

REGIONE TOSCANA



GIUNTA  
REGIONALE

**PROGRAMMA REGIONALE PER LA PROMOZIONE E LO  
SVILUPPO DELL'AMMINISTRAZIONE ELETTRONICA E  
DELLA SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE E DELLA  
CONOSCENZA NEL SISTEMA REGIONALE**

**Informativa preliminare al Consiglio Regionale  
ai sensi dell'articolo 48 dello Statuto regionale**

Firenze, 4 luglio 2011

## **INDICE**

**1.1 ELEMENTI IDENTIFICATIVI DEL PIANO/PROGRAMMA**

**1.2 QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO-PROGRAMMATICO**

**1.3 QUADRO CONOSCITIVO (SINTESI)**

**1.4 OBIETTIVI GENERALI**

**1.5 RICOGNIZIONE DELLE RISORSE ATTIVABILI PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO**

**1.6 INDICAZIONI VAS AI SENSI DELLA L.R. 10/2010**

**1.7 INDIVIDUAZIONE DELLE MODALITA' DI CONFRONTO ESTERNO**

**1.8 DEFINIZIONE DEL CRONOGRAMMA DI ELABORAZIONE DEL PIANO**

## 1.1 ELEMENTI IDENTIFICATIVI DEL PIANO/PROGRAMMA

### DENOMINAZIONE

Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale

### DURATA

2012-2015

### RIFERIMENTI NORMATIVI

Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le attività produttive, ai sensi dell'articolo 38, comma 3, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133"

Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69."

Legge regionale 26 gennaio 2004, n. 1 "Promozione dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale. Disciplina della "Rete telematica regionale toscana";

Legge regionale 23 luglio 2009, n. 40 "Legge di semplificazione e riordino normativo 2009";

Legge regionale 05 ottobre 2009, n. 54 "Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza."

### RIFERIMENTI PROGRAMMATICI

Quadro Strategico Nazionale (QSN) 2007-2013

POR (Programma Operativo Regionale) CReO (obiettivo "Competitività Regionale e Occupazione") FESR Toscana 2007-2013

Programma di Sviluppo Rurale 2007-2013 (fondo europeo FEASR)

Documento di Programmazione Economica e Finanziaria (DPEF) 2012

Programma Regionale di Sviluppo (PRS) 2011-2015 adottato dalla Giunta Regionale con Delibera di Giunta Regionale n. 257 del 11/04/2011

### DIREZIONE GENERALE

Organizzazione e Risorse

### SETTORE COMPETENTE

Area di Coordinamento Organizzazione. Personale. Sistemi Informativi.

## 1.2 QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO-PROGRAMMATICO

Il nuovo ciclo di programmazione regionale in materia di società dell'informazione si svilupperà in un contesto particolarmente difficile a causa di vincoli di bilancio stringenti e tetti alla spesa imposti dal rispetto del Patto di stabilità. La principale sfida del Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2012-2015 (Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015), previsto dalla L.R. 01/04 e richiamato dalla successiva L.R. 54/09, sarà quindi data dalla necessità di coniugare rigore e sviluppo. Rigore, in quanto anche in materia di società dell'informazione le risorse dovranno essere concentrate su pochi obiettivi strategici costantemente controllati in ordine ai risultati conseguiti e capaci di agire sulle leve dell'innovazione, della semplificazione e del cambiamento; sviluppo, in quanto le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) possono rappresentare un elemento fondamentale per la crescita dei sistemi produttivi e per il miglioramento della qualità di vita e lavoro dei cittadini, contribuendo alla costruzione della Toscana del futuro, più moderna e più efficiente.

Tutto questo in un'ottica di consolidamento e diffusione sul territorio toscano di un patrimonio di conoscenze condiviso da tutti i principali attori (pubblica amministrazione, imprese e cittadini) del sistema Toscana al fine di raggiungere un importante cambiamento non solo tecnologico ma soprattutto organizzativo e culturale. Spesso infatti l'ostacolo non risiede nella disponibilità di tecnologia ma nella capacità dei singoli e delle organizzazioni di sfruttare a pieno le potenzialità derivanti da questa.

La politica regionale per promuovere e diffondere attraverso le TIC la società dell'informazione sul territorio toscano si configura come politica trasversale a tutte le altre politiche regionali settoriali (economia, mobilità, cultura, turismo, sanità). Per questo il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 dovrà coordinarsi con altri Programmi regionali trovando nelle interconnessioni con essi importanti sinergie programmatiche, organizzative e finanziarie. E' possibile pertanto in via preliminare individuare un primo livello di interazione tra la politica regionale in materia di società dell'informazione e alcuni indirizzi di legislatura delle seguenti politiche regionali settoriali individuate dal PRS 2011-2015:

| Politiche regionali  | Indirizzi di legislatura   |
|--|--|
| Politiche per l'industria, l'artigianato, il turismo, il commercio | <ol style="list-style-type: none"><li>1. sostenere la ricerca per massimizzarne l'efficacia e valorizzare le attività di ricerca applicata, razionalizzando, riorganizzando e potenziando gli strumenti e le infrastrutture per il trasferimento tecnologico, garantendo azioni di diffusione e trasferimento;</li><li>2. sostenere l'innovazione, la crescita e l'imprenditorialità delle imprese, attraverso la qualificazione manageriale del tessuto produttivo, i processi di aggregazione e crescita dimensionale delle PMI (creazione di reti tra grandi imprese, PMI e centri di ricerca), gli strumenti di ingegneria finanziaria;</li><li>3. sviluppare, con un approccio fortemente integrato, il complesso del sistema terziario, puntando ad una maggiore qualificazione dell'offerta turistica e distributiva, al fine di coniugare la competitività dell'offerta con la sostenibilità dei processi di sviluppo dei servizi e di riposizionamento dei vari prodotti turistici toscani.</li></ol> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Politiche per l'istruzione, l'educazione, la formazione e il lavoro</p> | <p>1. promuovere l'educazione, la formazione e la qualificazione del capitale umano lungo tutto l'arco della vita, realizzando la continuità educativa 0-6 anni, garantendo l'efficienza e l'efficacia degli interventi di istruzione e formazione in un sistema integrato, innovando i sistemi regionali del diritto allo studio scolastico e universitario, potenziando il sistema di formazione continua in funzione delle trasformazioni strutturali in atto, mettendo a disposizione dei cittadini toscani adulti anche percorsi formativi, non formali;</p> <p>2. potenziare il sistema dei servizi per l'impiego per la riqualificazione professionale e il reinserimento sul mercato del lavoro, favorendo l'innovazione del sistema dell'offerta integrata e sostenendo l'integrazione dei sistemi di istruzione, formazione, orientamento e lavoro, nonché il potenziamento e il radicamento territoriale dei servizi e la condivisione delle informazioni fondamentali sul mercato del lavoro, attraverso la collaborazione di soggetti pubblici e soggetti privati.</p> |
| <p>Politiche per la cultura</p>  | <p>1. sostegno, promozione e qualificazione degli interventi regionali in relazione a musei ed ecomusei, sistema documentario toscano, istituzioni culturali di rilievo regionale, attività teatrali, musicali, di danza, cinematografiche e audiovisive, cultura contemporanea come elemento trasversale di lettura e di adeguamento dell'offerta culturale ai bisogni d'informazione e formazione di una società multiculturale.</p>  |
| <p>Politiche per le infrastrutture e mobilità</p>                          | <p>1. promuovere azioni trasversali per la comunicazione e l'informazione dei cittadini per conoscere in tempo reale i servizi programmati e disponibili, favorendo l'utilizzo dei mezzi pubblici e delle piste ciclabili per la riduzione dell'uso del mezzo privato, supportando gli enti locali nell'incentivazione di alcune specifiche azioni di miglioramento infrastrutturale, promuovendo la ricerca e la formazione nelle nuove tecnologie per la mobilità, la logistica, la sicurezza, la riduzione e mitigazione dei costi ambientali.</p>   |
| <p>Politiche integrate socio sanitarie</p>                                 | <p>1. sicurezza e qualità delle prestazioni, sviluppo e potenziamento dei servizi, accessibilità e prossimità al cittadino, tramite la revisione della distribuzione dei servizi ospedalieri (soglie di volumi di attività/competenze), la costante verifica degli elementi di appropriatezza (prescrittiva, DRG – Raggruppamenti omogenei di diagnosi, trasporti, farmaceutica, dispositivi) e l'implementazione di tecnologie innovative (robotica, telemedicina, ecc).</p>   |
| <p>Politiche per l'immigrazione</p>  | <p>1. promuovere azioni di sistema trasversali alle diverse politiche di settore con impatto globale sui processi di integrazione quali lo sviluppo della partecipazione, delle reti dei servizi informativi, delle opportunità di apprendimento della lingua italiana in un contesto di promozione della "cittadinanza attiva" con il riconoscimento per il cittadino straniero della possibilità di esercizio del diritto di voto.</p>  |

Inoltre si evidenzia un raccordo diretto con il Progetto integrato di sviluppo (PIS) Contrasto all'evasione fiscale ed alla illegalità economica e il PIS Semplificazione, proposti dal PRS 2011-2015, con riferimento ai seguenti obiettivi specifici:

| Progetti integrati di sviluppo (PIS)                            | Obiettivi specifici   |
|---|---|
| PIS Contrasto all'evasione fiscale ed alla illegalità economica | 1. Recupero basi imponibili regionali e locali mediante il contrasto all'evasione, all'illegalità economica ed al recupero del sommerso, tale da generare un aumento del gettito che potrà essere destinato ad interventi volti ad accrescere la qualità del sistema territoriale toscano.  |
| PIS Semplificazione   | 1. Favorire l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel rapporto tra Pubblica amministrazione, cittadini e imprese, attraverso la diffusione sul territorio dei servizi di pagamento on line, dei sistemi di e-procurement, del SUAP telematico, con la riorganizzazione del censimento dei procedimenti amministrativi regionali su base telematica e lo sviluppo della mappatura in tempo reale dei singoli procedimenti in corso;<br>2. Rivedere i processi organizzativi interni finalizzati alla semplificazione mediante le TIC, anche con l'implementazione delle comunicazioni elettroniche tra PA e la semplificazione della gestione documentale. |

Un'importante novità rispetto al precedente ciclo di programmazione regionale è l'inclusione nel nuovo Programma regionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza del Programma Statistico Regionale in quanto componente specifica del suddetto piano, nel rispetto di quanto previsto dalla L.R. 54/09 sulla razionalizzazione degli strumenti programmatori regionali. Da evidenziare infine che le strategie definite a livello regionale in materia di società dell'informazione si svilupperanno non solo in coerenza con gli indirizzi di legislatura qui sopra richiamati ma terranno anche conto delle istanze di programmazione locale provenienti dalla PA toscana, continuando in questo modo l'esperienza di coordinamento col territorio iniziata nel precedente ciclo di programmazione sia regionale che locale.

### 1.3 QUADRO CONOSCITIVO (SINTESI)

#### Esiti del precedente ciclo di programmazione

Il Programma regionale per la promozione e lo sviluppo dell'amministrazione elettronica e della società dell'informazione e della conoscenza nel sistema regionale 2007-2010 (Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010) ha generato, nella previsione fino al 2010, un investimento complessivo di oltre 113 milioni di euro (di cui la parte più consistente, circa 56 milioni di euro, sulle infrastrutture) a valere sulle risorse direttamente gestite dalla Direzione Generale di Regione Toscana incaricata dei processi di innovazione tecnologica per la società dell'informazione. Sempre nella previsione fino al 2010 a tale cifra vanno aggiunti, considerando la trasversalità della tematica società dell'informazione rispetto alle politiche settoriali di Regione Toscana, quasi 96 milioni di euro derivanti dalla programmazione finanziaria delle altre strutture regionali. Qui di seguito sono richiamati alcuni importanti risultati raggiunti rispetto a contenuti e obiettivi definiti nelle quattro macroazioni del Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010:

- infrastrutture abilitanti, distinte nelle due tipologie "tecnologiche" e "di conoscenza";
- e-servizi, politiche per l'offerta di servizi alla comunità,
- e-comunità, politiche per l'accesso e la partecipazione;
- e-competitività, politiche per uno sviluppo economico sostenibile.

Come è stato rilevato nel Rapporto 2009<sup>1</sup>, sull'aspetto dei risultati raggiunti nella macroazione infrastrutture abilitanti, la coordinata sinergia tra le varie strutture regionali interessate, a livello sia di risorse finanziarie che di competenze, ha permesso di recuperare un gap prima significativo sia sulla copertura generale in banda larga (94%, in linea con la media nazionale e, tuttavia, ancora inferiori ai partner/competitors più agguerriti in Europa che viaggiano tra il 96% e il 99%) sia sul

<sup>1</sup> cfr "La Società dell'Informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2009" curato dall'Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat.

fronte della connessione a alla Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) e a Internet delle pubbliche amministrazioni, dove, come puntualmente riporta il Rapporto 2009, “la Toscana segna una posizione di eccellenza” già nel 2008. Un dato importante: da inizio 2010, dopo aver praticamente completato il dispiegamento della nuova infrastruttura di RTRT (c.d. “RTRT3”), la Toscana vanta un livello di copertura pressoché totale con canali di larga banda a media velocità e punte di assoluta eccellenza nell’interconnessione  $\geq 100$  Mbit/s per tutte le strutture ospedaliere. La particolare enfasi data dal Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010 agli interventi per le aree marginali e disagiate con investimenti importanti ha determinato il risultato per cui “la dotazione strumentale degli enti toscani risulta più elevata nelle Comunità montane” (Rapporto 2009). Ma, in generale, è tutto il comparto pubblico ad avere affrontato con decisione il problema dell’innovazione, come si vede dal numero elevato di connessioni a Internet, da quelle a Intranet (86,1% in Toscana contro il 59,9% nazionale), dalla propensione a sfruttare le opportunità di rete anche per la formazione dei dipendenti (16,7% in Toscana, 9,6% in Italia) e, non ultimo, dalla crescente propensione all’utilizzo di soluzioni convergenti con le linee di indirizzo programmatiche sull’open source utilizzato dal 59% degli enti locali toscani contro il 35,2% della media nazionale.

Al primo posto di una ideale graduatoria di risultati raggiunti con riferimento alla macroazione e-servizi c’è lo sviluppo del processo di razionalizzazione e digitalizzazione della gestione della catena di distribuzione (supply chain) attraverso l’avvio del sistema regionale di e-procurement. Lo sviluppo del processo di digitalizzazione della supply chain, a partire dagli ordini telematici (già attivati in sanità per i prodotti farmaceutici e in fase di estensione alle altre categorie merceologiche sanitarie) per proseguire con la fatturazione elettronica e i mandati digitali costituisce uno degli asset più significativi per la Toscana e una delle modalità più tangibili di interfacciamento e cooperazione tra pubblico e imprese garantendo taglio dei costi e recupero di competitività. Accanto all’impegno di Regione Toscana per la realizzazione e il mantenimento dei sistemi informativi sanitario, formazione professionale, biblioteche e musei in rete, edilizia residenziale sociale, si evidenziano gli importanti investimenti di Regione Toscana per la definizione di un sistema di gestione documentale e archiviazione digitale in linea con quanto previsto in materia dal nuovo Codice per l’Amministrazione Digitale (D. Lgs. 235/2010).

Per quanto riguarda le politiche per l’accesso e la partecipazione (macroazione e-comunità), il Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010 si è mosso nella direzione di promuovere la libera circolazione della conoscenza e costruire una comunità digitale per la semplificazione, impostando un nuovo modello di comunicazione con maggiore partecipazione, maggiore trasparenza e, di conseguenza, maggiore democrazia. Il settore di intervento è stato quanto mai vasto e ha spaziato dalla promozione della partecipazione e di nuove forme di e-democracy alla tutela dei cittadini e dei consumatori, senza dimenticare l’importante azione condotta per promuovere ed applicare la cultura della privacy dei dati personali (in pieno accordo con l’Autorità Garante a livello nazionale). Un ragionamento particolare va fatto per quelle forme innovative di e-democracy che, attraverso il Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010, hanno iniziato ad essere dispiegate in realtà pilota. Si fa riferimento in particolare all’esperienza di TeleP@b (Tecnologie ELEtroniche per la Partecipazione al Bilancio), che ha permesso di innestare nelle relazioni tra cittadini e comuni elementi di forte trasparenza nella formazione e nel controllo dei bilanci, al progetto P.A.e.S.I. (Pubblica Amministrazione e Stranieri Immigrati), che integra elementi informativi e culturali tramite le TIC per favorire coesione sociale e processi di integrazione per gli immigrati in Toscana, ai numerosi town-meeting, che hanno concretamente implementato i nuovi concetti di partecipazione introdotti dalla L.R. 69/2007 “Norme sulla promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali”. Al tema di e-comunità hanno fatto infine riferimento anche le azioni condotte da Regione Toscana a supporto di un nuovo modello di relazioni e di capacità operativa tra le amministrazioni locali e il sistema della Giustizia, mettendo a disposizione degli uffici giudiziari toscani l’innovativo sistema di Cancelleria Telematica per l’abbattimento dei tempi della giustizia e la condivisione del patrimonio informativo legale.

Alla base della definizione degli interventi regionali collocati nella macroazione e-competitività c’è la consapevolezza del ruolo strategico che le TIC possono e devono svolgere per la formazione di contesti produttivi più performanti per il sistema toscano e per lo sviluppo della capacità delle imprese toscane di operare sul mercato globale. E’ dunque nel settore dei servizi alle imprese che il Programma regionale società informazione e conoscenza 2007-2010 si concentra e in particolare nei sottosistemi che intermediano tra processi interni alla PA toscana e imprenditori privati in fase

di apertura o aggiornamento di impresa; si tratta degli interventi in tema SUAP (Sportelli Unici Attività Produttive). Secondo i dati del Rapporto 2009, fra il 2007 e il 2009 la percentuale di amministrazioni pubbliche locali dotate di SUAP informatizzato (previsto in via obbligatoria dalla L.R. 40/2009) è aumentata fino al 64%, ma solo nel 13,8% dei casi l'innovazione digitale è arrivata a chiudere il ciclo prevedendo in modalità telematica il rilascio delle autorizzazioni. Questo testimonia che la propensione all'utilizzo delle tecnologie da parte delle imprese nei rapporti con la PA locale è molto elevata sul "piano teorico" ma con pochi effetti pratici sulla semplificazione delle relazioni, sia per la scarsa dotazione di tecnologie abilitanti nelle piccole e micro imprese sia perché la semplificazione effettiva delle procedure è un percorso lungo e in via di realizzazione.

Nel corso del 2009, anche in relazione agli effetti della crisi economica che ha fatto da motore per lo sviluppo di sinergie effettive, sono stati stipulati inoltre numerosi Protocolli di intesa tra Regione Toscana e Associazioni di categoria delle imprese. Questi Protocolli, connotati da un comune approccio alle problematiche della "dematerializzazione", sono mirati tanto allo sviluppo di processi di semplificazione e integrazione tra differenti servizi per facilitare le relazioni e abbattere i costi quanto all'impiego coordinato di piattaforme già strutturate e operative, prima tra tutte quella relativa ai servizi di e-procurement. A completamento ideale di questo percorso nella seconda metà del 2009 Regione Toscana ha attivato due avvisi per progetti specificamente destinati, il primo alla PA e il secondo alle imprese, ma aperti alla partnership multilaterale. L'obiettivo degli avvisi è infatti realizzare soluzioni integrate alle piattaforme di RTRT in grado di dematerializzare le reciproche transazioni e operare per un diretto avvicinamento, dalla supply chain ai processi full digital, tra le realtà pubbliche e private della Toscana in un quadro concreto di economia della conoscenza.

### **La società dell'informazione e della conoscenza in Toscana**

Per comprendere fino in fondo il potenziale di sviluppo economico e sociale che la società dell'informazione offre è necessario tenere presente che si sta assistendo ad un mutamento profondo e di lungo periodo. L'impatto delle TIC non si riduce alle sole nuove modalità di comunicazione o ad assetti organizzativi e produttivi che interessano una piccola parte del mondo imprenditoriale o ad una ideale PA de-burocratizzata. Le nuove tecnologie promuovono e sostengono un nuovo modello di società che coinvolgerà ogni settore. La portata del cambiamento è tale che alcuni stati hanno già introdotto il diritto ad Internet nella loro carta costituzionale e altri, compresa l'Italia, vi stanno lavorando. Il diritto all'accesso ad Internet viene equiparato ad altri diritti, come l'acqua, la salute e il lavoro. Si tratta di riscrivere e di aggiornare il concetto e il diritto di cittadinanza. Una società dell'informazione inclusiva deve diventare una realtà concreta ed entrare nella quotidianità di individui, imprese e amministrazioni locali.

La realtà toscana<sup>2</sup> si presenta sufficientemente attrezzata ad entrare e sfruttare la Rete, senza però dimostrare quello slancio che possa segnare la differenza e fare da traino e da modello per altre realtà.

Per quanto riguarda i cittadini toscani, la diffusione di Internet tra le famiglie è passata dal 34,4% del 2002 al 48,8% del 2009, in linea con la crescita delle altre regioni. I fattori che influenzano la propensione all'accesso ad Internet sono: genere, età, istruzione, condizione professionale. Le donne, infatti, hanno sempre registrato un certo ritardo rispetto agli uomini nel dotarsi di Internet e delle TIC in generale; peraltro tra le giovani generazioni toscane questa differenza sembra quasi annullata, costituendo un segnale positivo per il futuro.

Gli usi di Internet e delle sue applicazioni variano molto tra i diversi gruppi sociali: uomini e donne, giovani e anziani, professionisti e studenti usano il Web in modo variegato e con finalità diverse in base sia alle loro conoscenze pregresse che a quelle accumulate in Rete. In questo senso va tenuto presente che sugli usi incidono anche le istituzioni che possono intervenire non solo promuovendo alcune attività piuttosto di altre, ma anche incentivando "usi ricchi di Internet" attraverso programmi di alfabetizzazione digitale e di formazione continua. Se le analisi indicano che donne, anziani, scarsamente istruiti hanno meno probabilità di accesso e uso della Rete, è a loro che l'attenzione si deve rivolgere con una strategia veramente inclusiva nel medio e lungo periodo.

---

<sup>2</sup> cfr "La Società dell'Informazione e della conoscenza in Toscana. Rapporto 2010" curato dall'Ufficio Regionale di Statistica. Elaborazioni su dati Istat.

Fra gli usi della Rete più evoluti troviamo l'e-commerce. I beni e/o servizi maggiormente interessati dall'e-commerce dei toscani sono gli acquisiti per vacanza e turismo (43,7%), libri e riviste (26,6%), abiti, articoli sportivi e attrezzature elettroniche che si attestano intorno al 20%. Il concetto di disuguaglianza digitale riguarda anche le imprese: ci sono contesti nei quali le imprese - per settore produttivo, dimensione aziendale, competenze del management, incisività di specifiche politiche pubbliche - hanno la possibilità e la capacità, non solo di dotarsi di tecnologie ma anche di sfruttare al meglio le opportunità offerte da Internet; e ci sono imprese, o a volte intere aree o comparti produttivi, che rischiano di restare ai margini di questi processi di innovazione.

La realtà toscana mostra che le imprese di maggiori dimensioni (almeno 10 addetti) hanno raggiunto livelli di dotazione infrastrutturale adeguati (PC: 95,3%; Internet: 92,4%; banda larga: 82,3%), ma segnala anche che le piccole imprese, come quelle del comparto artigiano, nonostante qualche passo avanti fatto negli ultimi anni, soffrono di un ritardo (PC:51,1%; Internet: 44,2%; banda larga: 39,2%) che rischia di stratificarsi in una forma di disuguaglianza digitale.

Per ciò che riguarda gli utilizzi di Internet le imprese toscane risultano interessate per lo più all'accesso ai servizi bancari e finanziari e alla ricerca di informazioni sui mercati, funzionalità ormai ritenute di uso normale. Hanno invece ancora ampi spazi di crescita i servizi più interattivi e complessi come l'acquisizione di beni e servizi in formato digitale, i servizi on line post-vendita, l'e-learning, le forme di integrazione dei sistemi informativi interni ed esterni all'impresa e soprattutto l'e-commerce. Il sito web aziendale risulta ancora poco diffuso in Toscana (55,7%) e offre servizi e funzionalità poco interattive: sembra persistere l'idea del sito web come "vetrina" e non come strumento con il quale offrire opportunità di interazione e servizi più complessi.

Il mondo produttivo toscano, almeno quello di maggiori dimensioni, si presenta dunque attrezzato per accedere e sfruttare le opportunità della rete ma per certi versi non ancora pienamente consapevole di ciò che le tecnologie informatiche consentono e dei vantaggi che possono attivare.

I dati relativi alle amministrazioni locali della Toscana pongono la regione in una posizione di assoluto vantaggio rispetto al dato medio italiano per quanto riguarda la dotazione infrastrutturale TIC: ad esempio, l'88,5% dei comuni toscani possiede un collegamento ad Internet in banda larga contro il 74,7% dei comuni italiani; il 74,2% dei comuni adotta soluzioni open-source (Italia: 48,1%). Questi risultati appaiono ancor più interessanti se si considera il fatto che sono il prodotto della capacità di aggiornamento, reazione e volontà di investire soprattutto dei comuni con meno di 20.000 abitanti, ed in particolare di quelli che ne hanno meno di 10.000 abitanti.

E' evidente però che alcuni aspetti rilevanti della gestione burocratica devono ancora subire un processo di semplificazione e trovare una via più lineare per la condivisione delle informazioni. Se è vero che la quasi totalità delle amministrazioni locali toscane si sono dotate di sito web per instaurare un rapporto con cittadini ed imprese, è altrettanto vero che in questi siti, al pari di quelli delle imprese, prevale, il carattere informativo sulla presenza di spazi e contenuti interattivi, confermando l'idea di Internet più come strumento per una maggiore visibilità istituzionale che non come innovativo strumento di semplificazione amministrativa (solo il 16,1% dei comuni consentono la possibilità di effettuare pagamenti on line).

Aspettare che la tecnologia si diffonda, faccia il suo corso e venga adottata dalla società toscana non sembra la ricetta più adeguata per ridurre il divario digitale che non andrà riducendosi naturalmente al diffondersi delle TIC. Lo scenario più realistico è quello di stratificazione di disuguaglianze che caratterizzano i diversi gruppi sociali e produttivi.

In Italia, come in Europa, la tradizione delle amministrazioni locali – maggiormente legata più ad un modello di equità sociale che di libero mercato – è riuscita in molti casi a cogliere la necessità di un intervento pubblico per sanare e correggere una situazione potenzialmente diseguale. Oltre alle politiche di infrastruttura a cui sono stati ampiamente dedicati sforzi ed energie, ciò di cui si potrebbero dotare le istituzioni e i soggetti locali sono politiche attive mirate a raggiungere quei gruppi di popolazione e di imprese ai margini della società off line.

## Tabella analisi SWOT

| <b>Punti di forza</b>  | <b>Punti di debolezza</b>  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Livello di infrastrutturazione del territorio toscano, con riferimento agli enti locali, superiore al dato medio nazionale;</li><li>- Forte inclusione e utilizzo di Internet da parte dei giovani toscani rispetto alla media italiana.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Struttura produttiva toscana caratterizzata dalla presenza prevalente di micro imprese e per questo meno permeabile ai temi delle tecnologie e dell'innovazione;</li><li>- Siti web della PA locale toscana ancora impostati più come 'vetrina' che come strumento di semplificazione e offerta di servizi agli utenti.</li></ul>  |
| <b>Opportunità</b>   | <b>Rischi</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Opportunità di crescita del tessuto produttivo toscano data dalla possibilità di costruire network tra micro imprese, tratto strutturale del nostro sistema imprenditoriale;</li><li>- Implementare la rete di sinergie create tra la PA toscana, il sistema economico e le relative rappresentanze, centri di ricerca e università.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Sviluppo del sistema regionale può risentire negativamente della mancanza di un quadro nazionale di riferimento sulle tematiche della società dell'informazione;</li><li>- Il processo di innovazione è tale per cui se non si "resta al passo" si rischia di finire ai margini del processo con un aumento del digital divide in Toscana rispetto al contesto nazionale ed europeo.</li><li>-</li></ul> |

## 1.4 OBIETTIVI GENERALI

### Obiettivi generali

In questa sezione vengono esplicitati gli obiettivi generali del Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 con riferimento ai tre indirizzi per la legislatura in tema di società dell'informazione definiti nel Piano Regionale di Sviluppo (PRS) 2011-2015.

Rispetto all'indirizzo per la legislatura relativo al miglioramento dell'accessibilità territoriale tramite le infrastrutture materiali e immateriali e alla riduzione del digital divide garantendo l'accesso alla rete e ai suoi servizi si individuano i seguenti obiettivi generali:

- infrastrutturare il territorio toscano con copertura in banda larga per il miglioramento dell'attrattività delle aree e lo sviluppo della competitività delle imprese;
- attivare e gestire il nuovo Centro Servizi Regionale TIX 2.0 (Consorzio Hyper TIX) con fornitura di infrastruttura e piattaforma condivise su cui il mondo sanitario toscano e la PA toscana hanno la possibilità di appoggiare, in un'ottica di raggiungimento di economie di scala, i propri servizi destinati agli utenti (cloud computing<sup>3</sup>);
- ampliare e potenziare le competenze digitali di tutti i cittadini toscani, indipendentemente da età, grado di istruzione e reddito;
- attivare i servizi di connettività diffusa e infomobilità per la promozione del turismo, del commercio e la valorizzazione dei beni culturali,
- attivare e potenziare i servizi volti all'inclusione dell'innovazione tecnologica in varie importanti tematiche, tra cui sanità, scuola e didattica, formazione on line di tipo professionale ('life long learning').

Rispetto all'indirizzo per la legislatura finalizzato a garantire un rapporto più diretto e immediato di cittadini e imprese con una PA efficiente che, grazie a un capillare utilizzo delle tecnologie, assicura la semplificazione di procedure, abbatte i tempi di attesa e riduce i costi di funzionamento gli obiettivi generali sono:

- concorrere, attraverso l'innovazione tecnologica e il consolidamento del sistema Cancelleria Telematica, alla riduzione dei tempi di gestione dei processi ai livelli minimi imposti dai vincoli procedurali e assicurare il miglioramento della qualità del servizio di amministrazione della giustizia degli uffici giudiziari del territorio toscano;
- attivare servizi di gestione via web delle pratiche relative all'insediamento e all'esercizio delle attività produttive e rendere operativi strumenti organizzativi di livello regionale (banca dati dei procedimenti e servizi di assistenza e supporto) per l'operatività telematica dei SUAP in attuazione di quanto previsto dalla L.R. 40/2009 e dal D.P.R. 160/2010;

Sempre con riferimento all'indirizzo di legislatura che mira a un rapporto PA-utenti più semplice, accessibile e veloce grazie alle tecnologie e in stretta coerenza con quanto previsto a riguardo nel PIS Semplificazione proposto dal PRS 2011-2015 si evidenziano gli ulteriori obiettivi generali:

- procedere alla completa dematerializzazione delle procedure di comunicazione di cittadini e imprese con la PA (sistemi di invio e ricezione di documenti e istanze);
- garantire l'accesso sicuro e unificato di cittadini e imprese ai servizi per mezzo della carta sanitaria elettronica;
- garantire il funzionamento a regime di infrastrutture di servizio strategiche per lo sviluppo dell'amministrazione digitale, quali le piattaforme per l'e-procurement, per la fatturazione elettronica e per i pagamenti on line;

Con riferimento infine all'indirizzo per la legislatura sulla promozione, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003, dell'integrazione del patrimonio informativo della PA e sulla ricomposizione delle informazioni gli obiettivi generali sono:

- attivare un sistema unitario per la gestione dei dati tributari e catastali (Sistema unitario catasto, fiscalità e territorio) che opera in un'ottica di integrazione del patrimonio informativo della PA ed è finalizzato a supportare la lotta contro l'evasione fiscale. Per questo aspetto si sottolinea il collegamento con il PIS Contrasto all'evasione fiscale ed alla illegalità economica;
- garantire il diritto alla detenzione delle informazioni da parte di cittadini e imprese attraverso la ricomposizione dei dati in fascicoli elettronici (es. sanitario, sociale, tributario, scolastico e in generale formativo).

---

<sup>2</sup> Per 'cloud computing' si intende l'insieme di tecnologie che permettono l'utilizzo di risorse hardware o software distribuite in remoto su una rete.

## **Risultati attesi**

Nel rispetto dei richiamati indirizzi per la legislatura e dei relativi obiettivi generali vengono qui di seguito sinteticamente descritti i principali risultati attesi connessi all'attuazione del Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015.

Un primo importante risultato derivante dagli interventi finalizzati a migliorare l'accessibilità territoriale tramite le infrastrutture materiali e immateriali è la diffusione della connessione a Internet in banda larga tra le imprese toscane. Sarà possibile fornire un quadro dettagliato con riferimento al sistema produttivo toscano considerando la situazione delle micro imprese, classificate come imprese artigiane, e di quelle di dimensione più significativa (almeno dieci addetti) con possibilità di confronto con statistiche nazionali ed europee. Un altro importante risultato legato all'impegno di Regione Toscana per la riduzione del digital divide sul territorio regionale è dato dal livello di accesso e utilizzo dei servizi on line da parte dei cittadini toscani; su questo la situazione toscana sarà valutata e confrontata nel contesto nazionale ed europeo.

Per quanto riguarda l'aspetto di miglioramento grazie alle tecnologie del rapporto tra PA e utenti ci sono due risultati da raggiungere. Il primo riguarda l'attivazione e l'utilizzo da parte degli uffici giudiziari toscani del sistema di Cancelleria Telematica con cui garantire maggiore efficienza dell'azione giudiziaria a beneficio di cittadini, addetti al settore (avvocati e altri professionisti) ed enti locali. Il secondo è relativo al dispiegamento e pieno funzionamento dei SUAP sul territorio toscano al fine di poter dare risposta alle imprese che chiedono maggiore chiarezza e certezza di tempi sui procedimenti della PA. Con riferimento a questo secondo aspetto sarà possibile offrire un quadro dettagliato con confronto a livello nazionale ed europeo.

Infine la diffusione presso gli enti locali toscani di uno strumento quale il Sistema unitario catasto, fiscalità e territorio contribuirà alla lotta contro l'evasione fiscale e concorrerà a implementare il federalismo fiscale sul territorio regionale con il pieno coinvolgimento del sistema degli enti locali.

## **1.5 RICOGNIZIONE DELLE RISORSE ATTIVABILI PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO**

Nella tabella seguente è riportato il quadro complessivo delle risorse finanziarie 2012-2015 rispetto alle quali il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 costituisce atto autorizzatorio di spesa. Le risorse sono articolate, compatibilmente con le previsioni di PRS 2011-2015, DPEF 2012 e Bilancio pluriennale regionale vigente, per fonte, natura economica della spesa, UPB e annualità.

La ricognizione delle risorse attivabili per l'attuazione del programma è ancora teorica in quanto basata sulle previsioni dell'attuale bilancio pluriennale 2012-2013. Il quadro finanziario definitivo sarà stabilito in parallelo con la formazione della proposta di legge di bilancio 2012 e pluriennale 2012-2014, che verrà presentata a fine ottobre 2011. Inoltre, se non verranno modificate le regole del patto di stabilità, i vincoli attualmente esistenti non consentiranno di utilizzare tutte le risorse attualmente previste. Sarà quindi necessaria un'attenta programmazione dell'utilizzo delle risorse rispetto alle priorità programmatiche del PRS, con l'obiettivo di evitare in primo luogo il disimpegno delle risorse UE e dello Stato per il finanziamento dei programmi comunitari e del programma FAS. La presente ricognizione delle risorse finanziarie prescinde da un eventuale recupero dei tagli del 2010 e non tiene conto né dell'impatto derivante dall'avvio del federalismo fiscale né di quello derivante dalle future manovre del Governo nazionale, che potrebbero ridurre le risorse a disposizione per le politiche regionali.

## Quadro di riferimento finanziario pluriennale

| UPB    | CORR/INV | Fonte      | Anno 2012            | Anno 2013            | Anno 2014           | Anno 2015           | Totale               |
|--------|----------|------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| 010401 | Corr.    | Altre ris. | 38.075,00            | -                    |                     |                     | 38.075,00            |
| 010401 | Corr.    | Ris.reg.li | 3.737.530,48         | 3.843.965,88         | 3.800.000,00        | 3.800.000,00        | 15.181.496,36        |
| 010402 | Corr.    | Ris.reg.li | 83.198,40            | 83.198,40            | 80.000,00           | 80.000,00           | 326.396,80           |
| 010406 | Inve.    | FAS        | 3.107.117,00         | 2.735.547,00         |                     |                     | 5.842.664,00         |
| 010406 | Inve.    | FESR       | 3.157.073,08         | 3.220.214,52         |                     |                     | 6.377.287,60         |
| 010406 | Inve.    | Ris.reg.li | 2.100.000,00         | 2.100.000,00         | 2.100.000,00        | 2.100.000,00        | 8.400.000,00         |
| 070103 | Inve.    | Ris.reg.li | 3.775.000,00         | 3.775.000,00         | 3.775.000,00        | 3.775.000,00        | 15.100.000,00        |
|        |          |            | <b>15.997.993,96</b> | <b>15.757.925,80</b> | <b>9.755.000,00</b> | <b>9.755.000,00</b> | <b>51.265.919,76</b> |

NOTA: Il quadro finanziario include le somme già impegnate, mentre il quadro finanziario che sarà contenuto nel programma definitivo darà conto delle risorse effettivamente disponibili.

### 1.6 INDICAZIONI VAS AI SENSI DELLA L.R. 10/2010

Il Programma regionale società informazione e conoscenza 2012-2015 è soggetto a VAS ai sensi dell'art. 5, comma 2 della L.R. 10/2010.

### 1.7 INDIVIDUAZIONE DELLE MODALITA' DI CONFRONTO ESTERNO

Oltre alle consultazioni previste per la procedura VAS dalla L.R. 10/2010 e al passaggio ai Tavoli di Concertazione (Istituzionale e Generale) attivati in base alla L.R. 49/1999, si prevede un confronto con gli organi di RTRT, Comitato Strategico e Direzione Tecnico Operativa. Si presume di effettuare tale passaggio durante la fase di formazione della proposta di piano così da far partecipare attivamente tutti i soggetti della Rete e poter condividere al meglio i contenuti della nuova programmazione regionale in materia di società dell'informazione e della conoscenza.

## 1.8 DEFINIZIONE DEL CRONOGRAMMA DI ELABORAZIONE DEL PIANO

| Mese/Anno                   |  | mag-11 | giu-11                 | lug-11            | ago-11                 | set-11 | ott-11             | nov-11 | dic-11     | gen-12             |
|-----------------------------|--|--------|------------------------|-------------------|------------------------|--------|--------------------|--------|------------|--------------------|
| <b>FASE</b>                 | <b>AZIONE</b>  |        |                        |                   |                        |        |                    |        |            |                    |
| <b>A</b><br>INFORMATIVA     | 1.1: Elaborazione di informativa PP  |        | entro metà giugno 2011 |                   |                        |        |                    |        |            |                    |
|                             | 1.2: Passaggio in CTD  |        | 16/06/2011             |                   |                        |        |                    |        |            |                    |
|                             | 1.3: Giunta per trasmissione Consiglio   |        |                        | 04/07/2011        |                        |        |                    |        |            |                    |
|                             | 1.4: Invio di preliminare VAS a NURV e SCA   |        |                        | primi luglio 2011 |                        |        |                    |        |            |                    |
|                             | 1.5: Esame NURV per emanazione parere  |        |                        | entro luglio 2011 |                        |        |                    |        |            |                    |
| <b>B</b><br>PROPOSTA        | 2.1: Elaborazione di proposta PP   |        |                        | primi luglio 2011 | metà agosto 2011       |        |                    |        |            |                    |
|                             | 2.2: Invio di proposta PP e rapporto ambientale a NURV + pubblicazione avviso BURT |        |                        |                   | entro metà agosto 2011 |        |                    |        |            |                    |
|                             | 2.3: Consultazioni su rapporto ambientale  |        |                        |                   | metà agosto 2011       |        | metà ottobre 2011  |        |            |                    |
|                             | 2.4: Concertazione   |        |                        |                   |                        |        | entro ottobre 2011 |        |            |                    |
|                             | 2.5: Passaggio dagli organi di RTRT  |        |                        |                   |                        |        | entro ottobre 2011 |        |            |                    |
|                             | 2.6: Passaggio al NURV e al CTD  |        |                        |                   |                        |        | entro ottobre 2011 |        |            |                    |
| <b>C</b><br>PROPOSTA FINALE | 3.1: Elaborazione proposta finale  |        |                        |                   |                        |        | metà ottobre 2011  |        |            |                    |
|                             | 3.2: Adozione in Giunta e trasmissione Consiglio                                   |        |                        |                   |                        |        | 31/10/2011         |        |            |                    |
|                             | 3.3: Approvazione in Consiglio   |        |                        |                   |                        |        |                    |        | 31/12/2011 |                    |
|                             | 3.4: Informazione circa l'approvazione del PP mediante gli organi di RTRT          |        |                        |                   |                        |        |                    |        |            | entro gennaio 2012 |

I tempi previsti potranno subire variazioni subordinate alle tempistiche delle attività consiliari.