



Regione Umbria

Piano Triennale di Semplificazione – Agenda 2016-2018

Linee Guida

Assessorato alla Semplificazione



#UmbriaSemplice

Premessa.

Da anni la **semplificazione** rappresenta una richiesta costante e continua da parte di imprese e cittadini che chiedono una Pubblica Amministrazione più efficiente, meno burocratica, più moderna, più snella.

E' per questo che La Regione Umbria ha avviato sin dal 2011 **azioni sistematiche di semplificazione, in linea con l'Europa e con le politiche nazionali**, considerando la semplificazione fondamentale per aumentare la competitività del territorio, migliorare la qualità della vita dei cittadini, rafforzare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e mondo delle imprese facendo in modo che i cittadini acquisiscano fiducia nelle Istituzioni.

E' nei **Piani Triennali di Semplificazione**, approvati dall'Assemblea legislativa, che viene definita la linea di intervento ed il modo sia organizzativo che tecnologico per poter raggiungere finalità e obiettivi, le attività di verifica e di controllo sullo stato di avanzamento e l'effettivo raggiungimento degli obiettivi.

La definizione di piani triennali , attraverso l'aggiornamento continuo di metodi e standard, partendo dalla valorizzazione del patrimonio di informazioni e di progettualità acquisito nel tempo, garantirà ulteriori spazi di semplificazione.

Con le azioni attuative del **Piano triennale 2012-2014** la Regione Umbria ha sperimentato nuove metodologie, nuovi sistemi organizzativi, definendo standard e modelli.

Nel contempo ha avviato un sistema di monitoraggio e una valutazione delle attività, realizzando anche indagini oggettive sul territorio, per valutare gli impatti dell'azione regionale. Ciò ha permesso di acquisire consapevolezza dei punti di forza e dei limiti di tali azioni.

I maggiori punti di debolezza individuati sono :

- una mancata sinergia e complementarità tra le politiche di **semplificazione** e quelle di **digitalizzazione**;
- una **partecipazione**, che seppur ampia, è avvenuta solo successivamente alla fase di pianificazione delle attività ed è risultata carente nella fase attuativa;
- una inadeguata attività di **comunicazione** che non ha saputo dare visibilità alle attività ed ai risultati ottenuti né mantenere viva l'attenzione dei destinatari sulle attività svolte
- una scarsa **collaborazione interistituzionale** tale da consentire la diffusione di buone pratiche tra i diversi enti locali in modo da avviare concretamente la costituzione di un **Sistema Regionale Semplice**.

E' proprio da queste analisi e valutazioni che per la definizione del **Piano triennale 2016-2018**, sin dalla sua prima stesura, è stata scelta una nuova modalità operativa per raggiungere **maggiori, migliori, ma soprattutto più tangibili risultati**.

Il nuovo Piano triennale parte, dunque, da una **preventiva** fase di consultazione, effettuata dal mese di settembre, durante la quale sono stati **ascoltati** i rappresentanti dei diversi portatori di interessi (rappresentanze delle imprese dei settori agricoltura, industria, commercio, artigianato, rappresentanti di consumatori e del terzo settore, ordini professionali, università, camere di commercio, organi periferici dello stato, enti locali e loro rappresentanze, dipendenti pubblici regionali, ecc..).

A seguito di questi incontri, sono state definite queste **linee guida di intervento per la redazione del Piano triennale** che si ritiene necessario sottoporre ad una **ulteriore fase di partecipazione e di ascolto**, più diffusa, aperta e diretta.

Le linee di intervento da sottoporre a valutazione pubblica si basano su un deciso orientamento all'**innovazione** (di metodo e tecnologica), alla **trasparenza** ed alla **partecipazione** e previsione di misure concrete e mirate ad **alleggerire i cittadini, ridurre i costi e sbloccare le imprese**.

Il documento di Piano che seguirà questo processo partecipativo costituirà dunque il punto di partenza di un percorso pluriennale che vedrà la Regione impegnata, **insieme a tutti gli interlocutori del sistema regionale**, nella attuazione di azioni che siano effettivamente in grado di garantire il rilancio della competitività del sistema economico regionale ed il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

Le linee di intervento.

1. Innovazione

Innovare significa trasformare i problemi in soluzioni, saper comprendere le criticità ed offrire risposte **concrete ed efficaci**.

L'innovazione, dunque, non è un obiettivo della Regione Umbria, ma un **nuovo metodo di lavoro, un nuovo modo di agire** non più orientato solo al miglioramento dell'attività esistente ma volto ad un **cambiamento radicale** che può restituire alla pubblica amministrazione il suo **ruolo di servizio** e avviare così una nuova stagione che metterà al centro **le richieste di cittadini e imprese**.

Innovazione, semplificazione e la **digitalizzazione** sono dunque leve fondamentali per il cambiamento culturale dell'azione della Regione.

Pertanto, in stretta correlazione con **l'Agenda Digitale dell'Umbria**, vengono definite le linee prioritarie di intervento:

- una **sistematica e diffusa** realizzazione di procedure telematiche **semplificate e facilmente accessibili** per la presentazione di istanze/documenti /dichiarazioni **esclusivamente on-line**.
- **tracciabilità** all'interno dell'amministrazione, ove possibile, con servizi di **notifica dello stato delle pratiche**, anche avvalendosi delle applicazioni mobile (APP) intelligenti.
- **azioni infrastrutturali** (data center unitario regionale, pin unico di identità digitale, implementazione banda larga, ecc...) per garantire servizi all'intero sistema regionale.

2. Trasparenza e Partecipazione

Avere accesso alle informazioni delle Pubbliche Amministrazioni, **raccolte e detenute peraltro in nome, per conto e con le risorse dei cittadini**, è un diritto fondamentale.

Tale diritto consente l'attivazione di **forme diffuse di controllo democratico** sullo svolgimento delle funzioni istituzionali, sull'utilizzo delle risorse e rappresenta il presupposto di una **piena partecipazione dei cittadini alla vita democratica ed alla gestione della res pubblica**.

La **trasparenza** consente di attivare un processo, definito nei paesi anglosassoni “friendly citizen control”, **attraverso il quale viene stimolata la partecipazione** e la collaborazione tra P.A. e cittadino.

Lo stesso, in tal modo, contribuire attivamente **con suggerimenti, critiche e proposte**, a migliorare la qualità dei servizi pubblici e, al contempo, **limitare il nocivo fenomeno della corruzione**.

Pertanto, in stretta correlazione con il **Piano triennale per trasparenza e integrità**, parte integrante e sostanziale del **Piano di prevenzione della corruzione**, la Regione Umbria definisce linee prioritarie di intervento che prevedono:

- un **innalzamento dei livelli di trasparenza** (es. monitoraggio dei tempi della PA, bilancio interattivo accessibile a tutti, atti amministrativi chiari e comprensibili)
- un **aumento dei momenti di partecipazione** (sportelli on-line di ascolto continui, aumento di sedi di consultazione, on line & off line) al fine di garantire una sempre più **qualificata e consapevole partecipazione dei cittadini** e delle loro rappresentanze all’amministrazione della nostra regione.
- azioni di **sostegno alla trasparenza degli Enti locali** (es. diffusione di open data, Piani regolatori on line, gestione associata delle centrali di acquisto) per garantire livelli diffusi di trasparenza dell’intero sistema regionale.

3. Alleggerire i cittadini

Il Piano di semplificazione 2016-2018 individua come obiettivo generale quello di “**restituire il tempo sottratto ai cittadini**” da oneri ed adempimenti burocratici per aumentare la qualità della vita e, conseguentemente, migliorare il rapporto di fiducia nella pubblica amministrazione.

Nella consapevolezza che i servizi si concepiscono e si realizzano spostando **la centralità sull'utente**, spesso “cliente involontario” della PA, l’obiettivo è quello di alleggerire il cittadino **dagli accessi di richieste, adempimenti, oneri burocratici e tempi di attesa**.

Particolare attenzione sarà posta quindi all’ **erogazione digitale dei servizi**, a partire da quelli sanitari, che consentiranno al cittadino di non perdere più tempo in fila agli sportelli ma di poter fruire di alcuni servizi da casa, dal luogo di lavoro e da qualsiasi altro punto di accesso alla rete (anche app mobile).

Nella consapevolezza, tuttavia, che non tutti i destinatari dei servizi hanno accesso alle nuove tecnologie, la Regione aprirà sportelli “multicanale” e “polifunzionali”, predisponendo punti di accesso in tutte le altre modalità in uso tra i cittadini (sportelli faccia a faccia, telefonici, via posta tradizionale/elettronica o modalità esclusivamente telematica).

Una volta acquisite le richieste, sarà compito della P.A. semplificare ed alleggerire anche le procedure interne di gestione delle pratiche basandosi sulla **concreta soddisfazione di un bisogno reale espresso dal cittadino** (citizen satisfaction) ancor prima del **mero rispetto di procedure e tempi**.

Saranno promosse inoltre azioni a favore degli Enti locali, i maggiori erogatori di servizi al cittadino, per rafforzare le loro competenze sulla comunicazione e sull’ascolto, per agevolare la costituzione di sportelli associati, per sostenere azioni specifiche a favore dei giovani e dell’invecchiamento attivo.

4. Meno costi

Obiettivo prioritario della Regione Umbria per il prossimo triennio 2016-2018 è quello di definire una pubblica amministrazione regionale più semplice, **meno costosa** e in grado di dare risposte rapide ai bisogni di imprese e cittadini, **riducendo il carico burocratico eccessivo** ed evitando **l'introduzione di nuovi oneri non necessari nelle procedure di erogazione dei servizi**.

Come si riduce il carico burocratico?

1. **Misurando** con tecniche oggettive (c.d. MOA), **il tempo necessario a cittadini ed imprese per qualunque adempimento** richiesto dalle pubbliche amministrazioni che comportino la raccolta, l'elaborazione, la trasmissione, la conservazione e la produzione di informazioni e documenti;
2. **Trasformando questo tempo in costi** (c.d. oneri amministrativi) sulla base di costi medi standard (costi interni del personale impiegato e costi esterni per consulenti e intermediari) che le imprese e i cittadini sostengono per svolgere ogni attività amministrativa richiesta per l'ottenimento di servizi dalla P.A.;
3. **Intervenendo con politiche di semplificazione** che, agendo su diversi livelli (normativo, organizzativo e procedurale), tramite il ridisegno dei processi, la digitalizzazione e l'utilizzo di nuove tecnologie (es. cloud computing,), riducano al minimo le attività amministrative e le informazioni richieste e quindi gli oneri subiti.

Analogamente, saranno realizzate azioni di misurazione e riduzione congiunta con gli Enti locali e con le rappresentanze di imprese e cittadini, per individuare insieme **le procedure più irritanti**, quelle cioè ritenute più onerosi da parte dei destinatari stessi dei servizi.

Quindi, MENO COSTI quale condizione essenziale per restituire il TEMPO a cittadini e imprese in settori chiave per la qualità della vita e la crescita dell'economia.

5. Sbloccare le imprese

Semplificare vuol dire, innanzitutto, **sciogliere una serie di nodi legislativi**, amministrativi, organizzativi , **cioè l'eccesso di carico burocratico**, che rallentano, complicano e a volte **bloccano lo svolgimento ordinario della attività di impresa**. A ciò deve conseguire anche un notevole ricorso alle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie, che offrono sostanziali cambiamenti nelle modalità operative e rilevanti accelerazioni nello svolgimento delle procedure, oltre a garantire **maggiore trasparenza ed accessibilità ai servizi della PA**.

Quando Benjamin Franklin, padre fondatore degli Stati Uniti, scienziato ed imprenditore, ricordava a chi volesse intraprendere un'attività di impresa che **"il tempo è denaro"**, non si riferiva certamente alla burocrazia italiana, ma aveva ben presente **il valore del tempo nell'ambito dell'attività imprenditoriale**.

Con il piano di semplificazione 2016-2018 e questa consapevolezza, la Regione Umbria si impegna a porre in essere ogni possibile azione, normativa, organizzativa e tecnologica **che possa restituire alle imprese il tempo sottratto da eccessivi e ridondanti adempimenti burocratici** e a garantire **tempi certi nell'erogazione dei servizi**.

Tra le azioni prioritarie:

- una verifica di tutti i **regimi autorizzativi regionali**, compresi quelli ambientali riacquisiti dalle Province (AUA ed AIA), al fine di ridisegnare i processi, semplificandoli e digitalizzandoli, **per ridurre gli adempimenti richiesti ed accelerare i tempi di rilascio**.

- Il riordino del **Portale regionale dello Sportello Unico** per il potenziamento e la funzionalità degli Sportelli Unici per le Attività Produttive e per l' Edilizia con implementazione e ridefinizione della banca dati regionale **SUAPE**;
- **accordi con le pubbliche amministrazioni** operanti nel territorio regionale per agevolare lo svolgimento di procedimenti complessi e **massima interoperabilità tra sistemi informativi** e banche dati;
- interventi di **semplificazione e digitalizzazione delle procedure per l'erogazione di finanziamenti** comunitari;
- interventi telematici per la **gestione semplificata delle conferenze di servizi** asincrone;
- interventi di **semplificazione e coordinamento dei controlli sulle imprese**;
- definizione del sistema di **e-procurement regionale**.

Infine, mediante tavoli di lavoro dedicati e sempre aperti alla partecipazione delle rappresentanze delle imprese e dei professionisti, la Regione Umbria garantirà, all'interno della propria organizzazione, **un lavoro di rete** finalizzato a raccordare le proprie diverse articolazioni e ad assicurare un **presidio costante** da parte della funzione semplificazione a tutti i settori interessati.