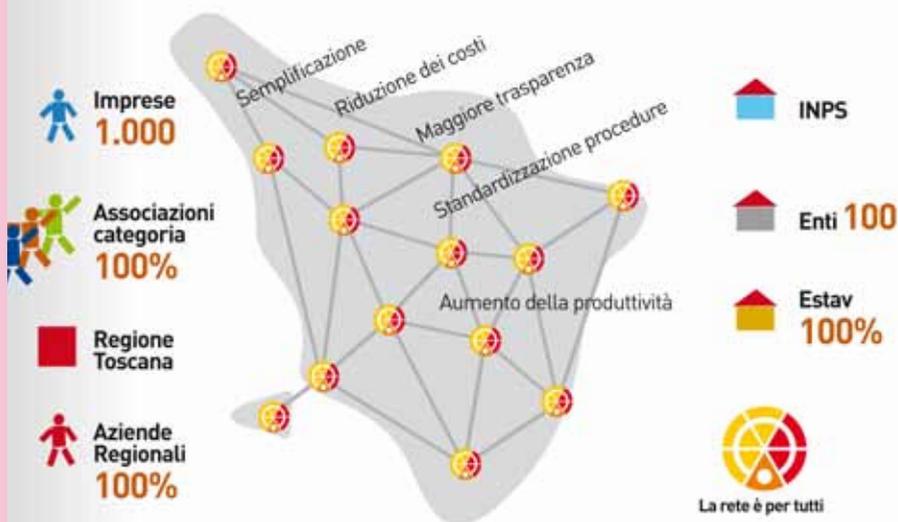
**Scuole** coinvolte **oltre 600**, **500 ragazzi** partecipati ai campi di lavoro nelle **terre confiscate alla mafia**, **37** centri di ascolto per la prevenzione dei fenomeni di usura, **200 i volontari** coinvolti, oltre 100 i soggetti coinvolti nel contrasto alla violenza di genere, **migliaia gli utenti** della banca dati RED.LE, migliaia gli accessi al portale immigrazione, **tutte le prefetture** coinvolte.

### Risultati qualitativi

- Costituita una rete **diffusa di persone** e di organizzazioni come **contrasto alla illegalità**
- Effettuate numerose azioni per la **diffusione della cultura** della legalità
- Attivati canali di informazione per l'**ascolto e l'emersione** dei fenomeni

## Rete degli appalti

### ACQUISTI E GARE ON-LINE – START



### Acquisti e gare on-line (START)

quale processo innovativo teso a ridurre i costi amministrativi  
dare trasparenza dei procedimenti di acquisto di beni e servizi e negli appalti di lavori

### Risultati quantitativi (2006-2009)

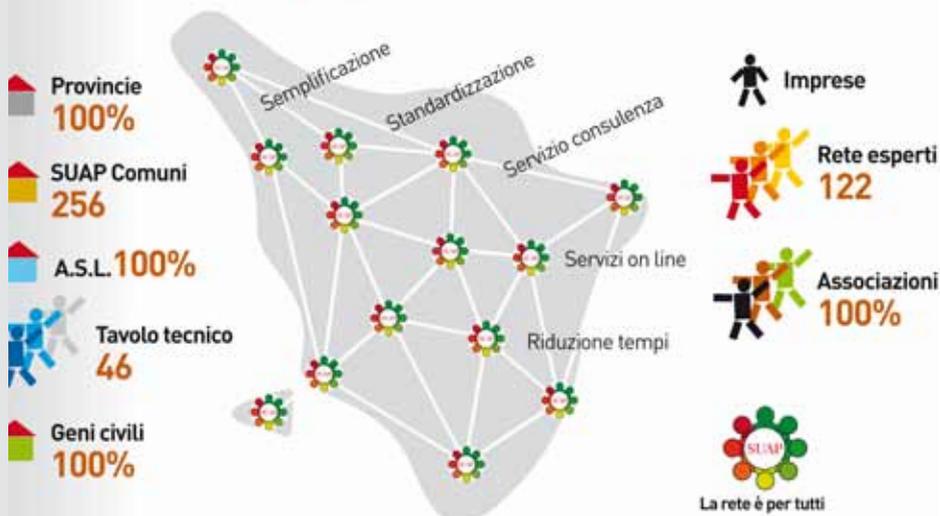
Circa **100** gli enti aderenti al sistema di cui **50%** operativi, circa **1.000** le imprese coinvolte, **100%** delle Associazioni di categoria e Union Camere, circa **500** procedure di gara, circa **450 ME** assegnati, **100%** delle imprese si sono espresse positivamente, riduzione tempi di gara **30%** (Regione Toscana)

### Risultati qualitativi

- **Empowerment** del personale
- Aumento della **produttività**
- **Standardizzazione** delle procedure
- Aumento del livello di **trasparenza e partecipazione**
- **Riduzione dei costi** per le imprese
- **Semplificazione** per le imprese, semplificazione per le stazioni appaltanti per i controlli e i collegamenti con l'osservatorio appalti

# Rete delle attività produttive

## La rete degli Sportelli Unici Attività Produttive



**Attivazione degli Sportelli Unici Attività Produttive per:  
Semplificare i procedimenti amministrativi;  
dare certezza nei tempi e trasparenza nei procedimenti;  
ridurre i costi amministrativi**

## Risultati quantitativi

- **12 Enti e 46 persone** costituiscono il tavolo tecnico
- **49 Enti 122 persone** costituiscono la Rete degli esperti
- **1060 Endo procedimenti** censiti, circa 500 i moduli normalizzati
- **80% di riduzione** della modulistica
- 2000 gli utenti medi mensili dei servizi on-line
- **260 i SUAP** attivi su 287 comuni, Attivati coordinamenti provinciali; Legge R. 40/2009

## Risultati qualitativi

- **Semplificazione, riduzione** della modulistica
- SUAP come **unico punto di accesso** per le imprese
- Crea una **comunità professionale**
- **Empowerment** del personale
- Aumento della **produttività**
- **Riordino normativo**

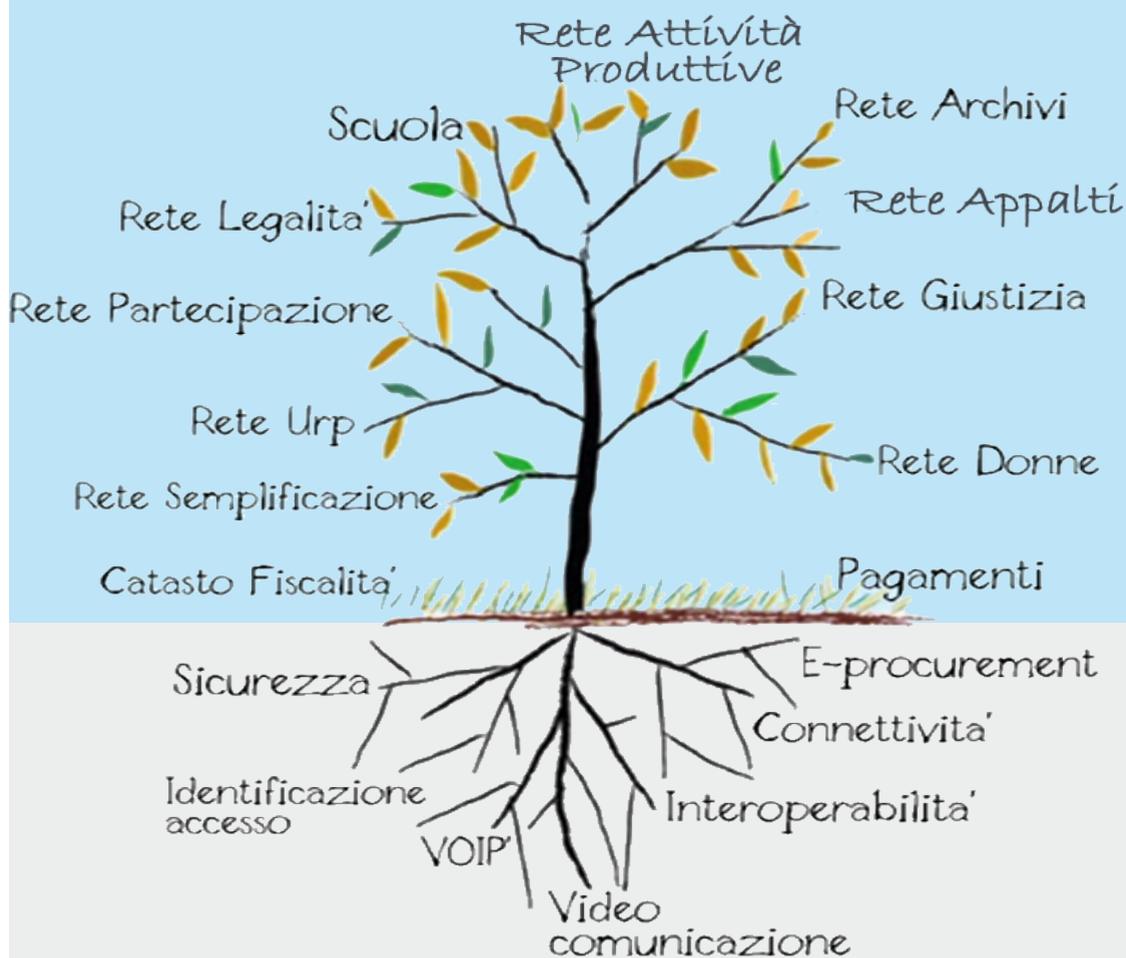
# e-borgo



La città intelligente



# L'Albero della Conoscenza



[www.rtrt.it](http://www.rtrt.it)  
[www.e.toscana.it](http://www.e.toscana.it)