

RELAZIONE FINALE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2017

*Agenzia Regionale di Informatica e Telematica A.R.I.C. già
Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica A.R.I.T.*

Sommario

PREMESSA	3
PIANO DELLE PRESTAZIONI	5
IL CONTESTO OPERATIVO	8
L'ATTIVITÀ SVOLTA PER GLI OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI INDICATI DALLA REGIONE ABRUZZO (NOTE DEL 28/04/2017 PROT. 698 E DEL 04/07/2017 PROT. 1142) DURANTE L'ANNO 2017	9
OBIETTIVO OPERATIVO N. 1 PUBBLICAZIONE DI N. 4 GARE D'APPALTO INTERVENTI DELL'ASSE II DEL POR-FESR ABRUZZO 2014-2020	10
OBIETTIVO OPERATIVO N. 2 COMPLETAMENTO DEI PROGETTI COFINANZIATI DA AGID DEL II, III E IV ATTO INTEGRATIVO DELL'APQ (MMG, IRESUD, R.A.RI.)	15
OBIETTIVO OPERATIVO N. 3 (ADOZIONE DI ATTI FORMALI GIUDIZIALI E/O STRAGIUDIZIALI IDONEI POSSIBILE CONTENZIOSO) RIDUZIONE/ELIMINAZIONE DEL CONTENZIOSO	16
OBIETTIVO OPERATIVO N. 4 {COMPLETA ATTUAZIONE PRESCRIZIONI INERENTI ADEGUAMENTO PROGRAMMA TRASPARENZA, PIANO ANTICORRUZIONE, CODICE DI COMPORTAMENTO ECC)	19
INFORMATIZZAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE DELLA REGIONE ABRUZZO	20
SINTESI SUGLI OBIETTIVI OPERATIVI DA N. 1 A N. 4	24
ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO 2017	25
VALUTAZIONI DELLE PERFORMANCE INDIVIDUALI	28
CONCLUSIONI	30

PREMESSA

Il presente documento denominato “Relazione sulla Performance anno 2017” è redatto ai sensi dell’art. 10, comma 1, lettera b) del d.Lgs 150/2009 ed evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse.

La Relazione sulle performance costituisce lo strumento mediante il quale l’amministrazione illustra ai cittadini e ai propri lavoratori i risultati ottenuti nel corso dell’anno precedente; è approvata dall’organo di indirizzo politico - amministrativo e validato dall’Organismo indipendente di valutazione.

La validazione della relazione sulla performance da parte dell’OIV (art. 14 c. 4 lett. c) d.lgs. 150/2009) è il documento che rappresenta il completamento del ciclo della performance (avviato con il piano della performance dell’anno precedente) attraverso la verifica, da parte dell’OIV, della comprensibilità, della conformità e dell’attendibilità dei dati e delle informazioni riportate nella relazione sulla performance.

Si ritiene utile fornire una sintetica definizione per ciascuno dei termini ricorrenti nel presente documento.

Per “performance” si intende il contributo (in termini risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che l’oggetto di valutazione (unità di personale, unità organizzativa, organizzazione, programma o politica pubblica) apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l’organizzazione è stata costituita. Pertanto il suo significato si lega strettamente all’esecuzione di un’azione, ai risultati della stessa e alle modalità di rappresentazione. Come tale, pertanto, si presta ad essere misurata e gestita. L’ampiezza della performance fa riferimento alla sua estensione "orizzontale" in termini di input/processo/output/out come; la profondità del concetto di performance riguarda il suo sviluppo "verticale": livello individuale; livello organizzativo; livello di programma o politica pubblica.

Si distinguono una performance organizzativa e una performance individuale. La prima esprime il risultato che un’intera organizzazione con le sue singole articolazioni consegue ai fini del raggiungimento di determinati obiettivi e, in ultima istanza, della soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

La seconda si riferisce al contributo fornito da un’unità di personale sia in termini di risultato, sia di modalità di raggiungimento degli obiettivi.

Gli obiettivi si articolano in strategici e operativi.

I primi descrivono il traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per eseguire con successo i propri indirizzi. L'obiettivo è espresso attraverso una descrizione sintetica e deve essere sempre misurabile, quantificabile e, possibilmente, condiviso. Gli obiettivi di carattere strategico fanno riferimento ad orizzonti temporali pluriennali.

Gli obiettivi operativi declinano l'orizzonte strategico nei singoli esercizi.

Infine gli indicatori sono misure relative, riferite a scale o ottenute come quozienti tra valori e/o quantità appositamente misurate. Sono espressi mediante parametri, numeri, rapporti, grandezze, che misurino ed esprimano una performance dell'organizzazione.

PIANO DELLE PRESTAZIONI

Con Deliberazione direttoriale n. 103 del 02.11.2017 è stato approvato il Piano delle prestazioni dell'ARIT per l'esercizio 2017, di seguito riportato per ciascuna delle due Aree (Amministrativa e Tecnica) in cui si articola l'Agenzia:

AREA AMMINISTRATIVA

Obiettivo Strategico	Obiettivo Specifico	Peso % 2017	Indicatore 2017	Target 2017 Atteso	
Agenda digitale della Regione Abruzzo – Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale	Publicazione gare d'appalto	10%	Numero gare d'appalto pubblicato al 31/12/2017	400%	
	Avanzamento dei progetti cofinanziati da AGID nel II, III, e IV Atto Integrativo APQ	MMG	10%	Collaudo	Esito positivo
		IRESUD		Conclusione dell'attività di sviluppo	80%
	Completa attuazione sulle prescrizioni inerenti adeguamento sul programma della trasparenza, del piano di prevenzione-corrruzione del codice di comportamento a quanto previsto dagli omologhi strumenti adottati dalla Giunta Regionali		10	Completamento attuazione degli adempimenti entro termine previsto	80%
	Anagrafe sanitaria		8%	Avanzamento attività	10%
	Anagrafe vaccinale		6%	Collaudo	Esito positivo
	Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity		6%	Avanzamento attività	5%
	Servizi specialistici di supporto e consolidamento del centro tecnico federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud		5%	Avanzamento attività	50%
	Revisione del modello organizzativo dell'Agenzia	Modifica del Regolamento dell'Agenzia ai sensi dell'art. 3, comma 3 della L.R. 27 settembre 2016, n. 34	15%	Redazione documento	31/12/2017
Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	Revisione dei processi per l'implementazione del nuovo sistema di gestione documentale	20%	Redazione documento	31/12/2017	
TOTALE		100%			

AREA TECNICA

Obiettivo Strategico	Obiettivo Specifico	Peso % 2017 Previsto	Indicatore 2017	Target 2017 Atteso
	Publicazione gare	10		4

Agenda digitale della Regione Abruzzo – Sviluppo Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale	d'appalto			Numero gare d'appalto pubblicate al 31/12/2017	
	Avanzamento dei progetti cofinanziati da AGID nel II, III, e IV Atto Integrativo APQ	MMG	5	Collaudo	Esito positivo
		IRESUD	8	Conclusione dell'attività di sviluppo	80%
	Attuazione delle prescrizioni inerenti l'adeguamento del programma della trasparenza, del piano di prevenzione-corrruzione del codice di comportamento a quanto previsto dagli omologhi strumenti adottati dalla Giunta Regionali		4	Attuazione degli adempimenti entro termine previsto	80%
	Allineamento Banca Dati Anagrafe Sanitaria Regionale e sua interoperabilità con il Sistema Tessera Sanitaria		6	Avanzamento attività	10%
	Sistema per la gestione dell'anagrafe vaccinale per la Regione Abruzzo		4	Collaudo	Esito positivo
	"Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity"(CIG 640875933B) "Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e CTTL" (CIG 7171421BD0)		3	Avanzamento attività	5%
	Servizi specialistici di supporto e consolidamento del centro tecnico federato della Regione Abruzzo per l'attivazione dei servizi cloud		4	Avanzamento attività	50%
Razionalizzazione dell'infrastruttura digitale	Consolidamento e virtualizzazione della server farm e della SAN		4	Mantenimento occupazione dei dispositivi di storage inferiore al 70% dello spazio utile disponibile e sistemi di storage di tipo NAS o SAN	100%
	Diminuzione costi di gestione ICT			Mantenimento percentuale di server di nuova tecnologia sul totale dei server non inferiore al 30%	100%
				Mantenimento occupazione dei rack non superiore al 70%	100%
	Maggior flessibilità ed aderenza ai piani di Disaster Recovery			Mantenimento percentuale di virtualizzazione non inferiore al 30%	100%
Interventi impiantistici e gestione del Centro Tecnico	Gestione e manutenzione del Centro Tecnico		5	Esito positivo	31/12/2017
Realizzazione servizi informatici	Sistema Informativo Lavoro Unico Regionale		7	Avanzamento attività	30%
	Nuovo sito dell'Agenzia		8	Avanzamento attività	50%
Gestione dei progetti in produzione minimizzando i tempi di interruzione	Interruzione funzionamento infrastruttura elaborativa		4	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Interruzione funzionamento infrastruttura di rete		4	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Interruzione funzionamento applicativi		4	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Interruzione per attacchi portati dall'esterno		4	gg. di non funzionamento	< 1% anno
	Supporto al personale esterno per i nuovi progetti in produzione (MUDE, SIL, MIS,)		6	Esito positivo del supporto – ticket chiusi	75%
Monitoraggio e rendicontazione progetti	Monitoraggio progetti		4	Predisposizione atti per chiusura progetti	31/12/2017

Revisione del modello di flusso documentale dell'Agenzia	Revisione del sistema di gestione documentale	4	Disponibilità della piattaforma documentale per lo start up	31/12/2017
Miglioramento benessere organizzativo e trasparenza	Supporto agli obiettivi e le misure per la prevenzione di fenomeni corruttivi	2	Monitoraggio del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione 2014-2016	31/12/2017
	TOTALE	100%		

IL CONTESTO OPERATIVO

Vanno rilevate le gravi criticità strutturali che investono da molti anni l'Agenzia: da un lato l'insufficienza della dotazione di personale disponibile e dall'altra l'assoluta inadeguatezza delle risorse finanziarie sulle quali fare affidamento nello svolgimento delle attività ordinarie e straordinarie. Quest'ultimo aspetto è stato oggetto di diverse relazioni dettagliate, prodotte a beneficio della Regione Abruzzo, nelle quali sono state esposte puntualmente tutte le difficoltà.

A tal proposito si evidenzia che le risorse assegnate all'Agenzia dalla Regione Abruzzo nelle ultime annualità sono state pari a un milione di euro, a fronte di un costo di funzionamento che, soltanto per spese di personale e indennità degli organi, ammonta a circa un milione e centocinquantamila euro, alle quali vanno aggiunte tutte le altre spese obbligatorie, necessarie e indispensabili per il normale funzionamento di un Ente Pubblico: utenze, contratti di manutenzione degli impianti, licenze obbligatorie, vigilanza obbligatoria, difesa in giudizio ecc.).

Del pari è stata denunciata l'impossibilità di fatto di prevedere servizi di manutenzione su impianti e infrastrutture con l'inevitabile conseguenza di dover affrontare ciclicamente situazioni di grave criticità, se non di emergenza, e dover effettuare interventi straordinari volti al ripristino del funzionamento dei servizi.

L'ATTIVITÀ SVOLTA PER GLI OBIETTIVI STRATEGICI E OPERATIVI INDICATI DALLA REGIONE ABRUZZO (NOTE DEL 28/04/2017 PROT. 698 E DEL 04/07/2017 PROT. 1142) DURANTE L'ANNO 2017

In premessa si ritiene opportuno evidenziare alcuni elementi utili ai fini di una corretta rendicontazione e valutazione degli obiettivi di cui alla note della Direzione Generale della Regione Abruzzo del 28 aprile e del 4 luglio 2017, con le quali sono stati assegnati all'Agenzia cinque obiettivi operativi, alcuni dei quali (il n. 1 e il n. 2) risultavano a loro volta articolati in diversi sotto obiettivi: l'obiettivo n. 1 prevedeva infatti la pubblicazione di 4 distinte gare d'appalto e l'obiettivo n. 2 si articolava in tre distinti progetti da portare a compimento : MMG (Rete dei Medici di Medicina Generale), IRESUD (Sistema informativo per la cooperazione tra Amministrazioni in Abruzzo in ambito culturale) e RARI (progetto Riutilizzo Regione Abruzzo, R.A.Ri., che a sua volta si compone di quattro macro interventi: RARI SIT, RARI SUAP, RARI EGOV e RARI SISTEMA COMUNE.

Gli altri tre obiettivi operativi, riguardanti la riduzione del contenzioso dell'Agenzia, ovvero l'attuazione delle prescrizioni in materia di prescrizione e anticorruzione e l'informatizzazione del ciclo delle performance della Regione Abruzzo, sono anch'essi di seguito esaminati.

Tutti i suddetti obiettivi operativi sono riconducibili a un unico obiettivo strategico: *Agenda Digitale della Regione Abruzzo - Sviluppo dell'Amministrazione Digitale e semplificazione del sistema amministrativo regionale e locale.*

Ai fini di un corretto inquadramento delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti non si può prescindere dal rilevare, preliminarmente, le principali criticità riscontrate in relazione alle prestazioni richieste:

- di fatto gli obiettivi sono stati comunicati unilateralmente, anche se accompagnati da un primo momento di confronto molto informale con la Direttrice Generale della Regione, nel corso del quale erano stati espressi dallo scrivente diversi dubbi sull'effettiva esigibilità delle performance richieste; nello stesso incontro si era pertanto concordemente convenuto che ci sarebbero stati ulteriori momenti di confronto volti a verificare l'andamento e, soprattutto, a valutare l'incidenza di importanti e già evidenti circostanze esogene, che rendevano *ab origine* molto incerta la possibilità di raggiungere effettivamente gli obiettivi assegnati, allo scopo di procedere a una eventuale rimodulazione degli stessi; tali momenti di confronto purtroppo non hanno avuto luogo, nonostante sia stata avanzata specifica richiesta in tal senso dall'Agenzia al Direttore Generale della Regione Abruzzo a novembre 2017,

proprio allo scopo di esaminare insieme le principali criticità esogene riscontrate, di seguito sommariamente elencate e illustrate nei sotto paragrafi successivi;

- per alcuni degli obiettivi assegnati è mancata l'attribuzione delle risorse finanziarie necessarie e imprescindibili ai fini dell'attuazione dell'obiettivo stesso (integralmente per l'Obiettivo 1 e 5, e parzialmente per l'Obiettivo 3);
- per alcuni obiettivi sono mancati gli indirizzi operativi che solo la Regione avrebbe potuto dare e non si è tenuto conto delle circostanze esogene emerse, indipendenti dalla volontà e dalle possibilità dell'Agenzia, sostanzialmente dipendenti direttamente dalla stessa Regione Abruzzo e correttamente rappresentate dall'Agenzia al Direttore Generale della Regione in data 13/11/2017 su indicazione dello stesso OIV.

Ne consegue dunque che, con riferimento ad alcuni degli obiettivi operativi assegnati (Obiettivo 1, 3 e 5), va senz'altro preso atto dell'inesigibilità di alcune delle performance richieste con particolare riferimento alla tempistica espressamente indicata (ma non solo), in ragione di circostanze esogene del tutto indipendenti dalla volontà dell'Agenzia, come di seguito illustrato e motivato.

Obiettivo operativo n. 1 PUBBLICAZIONE DI N. 4 GARE D'APPALTO INTERVENTI DELL'ASSE II DEL POR-FESR ABRUZZO 2014-2020

Con riferimento al suddetto obiettivo - consistente nella pubblicazione di n. 4 distinte gare d'appalto entro il 31/12/2017, nelle seguenti 4 aree di intervento: Sanità digitale (con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, in particolare), SPIO, SUAP e PAGO PA si rappresenta l'assoluta impossibilità di pervenire al suo corretto raggiungimento a causa della mancata assegnazione, da parte della Regione Abruzzo, delle risorse finanziarie necessarie e imprescindibili ai fini dell'attuazione dell'obiettivo stesso.

D'altra parte durante il 2017 l'Agenzia non è certo rimasta inerte in materia di gare e contratti e infatti, in presenza delle condizioni di legge per poter procedere in conformità alla normativa vigente, questo Ente ha gestito ben 67 procedure di affidamento che non hanno dato adito ad alcun contenzioso e che sono state gestite sulle base delle esigenze e del confronto con i diversi Dipartimenti Regionali referenti, coerentemente con gli indirizzi attuativi da questi ricevuti.

In definitiva si evidenzia nel caso in questione (in aggiunta all'insuperabile ostacolo derivante dalla mancata attribuzione delle risorse finanziarie) un'ulteriore criticità legata alla mancata comunicazione dei necessari indirizzi attuativi e di alcuni elementi informativi fondamentali per poter procedere all'indizione di una procedura di affidamento, quali, ad esempio, i diversi aspetti economico-finanziari e le precise finalità da perseguire, che solo i referenti delle misure coinvolte sono in condizione di fornire; in sostanza è mancato tutto quel corredo informativo e di indirizzo attuativo necessario e indispensabile per poi poter definire, sulla base di esso, tutti i documenti di gara di elevato dettaglio, da produrre a cura della stazione appaltante e richiesti dalla normativa vigente.

In concreto, nonostante l'assenza delle risorse finanziarie e delle informazioni ineludibili di cui sopra, l'Agenzia ha operato per ottenere un avanzamento verso il conseguimento dell'obiettivo in parola che avrebbe dovuto riguardare, come da indicazioni sommarie della Regione Abruzzo, le già richiamate aree di intervento (Sanità digitale, con riferimento al Fascicolo Sanitario Elettronico, in particolare, SPID, SUAP e PAGO PA), per ciascuna delle quali è stata prodotta anche una scheda sintetica di progetto.

Con riferimento ai primi due ambiti operativi dell'obiettivo 1, Sanità Digitale e SPIO, il percorso ipotizzato (condiviso con i funzionari del Servizio Sistema Informativo Regionale e Rivoluzione Pubblica Amministrazione della Regione Abruzzo) era, ed è ancora, quello di cercare di soddisfare le esigenze della Regione con un unico intervento, da realizzare mediante il ricorso a una Convenzione CONSIP, invece che affidamenti mediante gara, conformemente al vigente codice dei contratti. Tuttavia - fermo restando quanto detto sopra circa l'impossibilità di procedere al pieno raggiungimento dell'obiettivo, a causa della mancata assegnazione delle risorse finanziarie necessarie - l'oggetto dell'intervento in materia di Sanità digitale (rispetto al quale quello per SPID si pone come intervento subordinato e ausiliario) avrebbe richiesto, e tuttora richiede, un necessario e imprescindibile coinvolgimento della Regione Abruzzo, in particolare del Dipartimento regionale della Salute, cui sono assegnate in via esclusiva le competenze il cui esercizio risulta indispensabile per l'avanzamento del suddetto progetto (ad esempio per ottenere la partecipazione dei medici di medicina generale nel progetto, senza i quali non si può ulteriormente proseguire nell'attivazione concreta del Fascicolo Sanitario Elettronico, cuore dei progetti di Sanità Digitale; o ancora per esigere e ottenere una completa e attiva collaborazione delle 4 ASL abruzzesi, a sua volta indispensabile e non diversamente ottenibile autonomamente dall'Agenzia).

In effetti durante tutto l'anno 2017 sono stati sollecitati al Dipartimento, da parte dell'Agenzia, il compimento di alcune attività indifferibili per l'avanzamento in materia di FSE e di attività a esso propedeutiche o connesse.

In ogni caso, nonostante tutte le circostanze impeditive occorse, l'Agenzia ha comunque redatto una prima bozza di piano dei fabbisogni, necessaria per attivare una convenzione CONSIP (che consentirebbe, in questo caso, di soddisfare il requisito di 2 delle 4 gare richieste dalla Regione), ma non è stato possibile licenziare la versione definitiva di tale atto senza il preventivo superamento delle questioni ancora aperte innanzi esposte.

Sulla base di quanto appena delineato appare evidente che l'Agenzia, pur in assenza di assegnazione delle risorse e degli indirizzi attuativi necessari, ha comunque operato per creare le condizioni che consentissero di soddisfare l'obiettivo n. 1 in materia di Sanità Digitale e SPID; appare altresì evidente che non è stato possibile pervenire al pieno conseguimento di questa componente dell'obiettivo stesso per cause del tutto indipendenti dalla volontà e dalle possibilità dell'Agenzia stessa.

Anche con riferimento alla componente dell'obiettivo n. 1 riconducibile all'argomento SUAP, l'Agenzia ha tentato in ogni modo di gestire direttamente le principali criticità emerse nel corso del 2016 e 2017 in materia di SUAP e, nel contempo, di ricevere dalla Regione Abruzzo il necessario indirizzo strategico che indicasse se, in che misura, e verso quali obiettivi concreti dovessero indirizzarsi ulteriori investimenti per l'intervento SUAP. A tale proposito l'Agenzia ha chiesto e ottenuto un incontro con il Vice Presidente della Regione stessa, titolare della specifica delega in materia di attività produttive, svoltosi in data 12 luglio 2017 a Pescara, nel corso del quale è stato affrontato l'argomento e l'Agenzia ha evidenziato le criticità alle quali risultava urgente porre rimedio. La riunione si è conclusa con l'impegno di tenere un ulteriore momento di confronto in autunno per delineare una strategia operativa adeguata da parte della Regione.

Sono seguite comunicazioni dell'Agenzia alla Regione Abruzzo volte a rappresentare tutte le criticità, in particolare una preoccupante tendenza ad abbandonare il progetto da parte di alcuni importanti Comuni abruzzesi per varie ragioni di seguito sommariamente esposte:

- *il progetto è nato per la realizzazione di una Piattaforma tecnologica e ha previsto fondi solo per un primo periodo di manutenzione, oramai decorso, ma non ha avuto un orizzonte di lungo periodo che prendesse in carico l'esigenza di accompagnare nel medio/lungo periodo i Comuni, assistendoli anche nel necessario adeguamento tecnologico e funzionale della piattaforma stessa che i prevedibili mutamenti normativi (che puntualmente ci sono stati) avrebbero imposto;*

- *il progetto non è stato supportato da una campagna di informazione e formazione ad ampio raggio che comunicasse in maniera forte la volontà della Regione Abruzzo di farne uno strumento permanente per gestire in maniera efficiente e dinamica i delicati processi amministrativi del mondo produttivo;*
- *il progetto non è stato accompagnato da una ulteriore progettualità che si ponesse come obiettivo sostanziale e parallelo anche quello di favorire una reingegnerizzazione dei processi attuali, che concepisse cioè la digitalizzazione non come fine, ma come strumento idoneo a meglio conseguire obiettivi di miglioramento effettivo dei servizi pubblici erogati a favore degli esercenti di attività produttive.*

Nel frattempo l’Agenzia ha cercato di operare nelle condizioni date, ma risulta evidente che, ferma restando l’impossibilità di procedere ad affidamenti in assenza di risorse finanziarie, operando come braccio operativo e tecnologico della Regione Abruzzo, la medesima si muove in uno spazio delimitato dal quadro degli obiettivi strategici e degli indirizzi operativi delineati dalla Regione stessa e sulla base delle sole risorse che questa mette a disposizione. Pertanto l’Agenzia non ha potuto conseguire l’obiettivo relativo alla componente SUAP nell’ambito dell’OBIETTIVO 1 per ragioni del tutto indipendenti dalla propria volontà e possibilità.

Con riferimento infine alla componente dell’Obiettivo 1 riconducibile al tema PAGO PA, fermo restando quanto più volte evidenziato e richiamato a proposito della mancata assegnazione di risorse finanziarie, l’Agenzia ha dato seguito alla richiesta della Regione Abruzzo di assolvere agli obblighi dei pagamenti elettronici per le Pubbliche Amministrazioni operando quale Intermediario Tecnologico della Regione stessa.

L’intervento progettuale ha comportato la realizzazione dei servizi di outsourcing della piattaforma di pagamento PagoNet (Portale dei Pagamenti e estratto conto del cittadino) integrata con PagoPa di AGID, supporto all’Ente per l’installazione, configurazione e start-up dei servizi di pagamento.

Successivamente alla data di inizio attività sono state avviate le attività esecutive di realizzazione dei servizi che hanno coinvolto anche soggetti esterni, la cui attività, con i relativi tempi di esecuzione, sono sottratti al controllo e alla volontà dell’Agenzia. Si riportano in dettaglio le attività svolte:

- è stato sottoscritto il protocollo d’intesa ARIT/AGID per l’adesione al sistema PagoPa;
- è stata presisposta in outsourcing la piattaforma di pagamento PagoNet integrata con PagoPa .

- è stato fornito supporto all'ente aggregatore per la certificazione come Intermediario Tecnologico;
- è stato fornito supporto all'ente aggregatore per l'installazione la predisposizione, la configurazione e lo start-up dei servizi di pagamento attraverso la porta di dominio regionale;
- è stato predisposto il piano di attivazione in riferimento all'amministrazione pilota designata;
- sono state effettuate le attività di collaudo dei pagamenti, da parte di AGID, a seguito delle quali la Regione Abruzzo è stata autorizzata al passaggio in pre-esercizio.;
- è stata effettuata l'attività di verifica in pre-esercizio a seguito della quale quali la Regione Abruzzo è stata autorizzata da Attivazione PagoPa al passaggio in pre-esercizio.

Tutti i passaggi sopra evidenziati, documentabili in ogni singola fase, testimoniano il lavoro compiuto dall'Agenzia durante tutto il 2017 per creare le condizioni necessarie al conseguimento di questa componente dell'OBIETTIVO N. 1.

Va tuttavia evidenziato che il compimento di alcune delle fasi più rilevanti sopra richiamate è dipeso da attività e soggetti esterni, in particolare riconducibili all'AGID, indipendenti dalla volontà di questa Agenzia e sottratti al controllo di questa; pertanto soltanto dall'inizio del 2018, a valle del complesso e fruttuoso iter sin qui percorso, l'Agenzia è davvero nelle condizioni di poter avviare un ulteriore intervento (gara) presumibilmente a partire dal riuso di una piattaforma di pagamento molto avanzata, per sviluppare ulteriori servizi aggiuntivi e potenziare i servizi necessari agli Enti pubblici locali e alla Regione Abruzzo in tema di Pagamenti Elettronici alle Pubbliche Amministrazioni. Ma anche in questo caso non si potrà prescindere dagli indirizzi della Regione nel cui interesse si realizza l'intervento.

In sintesi con riferimento ai 4 diversi interventi (Sanità digitale. SPID. SUAP e PAGO PA) riconducibili alla realizzazione dell'obiettivo n. 1. appare evidente che:

- è emerso un impedimento insuperabile costituito dalla carenza di un requisito obbligatorio (assegnazione delle risorse finanziarie) imposto dalla legge per poter procedere legittimamente all'attuazione delle procedure di affidamento richieste;
- in riferimento a 3 dei suddetti 4 interventi (Sanità digitale, SPID, SUAP), benché richiesti, sono mancate le azioni dirette della Regione e/o gli atti di indirizzo di questa, necessari ed indispensabili per il corretto svolgimento delle attività

conseguenti a carico dell'Agenzia (come si ricava dalle richiamate note intercorse con il Dipartimento della Salute e/o con gli Organi della Regione). In relazione all'intervento per PAGO PA è stato necessario compiere prima attività necessarie e indispensabili per costituire il nodo regionale dei pagamenti accreditato da AGID, a partire dal quale, sulla base delle indicazioni strategiche che la Regione Abruzzo vorrà dare in questo ambito, potranno essere sviluppati ulteriori servizi da reperire con apposita procedura di affidamento.

Nonostante quanto appena evidenziato l'Agenzia ha compiuto ogni possibile sforzo nella ricerca del raggiungimento dell'obiettivo stesso e, in aggiunta a tutte le attività svolte, sopra evidenziate, essa ha comunque prodotto, nel corso del 2017, una scheda di progetto per ciascuno dei 4 interventi di che trattasi, allo scopo di costituire una prima base progettuale da sviluppare una volta che si fossero avverate le altre condizioni per poter procedere legittimamente verso i relativi affidamenti.

Per tutto quanto sopra esposto, risulta evidente che, in relazione all'obiettivo n. 1, l'Agenzia ha compiuto ogni possibile attività esigibile in base alle proprie competenze e alle condizioni date e che, solo a causa di circostanze esterne, indipendenti dall'Ente, il suddetto obiettivo non si è potuto raggiungere nei tempi e nei modi inizialmente richiesti dalla Regione Abruzzo.

Obiettivo operativo n. 2 COMPLETAMENTO DEI PROGETTI COFINANZIATI DA AGID DEL II, III E IV ATTO INTEGRATIVO DELL'APQ (MMG, IRESUD, R.A.RI.)

Come evidenziato sopra il suddetto obiettivo è, di fatto, articolato in 3 sotto obiettivi: progetto MMG (Rete dei Medici di Medicina Generale), progetto IRESUD (Sistema informativo per la cooperazione tra Amministrazioni in Abruzzo in ambito culturale) e progetto RARI (progetto Riuso Regione Abruzzo, R.A.Ri.) che a sua volta si compone di quattro macro interventi: RARI SIT, RARI SUAP, RARI EGOV e RARI SISTEMA COMUNE.

Con riferimento al progetto MMG, il medesimo è stato concluso a giugno 2017 e collaudato con esito positivo a luglio 2017 (Collaudo effettuato con esito positivo) e pertanto il relativo sotto obiettivo risulta raggiunto al 100%.

Con riferimento al progetto IRESUD, le attività sono state completate a novembre 2017 a seguito di un percorso molto articolato e complesso, che si è svolto durante il 2016 e il 2017, a seguito dello sblocco della situazione di stallo (perdurante da anni) che l'attuale Direzione, con la decisiva collaborazione della struttura organizzativa dell'Ente, con particolare riferimento al lavoro della Dottoressa Musa, ha ottenuto con successo. Per quanto riguarda la tempistica di realizzazione si consideri che per una serie di circostanze esogene soltanto a giugno 2017 è stato possibile presentare, da parte della Regione Abruzzo, una richiesta formale di

rimodulazione del progetto, successivamente accettata dall'AGID; conseguentemente rappresenta senz'altro un ottimo risultato aver portato a conclusione definitiva l'attività nel novembre 2017, come da Certificazione Finale delle attività prodotta in data 21/11/2017. Considerando che la sola attività da portare ancora a conclusione per IRESUD è il compimento del percorso amministrativo di collaudo, si può certamente affermare che l'obiettivo è stato raggiunto formalmente al 90-95% circa e sostanzialmente in maniera integrale, specie considerando le circostanze esogene sopra sinteticamente esposte.

Con riferimento al progetto RARI, che si compone di quattro macro interventi (RARI SIT, RARI SUAP, RARI EGOV e RARI SISTEMA COMUNE), data la giusta evidenza al fatto che l'intero percorso di gestione del suddetto progetto è stato costantemente oggetto di condivisione sia con la stessa Regione Abruzzo che con l'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale), e considerato che l'attuale Direzione Generale dell'Agenzia, all'indomani dell'insediamento nella funzione, ha ottenuto il rilancio di un progetto che, altrimenti, non avrebbe potuto attestare nessun livello minimo di utilità per i beneficiari, si evidenzia in questa sede che esso è stato integralmente completato nel corso del 2017, che si è data la disponibilità Assessment da parte di AGID nel dicembre 2017 e che la relativa sessione di Assessment si è svolta secondo il calendario proposto dall'AGID e concordato con la Regione Abruzzo il 30 e 31 Gennaio 2018. Conseguentemente si può certamente affermare che l'obiettivo è stato raggiunto formalmente al 95% circa e sostanzialmente in maniera integrale.

In sintesi, con riferimento all'obiettivo operativo n. 2 nel suo complesso e nella sua dimensione articolata in sotto obiettivi e in progetti complessi, si può certamente affermare che l'obiettivo è stato raggiunto formalmente al 96,6% circa e sostanzialmente in maniera integrale.

Obiettivo operativo n. 3 (ADOZIONE DI ATTI FORMALI GIUDIZIALI E/O STRAGIUDIZIALI IDONEI POSSIBILE CONTENZIOSO) RIDUZIONE/ELIMINAZIONE DEL CONTENZIOSO

Si ritiene che il suddetto obiettivo sia stato sostanzialmente raggiunto in quanto il forma lo scostamento dal target atteso è dovuto esclusivamente a circostanze estranee alla volontà e alle possibilità dell'Agenzia, per le ragioni di seguito esposte.

Innanzitutto si tenga presente che, per quanto riguarda il contenzioso dell'Agenzia può ricondursi a tre tipologie principali:

- contenzioso giuslavoristico, intentato nei confronti dell'Agenzia da parte dei vincitori di un concorso pubblico del 2008, per ottenere la costituzione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato e il risarcimento del danno derivante dalla mancata assunzione; attualmente riguarda 9 diverse posizioni con altrettante controparti coinvolte:

- contenzioso giuslavoristico, intentato nei confronti dell'Agenzia da parte di ex Collaboratori Coordinati e Continuativi per ottenere il riconoscimento dell'avvenuta costituzione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato per invalidità dei contratti di Collaboratori Coordinati e Continuativi a suo tempo stipulati (anni 2000-2010), per il pagamento delle differenze retributive maturate tra quanto effettivamente percepito all'epoca dai collaboratori e la retribuzione che sarebbe loro spettata ove si riconoscesse la natura di rapporto di lavoro subordinato intrattenuto con l'Agenzia, nonché altre situazioni similari ecc.; attualmente riguarda 5 diverse posizioni con altrettante controparti coinvolte;
- contenzioso con i fornitori che - a seguito dell'esito positivo di due cause, conclusesi con sentenze di secondo grado favorevoli per l'Agenzia, nel corso del 2017 - è riconducibile ad un unico giudizio pendente, per il quale l'Agenzia è stata citata (unitamente alla Regione Abruzzo) nel novembre 2015 (atto di citazione del 06/11/2015) con una pretesa risarcitoria di controparte pari a circa 8.700.000 euro; in considerazione del valore nominale della causa, si tratta indubbiamente della situazione di maggiore criticità cui risultano esposte sia l'Agenzia e che la Regione Abruzzo.

In aggiunta a quanto sopra, va inoltre segnalato che nel corso del 2017 sono state eliminate, mediante atti transattivi, diverse situazioni di precontenzioso coinvolgenti l'Agenzia, anch'esse generatesi prevalentemente in anni precedenti, in conseguenza della grave e persistente carenza di disponibilità finanziaria adeguata, causata dagli insufficienti trasferimenti della Regione: 4 di queste si sono concluse con formali atti transattivi dai quali l'Ente ha avuto un vantaggio misurabile in euro 45.383,17 oltre interessi legali e di mora.

In aggiunta a tali posizioni, chiuse definitivamente, va senz'altro segnalato l'ulteriore risultato conseguito in un'altra situazione precontenziosa che ha visto contrapposti, da un lato, l'Agenzia e la Regione Abruzzo e, dall'altro, un fornitore di servizi con il quale è insorta una radicale divergenza di posizione sull'interpretazione del contratto esistente (con la sola Agenzia): infatti il fornitore avanzava pretese di pagamento che eccedevano di oltre 500.000,00 euro l'importo riconosciuto come effettivamente spettante da parte della stessa Agenzia. Il confronto, durato per alcuni mesi, si è sostanzialmente composto senza ulteriori richieste di pagamento da parte del fornitore, con notevole vantaggio per l'Agenzia e per l'interesse pubblico.

Considerando dunque le posizioni chiuse con atti transattivi e quella definita in maniera anticipata, cui si è appena fatto cenno, risulta evidente che nel corso del 2017 si siano chiuse

diverse situazioni di precontenzioso, che in gran parte provenivano da diversi anni precedenti, con un vantaggio per l'Ente stimabile in circa 600.000 euro .

Con riferimento a tutte le tipologie l'Agenzia ha rimesso alla Regione Abruzzo diverse relazioni dettagliate e contenenti proposte e azioni da intraprendere per il superamento delle diverse tipologie di contenzioso. Infatti in tutti i casi in questione la decisione finale doveva essere condivisa dalla Regione Abruzzo, non potendo essere assunta autonomamente dall'Agenzia, per le seguenti ragioni:

- per il contenzioso di cui alla lettera A , l'obiettivo di chiudere transattivamente le controversie pendenti - che può essere conseguito sulla base di un accordo nel quale, a fronte dell'assunzione in servizio dei ricorrenti questi ultimi rinuncino all'azione davanti al giudice del lavoro e, conseguentemente, alle ulteriori pretese risarcitorie - può essere raggiunto solo con la necessaria approvazione della Regione Abruzzo; ciò in quanto gli accordi transattivi così raggiunti determinerebbero un conseguente aumento dei costi di funzionamento dell'Ente, finanziati esclusivamente dal bilancio della Regione Abruzzo. Tale assunto è stato confermato anche dall'Avvocatura dello Stato opportunamente sentita sul punto, in un incontro dedicato, promosso dalla precedente Direttrice Generale della Regione Abruzzo su richiesta dello scrivente e svoltosi in data 17 maggio 2016 presso la sede dell'Avvocatura Distrettuale de L'Aquila.
- Per quanto attiene al contenzioso di cui alla lettera B, poiché le possibili relative transazioni, sostanzialmente, si possono concludere solo prevedendo impegni di spesa da parte dell'Agenzia, quest'ultima è impossibilitata a procedere autonomamente in tal senso a causa della insussistenza delle risorse minime necessarie, a meno di trasferimenti straordinari della Regione Abruzzo da dedicare a tali finalità che però non sono mai stati assegnati all'Agenzia, benché da questa richiesti.

Per correttezza e completezza va anche detto che alcune delle posizioni riconducibili a tale tipologia di contenzioso si sono chiuse in sede giudiziaria nel corso del 2017 con vittoria dell'Agenzia.

Con riferimento all'unica controversia ancora pendente, riconducibile al contenzioso di cui alla lettera C, si evidenzia che, in considerazione del valore della causa (8.700.000 euro circa), il pieno e integrale raggiungimento dell'Obiettivo operativo n. 3. si sarebbe potuto conseguire, almeno sul piano formale, solo ed esclusivamente mediante la conclusione anticipata di tale controversia (infatti il target atteso per tale obiettivo è il seguente: 80% di contenzioso eliminato o ridotto sul valore complessivo del contenzioso esistente).

Anche in questo caso tuttavia è evidente che l'eliminazione del suddetto contenzioso presuppone un coinvolgimento imprescindibile della Regione stessa, sia in quanto direttamente coinvolta come parte nel giudizio pendente, sia perché il percorso individuato per l'eliminazione di esso richiede necessariamente l'approvazione e adesione da parte della Regione Abruzzo, nel cui interesse è stata prevista l'attività progettuale. Infatti la strategia perseguita (per transigere/eliminare la lite pendente) prevede la rinuncia da parte pubblica a realizzare un'opera, che è parte rilevante del progetto originariamente voluto dalla Regione, e prevede conseguentemente la rimodulazione del progetto stesso, individuando modalità alternative di conseguimento dei medesimi obiettivi sostanziali.

A tale proposito lo scrivente evidenzia che già nel maggio 2017 questa Agenzia aveva esposto compiutamente alla Regione Abruzzo il possibile percorso di risoluzione della controversia, chiedendo un riscontro, mai ottenuto prima delle recenti determinazioni della Direzione Generale della Regione Abruzzo, espresse con nota del 11 gennaio 2018.

Pertanto l'Agenzia ha provveduto immediatamente a dare mandato al Legale dell'Agenzia per sottoporre la soluzione individuata alla controparte. Da tutto quanto sopra esposto emerge che l'Agenzia nel corso del 2017 ha adottato tutto quanto nelle possibilità per pervenire alla riduzione/eliminazione del maggior numero di cause possibili, con una particolare attenzione per quella di maggior valore e di maggiore potenziale impatto sul bilancio dell'Ente e della Regione Abruzzo.

In conclusione nel corso del 2017 sono state definitivamente chiuse 5 situazioni di precontenzioso con un vantaggio per l'Ente stimabile in circa 600.000 Euro.

È stata anche delineata la strategia e la soluzione operativa per pervenire al superamento sia del contenzioso di natura giuslavoristica che per quello di più forte impatto con un fornitore, avente valore nominale di circa 8.700.000 Euro e, tuttavia, elementi esterni alla volontà dell'Agenzia non hanno consentito di conseguire l'obiettivo in parola nei termini che la stessa Regione Abruzzo aveva indicato il 28 aprile 2017.

Ne consegue che, in relazione al suddetto obiettivo, l'Agenzia ha compiuto ogni possibile attività concretamente esigibile per pervenire all'integrale e sostanziale raggiungimento del target atteso e soltanto per cause esogene, indipendenti dall'Agenzia, non è stato formalmente raggiunto, almeno con riferimento alla tempistica attesa.

Obiettivo operativo n. 4 {COMPLETA ATTUAZIONE PRESCRIZIONI INERENTI ADEGUAMENTO PROGRAMMA TRASPARENZA, PIANO ANTICORRUZIONE, CODICE DI COMPORTAMENTO ECC)

Il suddetto obiettivo è stato portato a compimento in maniera completa nel corso dell'annualità 2017 e, pertanto, esso va considerato raggiunto al 100%. Si evidenziano tuttavia le criticità

rilevate nella Relazione sull'attività anticorruzione, in particolare per quanto concerne il flusso dei dati, che risente della già evidenziata mancata strutturazione dell'Ente.

Si ribadisce inoltre che già nel corso del 2016 questa Agenzia ha adottato anche il Codice di comportamento dei dipendenti dell'Agenzia.

INFORMATIZZAZIONE DEL CICLO DELLA PERFORMANCE DELLA REGIONE ABRUZZO

Formalmente il suddetto obiettivo sembrerebbe non raggiunto, ma va evidenziato che l'Agenzia non è stata messa nelle condizioni oggettive per poterlo conseguire, nonostante abbia indicato una serie di possibili concrete modalità per soddisfare al meglio le esigenze della Regione Abruzzo cui l'obiettivo stesso risultava preordinato .

Rammentato quanto sopra premesso nel paragrafo 1- in ordine alla mancata condivisione preliminare e successiva degli obiettivi assegnati, alla mancata assegnazione di risorse finanziarie minime necessarie, come pure all'assenza di indirizzi attuativi per poterli correttamente perseguire - con riferimento all'obiettivo 5, che prevedeva la "Realizzazione di una piattaforma informatica " per l'informatizzazione del ciclo della performance della Regione Abruzzo e individuava come target la relativa messa in esercizio entro il 31/ 12/2017, questa Agenzia, ha innanzitutto analizzato il Documento della Regione Abruzzo denominato PIANO DELLE PRESTAZIONI 2016-2018 allo scopo di poter meglio individuare le effettive esigenze della Regione stessa da soddisfare mediante l'obiettivo in parola.

A tale proposito le relative esigenze risultano esplicitate nel suddetto documento e come di seguito riportato :

- Per assicurare una sempre più puntuale e tempestiva predisposizione del Piano delle Prestazioni, si rivela ormai assolutamente indispensabile garantire la realizzazione di un sistema informativo a supporto dell'intero Ciclo della Performance che dovrà consentire l'informatizzazione dei processi di definizione, gestione, monitoraggio, misurazione e valutazione degli obiettivi e dei relativi indicatori.
- la carenza in termini di sistemi informativi a supporto della misurazione e valutazione della performance non riguarda in via prioritaria l'assenza di sistemi informatici per la gestione dei dati ma la mancata integrazione tra gli stessi e, pertanto, si ritiene necessario creare un'unica piattaforma informatica per il controllo degli obiettivi strategici ed operativi ed adottare una infrastruttura tecnologica che consenta l'aggiornamento dinamico e decentrato di tutti i dati da parte delle Strutture direttamente interessate, le predette criticità in termini di sistemi informatici incidono sull'inadeguatezza del sistema di monitoraggio degli obiettivi che, di conseguenza, non sempre risulta tempestivo, pregiudicando così la possibilità di

correttivi in corso d'anno. D'altro canto gli stessi indicatori, in alcuni casi ritenuti in passato poco significativi, sono inficiati dalla possibilità di una valida misurabilità in termini di alimentazione tramite sistemi informativi automatizzati.

- Adottare e sviluppare un nuovo sistema informativo, di controllo strategico e di gestione a supporto dell'attività di misurazione e valutazione delle prestazioni risulta indispensabile per consentire la necessaria integrazione fra le fasi di programmazione, attuazione e monitoraggio oltre che una maggiore semplicità di elaborazione delle diverse schede di lavoro ricomprese nel ciclo di gestione delle prestazioni.

In ossequio a tali indicazioni, ritenute senz'altro condivisibili nel metodo e nel merito, si è pertanto operato per individuare la soluzione più adeguata per soddisfare i requisiti richiesti dalla Regione nella loro completezza, ponendo quindi particolare attenzione all'esigenza ivi manifestata di ottenere l'informatizzazione dell'intero ciclo, in tutte le sue fasi, perseguendo altresì la massima integrazione fra i dati rilevanti per tale procedura, con possibilità di aggiornamento dinamico e decentrato degli stessi da parte delle Strutture direttamente interessate.

D'altra parte la funzione propria di questa Agenzia, in base alla Legge R. 25/2000 è proprio quella di operare per la ricerca della soluzione tecnologica più idonea per il soddisfacimento delle esigenze informatiche della Regione (si veda l'art. 8, Co. 2, LR 25/2000 ai sensi del quale "l'Agenzia assicura il supporto tecnico-scientifico, operativo e di consulenza alla Giunta regionale ed al Servizio Informatico Regionale e Rivoluzione Pubblica Amministrazione").

Pertanto, nel caso concreto, allo scopo di supportare la Regione nella specifica esigenza di informatizzare il Ciclo delle Performance, l'Agenzia si è orientata sulla base dei diversi elementi sopra richiamati, coniugandoli con le previsioni della normativa vigente (con particolare riferimento al Codice dell'Amministrazione Digitale, Dlgs 82/2005) in materia di sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informatici nelle pubbliche amministrazioni.

Conseguentemente, sulla base di tali elementi, ha prospettato alla Regione Abruzzo alcune possibili alternative concrete, indicando come preferibile la scelta di riutilizzare gratuitamente programmi informatici già esistenti e già testati, appositamente sviluppati per conto e a spese di un'altra Amministrazione Pubblica italiana, da adattare eventualmente alle proprie esigenze. In particolare, anche sulla base di quanto emerso nel corso dell'incontro del 11/09/2017 con il Dirigente del Servizio Verifica Attuazione Programma di Governo e URP della Regione Abruzzo, che aveva segnalato la soluzione Perseo come potenzialmente rispondente alle necessità della Struttura, l'Agenzia ha preso contatti con la Regione Calabria al fine di verificare la possibilità di procedere al riuso gratuito della soluzione sviluppata per i

medesimi fini dalla Regione Calabria, acquisendo per le vie brevi anche una disponibilità di massima da parte di quest'ultima a procedere in tal senso.

La suddetta soluzione sembrerebbe infatti soddisfare pienamente tutti i requisiti che la Regione Abruzzo ha individuato nel Documento denominato PIANO DELLE PRESTAZIONI 2016-2018, sopra richiamato.

La piattaforma in questione sembrerebbe infatti consentire il supporto della Regione in tutte le fasi del Ciclo di gestione della performance, in termini di pianificazione strategica, programmazione e controllo, misurazione e valutazione della performance organizzativa, misurazione e valutazione della performance individuale. Inoltre il suddetto software sembra disporre di una serie di funzionalità di sicuro rilievo per le esigenze regionali, quali:

- Gestione del Programma di Governo in termini di Aree e Linee Strategiche
- Definizione e gestione degli obiettivi strategici collegati e coerenti con il Programma di Governo Memorizzazione di tutte le informazioni previste dal formato standard della scheda obiettivo strategico definita
- Gestione del dialogo, con annotazioni applicative e invio automatico dal sistema di mail, con Dipartimenti coinvolti nella realizzazione dell'obiettivo strategico (proposte di modifica e/o integrazioni) con applicazione delle check-list di verifica tecnico-metodologica.
- Definizione e gestione degli obiettivi operativi collegati e coerenti con gli obiettivi strategici Memorizzazione di tutte le informazioni previste dal formato standard della scheda obiettivo operativo definita.
- Gestione del dialogo, con annotazioni applicative e invio automatico dal sistema di mail, con Dipartimenti coinvolti nella realizzazione dell'obiettivo operativo (proposte di modifica e/o integrazioni) con applicazione delle check- list di verifica tecnico-metodologica
- Gestione degli obiettivi di Trasparenza e Anticorruzione e memorizzazione di tutte le informazioni previste dal formato standard della relativa scheda obiettivo
- Gestione dei documenti allegati al Piano della Performance mediante un apposito sistema di gestione e di conservazione
- Rimodulazione eventuale del Piano della performance
- Gestione delle fasi di monitoraggio del Piano della performance

- Calcolo e rappresentazione grafica degli indicatori sintetici di Performance organizzativa (performance di ente, performance di dipartimento , performance di settore/servizio)
- Inoltre la piattaforma in parola viene dichiarata come aperta ed integrabile con sistemi esterni, nonché
- basata sull'esclusivo impiego di software open source.

In alternativa a questa possibile soluzione - che si ribadisce essere indubbiamente la migliore, ad avviso di questa Agenzia, per tutte le ragioni di opportunità, giuridiche, economiche e tecnologiche sopra cennate - sono state prospettate alla Direzione Generale della Regione Abruzzo altre possibili modalità per conseguire il suddetto obiettivo, tenendo sempre conto della fondamentale esigenza dell'"integrazione " con altri applicativi in uso esplicitata dalla Regione Abruzzo tra i requisiti fondamentali del realizzando sistema informatico.

Per questo, come è stato comunicato alla Regione, le altre possibili modalità operative alternative (in via subordinata) potrebbero essere le seguenti:

- sviluppo di un'apposita procedura informatica all'interno della piattaforma informatica per la gestione degli iter e dei procedimenti amministrativi già in uso presso codesta Regione implementazione delle funzionalità della piattaforma per la gestione della contabilità, anch'essa già in uso presso codesta Regione.

Tra tutte le opzioni possibili, quella che l'Agenzia - nell'esercizio delle funzioni ad essa assegnate dalla Legge - ha ritenuto come la meno valida, da sconsigliare decisamente, è quella di procedere ad uno sviluppo ex novo di un prodotto software ad hoc. Questo tipo di soluzione infatti per ragioni di opportunità, di legittimità, di economicità e di convenienza tecnologica, di norma si persegue solo laddove tutte le altre tipologie di soluzioni non siano concretamente praticabili; d'altra parte la normativa vigente, nonché le linee di indirizzo espresse nel tempo dall'Agenzia per l'Italia Digitale, contengono proprio per questo l'invito all'adozione di soluzioni di riuso, ove concretamente disponibili.

Al contrario, nella comunicazione inviata a questa Agenzia in data 22/11/2017 la Direzione Generale della Regione Abruzzo ha manifestato la volontà che l'Agenzia sviluppasse in proprio una soluzione ex novo e senza che, per tali finalità, fossero messe a disposizione risorse finanziarie adeguate allo scopo .

Ciò ha reso impossibile adempiere, oltre che per tutte le ragioni sopra richiamate, anche perché attualmente - una siffatta attività avrebbe comportato una non immediata e disagiata riorganizzazione delle strutture di personale attualmente, e da sempre, incentrato su altri aspetti

specifici in affiancamento e a disposizione delle attività per la Regione Abruzzo.

Per tutte le ragioni appena esposte appare evidente che, se il suddetto obiettivo sembrerebbe non pienamente raggiunto sul piano formale, ciò è avvenuto solo perché l'Agenzia non è stata messa nelle condizioni oggettive per poterlo raggiungere, nonostante abbia indicato una serie di possibili concrete modalità per soddisfare al meglio le esigenze della Regione Abruzzo cui l'obiettivo stesso risultava preordinato. L'Agenzia si è dovuta confrontare con circostanze impeditive di natura esogena, del tutto indipendenti dalle proprie volontà e possibilità e, in tale contesto, ha operato comunque cercando di indicare la soluzione più adeguata per la soddisfazione delle specifiche esigenze espresse dalla Regione Abruzzo. Ne consegue che, purtroppo anche in relazione all'obiettivo 3, l'Agenzia ha compiuto ogni possibile attività concretamente esigibile per pervenire all'integrale e sostanziale raggiungimento del target atteso e soltanto per cause esogene, indipendenti dall'Agenzia e riconducibili invece alla sfera d'azione della Regione Abruzzo, esso non è stato formalmente raggiunto, almeno con riferimento alla tempistica attesa.

SINTESI SUGLI OBIETTIVI OPERATIVI DA N. 1 A N. 4

Per quanto attiene all'obiettivo operativo n. 1 - considerato che il suo conseguimento nei termini indicati dalla Regione Abruzzo è stato oggettivamente inesigibile (in primo luogo per la mancata assegnazione delle risorse finanziarie necessarie e imprescindibili, oltre che la mancata comunicazione di indirizzi attuativi e per altre circostanze esogene), come ampiamente documentato sopra nel paragrafo 3.1 - l'attuale Direzione Generale dell'Agenzia ha ottenuto il raggiungimento del massimo risultato esigibile nel periodo indicato.

Con riferimento all'obiettivo operativo n. 2 nel suo complesso, e nella sua dimensione articolata in sotto obiettivi e in progetti complessi, si può certamente affermare che l'obiettivo è stato raggiunto formalmente al 96,6% circa e sostanzialmente in maniera integrale.

In relazione all'obiettivo operativo n. 3, l'Agenzia ha compiuto ogni possibile attività concretamente esigibile per pervenire all'integrale e sostanziale raggiungimento del target atteso e soltanto per cause esogene, indipendenti dall'Agenzia e riconducibili invece prevalentemente alla sfera d'azione della Regione Abruzzo, esso non è stato formalmente raggiunto, almeno con riferimento alla tempistica attesa. In sostanza risulta evidente che l'Agenzia ha posto in essere tutto quanto nelle proprie possibilità per ridurre di almeno l'80% il valore dei contenziosi che la coinvolgono, delineando sin dal 31 maggio 2017 il percorso di uscita dal contenzioso pendente di maggior valore (8.700.000 Euro circa), l'unico la cui conclusione avrebbe potuto consentire il raggiungimento del Target atteso); la validità di tale

percorso in effetti è testimoniata dalla nota del Direttore Generale della Regione dell'11 Gennaio 2018, con la quale la stessa Regione Abruzzo lo approva. Per quanto attiene all'obiettivo n. 4, esso è stato raggiunto al 100% nei modi descritti nell'allegata relazione dell'Area Amministrativa. Con riferimento all'obiettivo n. 5, va rilevato che il suo pieno conseguimento nei termini indicati dalla Regione Abruzzo non è stato reso possibile a causa di circostanze esogene del tutto indipendenti dalla volontà e dalle possibilità dell'Agenzia, come ampiamente documentato sopra nel paragrafo 3.5 e pertanto è stato ottenuto il massimo risultato esigibile nel periodo indicato.

In sintesi e in conclusione, in relazione agli obiettivi operativi assegnati dalla Regione Abruzzo, si può dire che nel corso dell'anno 2017 - considerate tutte le circostanze esogene e le situazioni concrete rappresentate nel presente documento è stato raggiunto in tutti i casi il massimo del risultato oggettivamente esigibile nella situazione data.

ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO 2017

In aggiunta agli interventi riconducibili agli obiettivi assegnati nell'anno, nel corso del 2017 l'Agenzia ha portato avanti una pluralità di interventi, riconducibili a ciascuna delle due Aree per la cui puntuale ricostruzione si rinvia alle due Relazioni allegate.

In questa sede ci si limita ad evidenziare che si è trattato di gestire una gran mole di attività a fronte delle pur gravi criticità già evidenziate.

Con riferimento all'Area Tecnica, ad esempio, il personale dell'Area è stato più volte coinvolto per ripristinare il funzionamento dei servizi, che hanno comportato urgenti interventi di consolidamento.

Persiste la necessità di interventi sulle opere civili e impiantistiche legate alla manutenzione ordinaria dell'edificio per preservare le infrastrutture di servizio.

Dal punto di vista impiantistico sono state risolte diverse carenze rispetto alla climatizzazione della sala server, nonché a tutta una serie sistematica di opere per ospitare il Polo Federato Regionale (impianto antincendio, batterie UPS) e sulle componenti infrastrutturali integrate dell'Internet Data Center (CTIL) dell'Agenzia data l'obsolescenza delle piattaforme, l'assenza dei contratti di manutenzione e supporto sulle componenti hardware e software, anche se in parte si è provveduto, con interventi dettati dall'urgenza per il recupero di guasti bloccanti e in parte con specifici interventi "Federazione applicativa dei centri tecnici regionali in logica Community Cloud e Cybersecurity", "Interventi di adeguamento impianti per le infrastrutture dei centri CTAQ e CTTL" e "Lavori Urgenti di Manutenzione ordinaria e Edificio in Via

Napoli 4 Tortoreto Lido".

Dette attività sono state effettuate al fine di intervenire sulle diverse aree impiantistiche e infrastrutturali, allo scopo di eliminarne le criticità legate alla mancata attivazione di servizi di manutenzione, oltre che al l'obsolescenza delle apparecchiature relative a infrastruttura SAN, elaborativa, di backup, bilanciamento e firewalling, infrastrutture e servizi di comunicazione, impianti elettrici generali.

Le attività di gestione e manutenzione del Centro Tecnico hanno consentito anche in carenza di specifici contratti di manutenzione sulle componenti infrastrutturali la gestione dei progetti in produzione contenendo i tempi di interruzione al di sotto dell'1% annuo, anche ricorrendo ove necessario ad acquisti diretti delle parti di ricambio hardware guaste o mal funzionanti, come si evince peraltro dalle procedure di acquisto di beni e servizi effettuate nell'anno solare. Sempre con riferimento all'Area Tecnica, in aggiunta agli interventi riconducibili agli obiettivi assegnati per l'anno, nel corso del 2017 l'Agenzia ha provveduto a portare avanti un insieme di progetti strategici per la Regione Abruzzo in ambito ICT svolgendo diverse attività che possono essere ricondotte a:

- Realizzazione delle analisi preliminari
- Stesura delle Relazioni Tecnico Progettuali
- Direzione progetti
- Stati di avanzamento
- Gestione a regime dei progetti
- Gestione dell'infrastruttura di rete
- Gestione del Centro Tecnico
- Supporto alla Regione Abruzzo per la gestione della loro rete e del loro Centro Tecnico.

Con riferimento all'Area Amministrativa, ferme restando le medesime criticità sopra esposte (si consideri che la dotazione organica dell'Area Amministrativa conta solo di n. 4 dipendenti in servizio effettivo), si evidenzia la rilevante mole di attività e procedure gestite nell'anno: a mero titolo esemplificativo e non esaustivo si consideri che sono state adottate n. 133 Delibere e n. 148 Determinazioni dirigenziali; sono stati protocollati n. 2.401 documenti di cui n. 1722 protocolli in entrata e n. 679 protocolli in uscita; sono state istruite complessivamente n. 67 procedure di affidamento che non hanno dato adito ad alcun contenzioso. È evidente che a monte e a valle di tali attività asetticamente e parzialmente enumerate è richiesto un lavoro attento, impegnativo e costante.

Si riporta di seguito un elenco riepilogativo, non esaustivo, delle attività svolte nell'Area in argomento:

- Adozione atti e regolamenti
- protocollazione corrispondenza e atti interni Attività di segreteria e affari generali
- Predisposizione bilancio di previsione annuale e pluriennale e variazioni - Predisposizione bilancio consuntivo - Controllo (regolarità contabile e copertura finanziaria), gestione contabile e registrazione delle spese, delle entrate, dei pagamenti e delle riscossioni
- Liquidazione spese di gestione e di progetto - Gestione patrimonio
- Predisposizione atti di gara - Nomina commissioni di gara e di collaudo - Delibere di affidamento lavori, servizi e forniture - Altri adempimenti connessi all'affidamento lavori, servizi e forniture (MAV, svincolo polizze fideiussorie, ecc. ecc.)
- Reclutamento e gestione del personale
- Gestione contenzioso - Affidamento consulenze esterne
- Adempimenti connessi alla Trasparenza Amministrativa - Adempimenti connessi alla prevenzione dei fenomeni corruttivi.

VALUTAZIONI DELLE PERFORMANCE INDIVIDUALI

Si riportano di seguito le tabelle riassuntive delle Performance individuali:

Andamento performance suddivisi per categoria contrattuale secondo la seguente tabella:

CAT. B

Categoria			
Minimo	Massimo	N. valutazione espresse	Media
96	98	2	97

CAT. C

Categoria			
Minimo	Massimo	N. valutazione espresse	Media
96	100	6	98,66

CAT. D

Categoria			
Minimo	Massimo	N. valutazione espresse	Media
96	100	10	98,60

Posizione Organizzative CAT. D

Categoria			
Minimo	Massimo	N. valutazione espresse	Media
98	100	2	99

Andamento delle valutazioni delle performance individuali del personale dipendente del comparto con distribuzione percentuale dei risultati tra le differenti fasce di differenziazione delle valutazioni previste.

Dipendenti

Giudizio	Punteggio	N. Valutazioni espresse
inadeguato	Fino a 10	0
Appena adeguato	Da 11 a 40	0
sufficiente	Da 41 a 60	0
buono	Da 61 a 80	0
ottimo	Da 81 a 100	18

Posizione organizzative

Giudizio	Punteggio	N. Valutazioni espresse
inadeguato	Fino a 10	0

Appena adeguato	Da 11 a 40	0
sufficiente	Da 41 a 60	0
buono	Da 61 a 80	0
ottimo	Da 81 a 100	2

CONCLUSIONI

I contenuti della presente relazione consentono di tracciare un bilancio significativo dell'attività svolta per l'anno 2017 per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

È opportuno che l'andamento dell'attività e i suoi esiti, siano posti in relazione con le limitate risorse disponibili, sia umane che finanziarie, rese ancor più stringenti dall'impossibilità di poter autorizzare ai dipendenti straordinari regolarmente remunerati, oltre che con le particolari condizioni dell'Agenzia anche in relazione alla situazione di transizione derivante dalle previsioni di trasformazione di cui alla citata Legge Regionale n. 34/2016.

Come evidenziato nei paragrafi precedenti e nelle Relazioni allegate, nel corso del 2017 l'Agenzia ha portato a compimento una notevole mole di attività e gestito procedure di notevole complessità, sia dal punto di vista tecnico che amministrativo.

Bisogna sempre tenere presente che l'Agenzia, operando come braccio operativo e partner tecnologico della Regione Abruzzo, si muove in uno spazio delimitato dal quadro degli obiettivi strategici e degli indirizzi attuativi delineati dalla Regione stessa nonché sulla base delle sole risorse che quest'ultima decide di mettere a disposizione, e pertanto, come evidenziato nei paragrafi precedenti, proprio l'insufficiente disponibilità di risorse - a cui si aggiunge talvolta la mancata comunicazione degli indirizzi necessari - ha comportato non poche difficoltà nel corso dell'anno, non solo per poter conseguire efficacemente gli obiettivi strategici assegnati, ma persino per poter garantire il normale funzionamento dell'Ente.

Poiché le rilevate criticità sul fronte delle risorse e del personale perdurano da diversi anni, esse hanno generato una situazione di costante difficoltà di funzionamento con punte di grave problematicità cui ciclicamente si è chiamati a far fronte.

Pur in questo quadro di elevatissima difficoltà l'Agenzia è riuscita a garantire il raggiungimento di sufficienti standard qualitativi e - se il 2016 è stato l'anno nel quale sono state affrontate e parzialmente superate le emergenze di natura tecnica, impiantistica e di altra natura - il 2017 è stato l'anno nel corso del quale sono stati portati a conclusione diversi progetti complessi che sembravano destinati al declino se non al naufragio (IRESUD, Rete MMG, RARI ecc.); sempre nel 2017 sono stati avviati e gestiti alcuni progetti di notevolissima rilevanza strategica (su tutti, quello inerente il potenziamento dei DATA CENTER regionali di L'Aquila e Tortoreto Lido, con un intervento superiore ai 4 milioni di euro), ed è stata messa a disposizione della Regione Abruzzo una strategia complessiva per il superamento dei complessi contenziosi che da diversi anni investono l'Ente, in primis quello avente un valore di 8.700.000 che vede citata in giudizio anche la stessa Regione; il 2017 è stato anche l'anno delle transazioni chiuse positivamente per l'Ente con un vantaggio per l'Agenzia stimabile in circa 600.000 euro (si veda il punto 3.3 sopra).

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, chiaramente l'Agenzia ha conseguito risultati

estremamente positivi che tuttavia rischiano di avere una durata effimera, in quanto la situazione di criticità strutturale, ampiamente illustrata, espone comunque l'Ente a rischi molto seri (quali, l'impossibilità di coprire alcune spese obbligatorie, l'impossibilità di adempiere ad alcune obbligazioni con il conseguente rischio di generare ulteriore contenzioso; l'estrema difficoltà nel garantire la continuità dei servizi pubblici, l'impossibilità di garantire alcuni degli istituti che l'ordinamento prevede per il personale dipendente e per gli organi dell'Ente con conseguente rischio di azioni giudiziarie da parte degli interessati e assenza di serenità nell'ambiente di lavoro ecc .) che potrebbero e dovrebbero essere prevenuti con atti di programmazione da parte della Regione Abruzzo che tenessero conto della situazione reale dell'Agenzia, adeguatamente rappresentata alla Regione stessa con oltre 15 comunicazioni rimesse.

Per quanto attiene poi al conseguimento degli obiettivi, si rileva che quelli attribuiti con la Deliberazione Direttoriale dell'Agenzia n. 103/2017 sono stati integralmente raggiunti e quelli attribuiti dalla Regione Abruzzo con le note del 28 aprile e del 4 luglio 2017 sono stati parzialmente raggiunti.

In particolare:

- riguardo all'obiettivo operativo n. 1 - considerato che il suo conseguimento nei termini indicati dalla Regione Abruzzo è stato oggettivamente inesigibile (in primo luogo per la mancata assegnazione delle risorse finanziarie necessarie e imprescindibili, oltre che per altre circostanze esogene), come ampiamente documentato sopra nel paragrafo 3.1 - l'attuale Direzione Generale dell'Agenzia ha ottenuto il raggiungimento del massimo risultato esigibile nel periodo indicato:
 - o con riferimento all'obiettivo operativo n. 2 nel suo complesso, e nella sua dimensione articolata in sotto obiettivi e in progetti complessi, si può ritenere che l'obiettivo sia stato raggiunto, formalmente al 96,6% circa e sostanzialmente in maniera integrale;
- in relazione all'obiettivo operativo n. 3, l'Agenzia ha compiuto ogni possibile attività concretamente esigibile per pervenire all'integrale e sostanziale raggiungimento del target atteso (la riduzione dell'BO% del volume del contenzioso) e soltanto per cause esogene, indipendenti dall'Agenzia, esso non è stato
- formalmente raggiunto, almeno con riferimento alla tempistica attesa ;
- per quanto attiene all'obiettivo n. 4, esso è stato raggiunto al 100% nei modi descritti nell'allegata relazione dell'Area Amministrativa;

- con riferimento all'obiettivo n. 5, va rilevato che il suo pieno conseguimento nei termini indicati dalla Regione Abruzzo non è stato reso possibile a causa di circostanze esogene del tutto indipendenti dalla volontà e dalle possibilità dell'Agenzia, come ampiamente documentato sopra nel paragrafo 3.5 e pertanto è stato ottenuto il massimo risultato esigibile nel periodo indicato.

In sintesi e in conclusione, con riferimento alle diverse tipologie di obiettivo, si può dire che gli obiettivi perseguiti che non hanno incontrato ostacoli di natura esogena sono stati tutti raggiunti, mentre quelli correlati e condizionati anche dall'intervento e dalla collaborazione di terzi si sono caratterizzati comunque per il notevole impegno dell'Agenzia che, sul piano sostanziale, ha prodotto risultati tangibili e sicuramente degni di valutazione positiva con il raggiungimento, in tutti i casi, del massimo risultato oggettivamente esigibile nella situazione data.