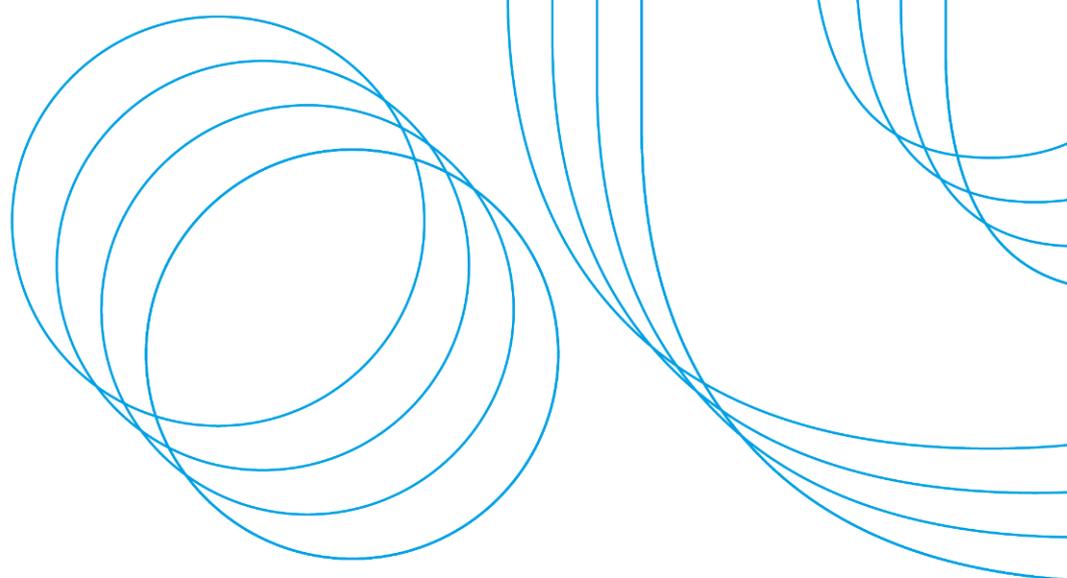


Relazione di  
Sostenibilità  
2022





# Indice

Lettera agli Stakeholder	5
Agenda 2030	7
Stakeholder	10
<b>1. Identità aziendale</b>	<b>11</b>
1.1 Quadro istituzionale	12
1.2 Assetto Consortile	13
1.3 Organi sociali	16
1.4 Organizzazione	17
1.5 Sistema di gestione aziendale	20
1.6 Risultati della fusione	20
1.7 Piano Strategico 2023 - 2025	21
<b>2. Capitale Umano</b>	<b>25</b>
2.1 Organico	26
2.2 Formazione e crescita professionale	28
2.3 Un nuovo modo di lavorare	29
2.4 Premio aziendale e opzione Welfare	29
2.5 Relazione con i sindacati	29
<b>3. Servizi per il territorio</b>	<b>30</b>
3.1 Servizi al Cittadino	31
3.2 Servizi per la Pubblica Amministrazione	41
3.3 Servizi per le imprese	47
<b>4. Comunicazione</b>	<b>48</b>
4.1 Strategie e mezzi per la comunicazione	49
4.2 Comunicazione Istituzionale	49
4.3 Comunicazione d'emergenza	50
4.4 Comunicazione di servizi/progetti	51
4.5 Gestione contenuti e social media	52
4.6 Eventi	52
4.7 Assistenza gestione contenuti	52
<b>5. Rendiconto economico patrimoniale e finanziario</b>	<b>53</b>
5.1 Andamento generale della gestione	54
5.2 Principali dati patrimoniali e finanziari	57
5.3 Valore aggiunto	58
5.4 Il sistema finanziario e altre istituzioni	61
5.5 Imposte e tributi, tasse, contributi e agevolazioni	62



## Lettera agli Stakeholder

---

Questa prima Relazione di Sostenibilità 2022 coincide con il primo anno della fusione tra Umbria Salute e Servizi e Umbria Digitale che ha visto la nascita di PuntoZero caratterizzata da una nuova *mission* e *vision* aziendale. È quindi una grande opportunità per comunicare a tutte le parti interessate le strategie, le priorità ed i risultati che hanno caratterizzato questo primo anno della nuova organizzazione.

Ritengo il 2022 l'anno di avvio di un nuovo ciclo che deve rispondere a due fenomeni epocali: il ritorno alla nuova normalità con la fine del periodo pandemico Covid e l'avvio del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Questi due eventi caratterizzano uno scenario che necessita di una nuova organizzazione e di un nuovo modo di lavorare, in grado di cogliere gli elementi del sistema regione e di individuare le priorità di intervento necessarie per introdurre le innovazioni indispensabili per il sistema. Ragionare come un attore del sistema regione per PuntoZero è ormai una certezza e questo dovrà portare la Società *in house* regionale e tutto il personale ad un nuovo modo di pensare ed agire al fine di cogliere e allineare le priorità di tutte le parti interessate.

Le cifre e gli indicatori dimostrano che PuntoZero è una Società in buone condizioni e capace di porre in essere le azioni necessarie per l'attuazione della nuova *vision* aziendale e per rispondere alle mutate esigenze dei Soci e della comunità di riferimento. Nel corso di questo primo anno si può apprezzare lo sforzo congiunto di tutto il personale e dei Soci volto a contribuire al consolidamento della nuova organizzazione, con lo scopo di introdurre l'innovazione focalizzata al miglioramento dei servizi per il cittadino e le imprese e al miglioramento della *governance* del sistema regione.

Questa prima Relazione di Sostenibilità, illustra gli elementi che caratterizzano l'identità aziendale, il relativo capitale umano ed i risultati conseguiti nell'erogazione dei servizi per il territorio. Sono inoltre illustrate le azioni rivolte alla comunicazione ed i risultati economico-patrimoniali e finanziari.

Abbiamo cercato di redigere la Relazione con un forte senso di concretezza e con quell'elemento di sinteticità che possa far cogliere i risultati in modo immediato ed intuitivo.

Vi auguro una buona lettura.





## Agenda 2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione basato sulla crescita economica, l'inclusione sociale e la tutela dell'ambiente, sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile sono 17 e dovranno essere realizzati a livello globale entro il 2030. Ogni Paese dovrà affinare una propria strategia nazionale che coinvolga attivamente soggetti pubblici e privati.

## Legenda / Agenda 2030



### Sconfiggere la povertà

Porre fine a ogni forma di povertà nel mondo.



### Sconfiggere la fame

Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile.



### Salute e benessere

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.



### **Istruzione di qualità**

Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.



### **Uguaglianza di genere**

Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'*empowerment* (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze.



### **Acqua pulita e servizi igienico-sanitari**

Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.



### **Energia pulita e accessibile**

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni.



### **Lavoro dignitoso e crescita economica**

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.



### **Imprese, innovazione e infrastrutture**

Costruire un'infrastruttura resiliente. Promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.



### **Ridurre le disuguaglianze**

Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra Nazioni.



### **Città e comunità sostenibili**

Rendere la città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.



### **Consumo e produzioni responsabili**

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.



### **Lotta contro il cambiamento climatico**

Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.



### **Vita sott'acqua**

Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.



### **Vita sulla terra**

Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno e fermare la perdita di diversità biologica.



### **Pace, giustizia e istituzioni forti**

Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, rendere disponibile l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli.



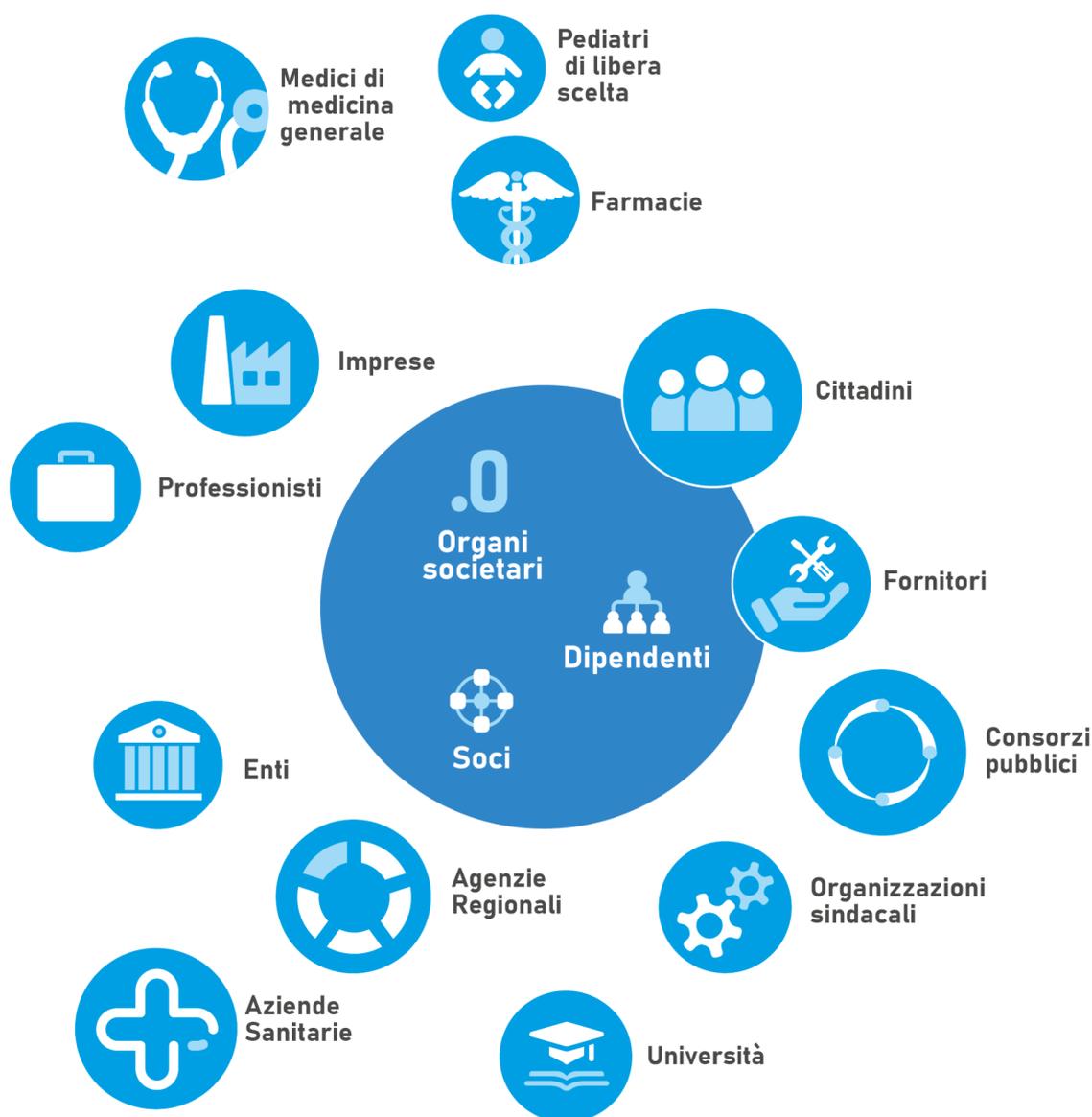
### **Partnership per gli obiettivi**

Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

## Stakeholder

PuntoZero opera con l'obiettivo primario di mettere a disposizione dei propri Soci servizi ed attività innovative volte al miglioramento della qualità dei servizi rivolti ai cittadini, determinando i propri ricavi sulla base di costi oggettivamente sostenuti per l'erogazione delle prestazioni, al fine di raggiungere il pareggio di bilancio mettendo a valore di sistema tutti gli investimenti pubblici effettuati.

La mappa degli stakeholder (parti interessate) è rappresentativa delle principali categorie di soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nei progetti, nelle iniziative e nelle attività di PuntoZero.





# 1. Identità aziendale

---



## 1.1 Quadro istituzionale

PuntoZero è la Società consortile senza scopo di lucro a totale capitale pubblico, derivante dalla fusione tra Umbria Digitale Scrl e Umbria Salute e Servizi Scrl avvenuta a gennaio 2022. La Società è costituita secondo il modello comunitario dell'*in house providing* tra Regione Umbria, le Agenzie e gli Enti strumentali regionali, le Aziende Sanitarie, i Comuni, le Province, gli Enti e organismi pubblici da loro partecipati, nonché gli Enti, Istituzioni scolastiche, Università, Centri di ricerca pubblici e organismi pubblici aventi sede o operanti nel territorio della regione Umbria, in attuazione della legge regionale n.13 del 2 Agosto 2021 "*Disposizioni per la fusione per incorporazione di società regionali. Nuova denominazione della società incorporante: "PuntoZero S.c.ar.l." ed ai sensi degli artt. 2615 ter e 2462 C.C. e dell'art. 16 del D.Lgs. 175/2016*".

La Regione Umbria, che detiene la partecipazione di maggioranza di PuntoZero, con la citata L.R. n. 13/2021, ha costituito la Società quale strumento organizzativo con il compito di espletare servizi di interesse generale e di fornire beni e servizi indispensabili per il perseguimento delle finalità istituzionali proprie e degli altri enti soci. In tale ottica la Società è qualificata come "ente strategico regionale" e si pone quale strumento di sistema per la realizzazione delle strategie regionali volte al miglioramento della *governance* pubblica ed alla riorganizzazione ed innovazione dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini, anche al fine di conseguire efficienza operativa, evoluzione tecnologica ed economie di scala.

## 1.2 Assetto Consortile

<b>N</b>	<b>Soci</b>	<b>% quote in PuntoZero</b>	<b>Quote di partecipazione</b>
1	Regione Umbria	73,037247%	2.921.489,89
2	Provincia di Perugia	5,008241%	200.329,62
3	Comune di Perugia	4,739562%	189.582,47
4	Comune di Terni	5,008241%	130.945,85
5	Comune di Orvieto	2,340989%	93.639,55
6	Comune di Città di Castello	2,080934%	83.237,37
7	Comune di Foligno	1,797504%	71.900,16
8	Comune di Spoleto	0,750944%	30.037,75
9	Provincia di Terni	0,742178%	29.687,11
10	Comunità Montana del Trasimeno	0,730490%	29.219,60
11	Comune di Bastia	0,032142%	1.285,66
12	Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche	0,000731%	29,22
13	Agenzia per il diritto allo studio universitario	0,000731%	29,22
14	Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 1	1,365120%	54.604,79
15	Azienda Unità Sanitaria Locale Umbria n. 2	1,365120%	54.604,79
16	Agenzia Regionale per le politiche attive del lavoro – ARPAL	0,000731%	29,22
17	Azienda ospedaliera di Perugia	1,364755%	54.590,18
18	Azienda ospedaliera "Santa Maria" di Terni	1,364755%	54.590,18
19	Comune di Gubbio	0,000358%	14,31
20	Comune di Assisi	0,000291%	<u>14,31</u>
21	Comune di Narni	0,000232%	9,27
22	Comune di Todi	0,000193%	7,72
23	Comune di Marsciano	0,000184%	7,37
24	ARPA Umbria - Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale	0,000183%	7,31
25	Comune di Umbertide	0,000172%	6,86
26	Comune di Gualdo Tadino	0,000167%	6,69
27	Comune di Corciano	0,000159%	6,37
28	Comune di Castiglione del Lago	0,000158%	6,32

29	Comune di Magione	0,000139%	5,57
30	Comune di San Giustino	0,000116%	4,64
31	Comune di Spello	0,000092%	3,68
32	Comune di Deruta	0,000091%	3,62
33	Autorità Umbria Rifiuti e Idrico (AURI)	0,000088%	3,51
34	Università degli Studi di Perugia	0,000088%	3,5
35	Comune di Città della Pieve	0,000080%	3,19
36	Comune di Nocera Umbra	0,000068%	2,72
37	Comune di Gualdo Cattaneo	0,000068%	2,72
38	Comune di Panicale	0,000061%	2,43
39	Comune di Torgiano	0,000059%	2,37
40	Comune di Norcia	0,000056%	2,24
41	Comune di Acquasparta	0,000051%	2,02
42	Comune di Stroncone	0,000050%	1,98
43	Comune di Cannara	0,000044%	1,75
44	Comune di Bettona	0,000042%	1,67
45	Comune di Tuoro sul Trasimeno	0,000042%	1,67
46	Comune di Piegaro	0,000041%	1,65
47	Comune di Valfabbrica	0,000040%	1,59
48	Comune di Giano dell'Umbria	0,000037%	1,47
49	Comune di Citerna	0,000036%	1,42
50	Comune di Collazzone	0,000034%	1,34
51	Comune di Arrone	0,000032%	1,27
52	Comune di Fabro	0,000031%	1,23
53	Comune di Baschi	0,000031%	1,23
54	Comune di Pietralunga	0,000028%	1,1
55	Comune di Fossato di Vico	0,000028%	1,1
56	Comune di Sigillo	0,000027%	1,09
57	Comune di San Venanzo	0,000026%	1,03
58	Comune di Ferentillo	0,000023%	0,9
59	Comune di Otricoli	0,000021%	0,84
60	Comune di Calvi dell'Umbria	0,000021%	0,84
61	Comune di Guardea	0,000021%	0,84
62	Comune di Allerona	0,000021%	0,82

63	Comune di Giove	0,000020%	0,81
64	Comune di Porano	0,000020%	0,81
65	Comune di Fratta Todina	0,000020%	0,8
66	Comune di Attigliano	0,000020%	0,79
67	Comune di Montecchio	0,000020%	0,79
68	Comune di Ficulle	0,000019%	0,77
69	Comune di Monte Castello di Vibio	0,000019%	0,75
70	Comune di Lugnano in Teverina	0,000019%	0,74
71	Comune di Montone	0,000018%	0,72
72	Comune di Scheggia e Pascelupo	0,000018%	0,71
73	Comune di Alviano	0,000017%	0,67
74	Comune di Valtopina	0,000016%	0,62
75	Comune di Costacciaro	0,000015%	0,6
76	Comune di Sellano	0,000015%	0,59
77	Comune di Monte Santa Maria Tiberina	0,000014%	0,56
78	Comune di Cerreto di Spoleto	0,000013%	0,52
79	Comune di Penna in Teverina	0,000012%	0,47
80	Comune di Paciano	0,000011%	0,43
81	Comune di Preci	0,000011%	0,42
82	Comune di Lisciano Niccone	0,000008%	0,31
83	Comune di Monteleone di Spoleto	0,000008%	0,31
84	Comune di Parrano	0,000007%	0,27
85	Comune di Sant'Anatolia di Narco	0,000006%	0,24
86	Comune di Vallo di Nera	0,000005%	0,2
87	Comune di Scheggino	0,000005%	0,15
88	Università per Stranieri di Perugia	0,000004%	0,15
89	Comune di Polino	0,000004%	0,14
90	Comune di Poggiodomo	0,000002%	0,09
		<b>Capitale sociale</b>	<b>Totale</b>
		<b>100,00%</b>	<b>4.000.000,00</b>

## 1.3 Organi sociali

### 1.3.1 Organo di amministrazione e gestione: Amministratore Unico

Il comma 2 dell'art. 3 della L.R. Umbria del 02 agosto 2021 n.13 individua gli organi sociali in: Amministratore Unico, Assemblea dei Soci, Organo di controllo.

Il comma 3 dello stesso articolo dispone che l'Amministratore Unico è nominato dall'Assemblea dei soci consorziati su designazione della Regione a seguito di avviso pubblico indetto dalla Giunta regionale ai sensi della legge regionale 21 marzo 1995, n. 11 (Disciplina delle nomine di competenza regionale e della proroga degli organi amministrativi).

L'Assemblea dei Soci di Umbria Salute e Servizi Scarl del 06/08/2020 ha nominato Amministratore Unico della Società, per la durata di 3 anni decorrenti dal 07 settembre 2020, l'Ing. Giancarlo Bizzarri (designato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 77 del 07/08/2020).

### 1.3.2 Organo di indirizzo politico: l'Assemblea dei Soci

La Società è a totale capitale pubblico sottoscritto integralmente dalla Regione Umbria, dalle Agenzie e dagli Enti strumentali regionali, dalle Aziende Sanitarie, dai Comuni, dalle Province, dagli Enti e organismi pubblici da loro partecipati, nonché dagli Enti, Istituzioni scolastiche, dall'Università, dai Centri di ricerca pubblici e dagli organismi pubblici aventi sede o operanti nel territorio regionale.

L'organo di indirizzo "politico" è l'Assemblea dei Soci che è composta attualmente da n. 90 persone giuridiche: la Regione Umbria, con il 73% detiene la quota maggiore di partecipazione.

Alle Assemblee partecipano i legali rappresentanti pro-tempore di ciascun Socio, o loro delegati, in rappresentanza degli stessi, senza percepire alcun compenso al riguardo.

### 1.3.3 L'Unità di Controllo Analogo

Al fine di consentire da parte delle amministrazioni socie l'esercizio di un controllo analogo a quello esercitato sui propri uffici, attraverso forme di controllo congiunto ex art. 5 punto 5 del D.Lgs. n. 50/2016, indipendentemente dalla quota di capitale posseduta da ciascun socio, è costituita ai sensi di legge e di statuto in rappresentanza dei soci stessi l'"Unità di Controllo analogo" con poteri di indirizzo, coordinamento e supervisione sulla società.

L'Unità di Controllo analogo è composta da n. 9 membri, rappresentativi dei diversi soci, e la sua costituzione e le modalità di funzionamento sono disciplinati da apposito "Regolamento dell'Unità di Controllo analogo" deliberato dall'Assemblea dei Soci.

### 1.3.4 Organo di Controllo con funzioni OIV (Organismo Indipendente di Valutazione)

Con decisione del 29 Aprile 2021 l'Assemblea dei Soci di PuntoZero (all'epoca Umbria Salute e Servizi) ha nominato il Dott. Rolando Antonelli alla carica di Sindaco Unico Revisore dei conti per la durata di tre esercizi sociali andando pertanto a scadere alla data di approvazione del Bilancio 2023.

Il Sindaco Unico Revisore, al fine di consentire specifici adempimenti previsti in carico al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) (pareri obbligatori, attestazione obblighi di trasparenza etc.), richiamati dalla corrente normativa in tema anticorruzione, svolge anche la funzione di OIV.

### 1.3.5 Data Protection Officer (DPO)

La Funzione di Data Protection Officer si occupa di garantire l'adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 (in breve "GDPR": General Data Protection Regulation) in materia di privacy.

La Società, in conformità a quanto previsto dagli artt. 37-39 del suddetto Regolamento, si è dotata di un Responsabile della Protezione dei Dati Personali, Avv. Francesco Nesta, nominato con determinazione dell'Amministratore Unico di PuntoZero scarl del 14/07/2022.

I compiti e le funzioni che il Responsabile della Protezione dei Dati personali è incaricato di svolgere, in piena autonomia e indipendenza, delineati dall'art. 39, par. 1 RGPD, attengono all'insieme dei trattamenti di dati effettuati da PuntoZero.

In conformità all'art. 30 del RGPD, PuntoZero ha predisposto e aggiorna periodicamente il Registro del Titolare del trattamento - per tutte le proprie attività istituzionali e interne - e il Registro del Responsabile del trattamento per le attività gestite in via strumentale verso i propri Enti Soci.

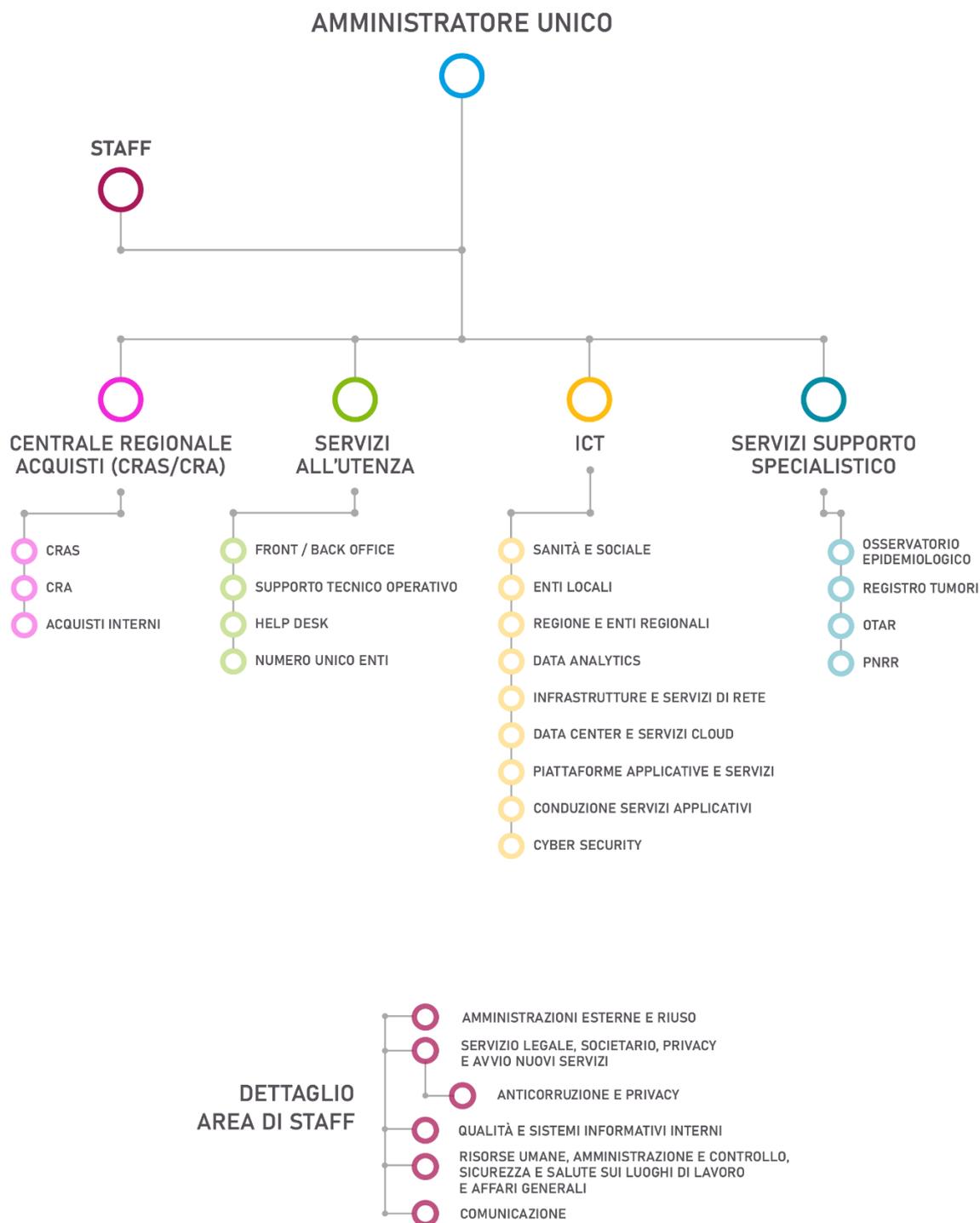
## 1.4 Organizzazione

Nel 2022 a seguito della fusione per incorporazione di Umbria Digitale e della conseguente modifica dell'Oggetto Sociale è stato rivisto il modello organizzativo al fine di assicurare velocità di esecuzione, accountability e flessibilità. Prevede la seguente macro-ripartizione:

- **Funzioni ICT** con il compito di assicurare lo sviluppo dell'innovazione tecnologica e la gestione della transizione al digitale del sistema pubblico regionale attraverso la progettazione, realizzazione e monitoraggio dei progetti di sviluppo tecnologico ivi inclusa la gestione dei flussi informativi, nonché l'implementazione e il miglioramento della conduzione applicativa rivolta al Sistema Pubblico Regionale ed extra Regionale;
- **Funzioni di Servizi all'utenza** in ambito Sanità con il compito di garantire, razionalizzare ed innovare l'erogazione dei servizi di Front Office e Back office, fisico e telefonico, rivolti all'utenza del Sistema Sanitario Regionale nonché di supportare le attività amministrative ed istituzionali delle Aziende Sanitarie Socie e della Regione Umbria;

- **Funzioni di Centrale Regionale di Acquisto** con il compito di assicurare l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse della Società, dei soci e degli Enti pubblici operanti sul territorio regionale mediante la razionalizzazione della spesa per forniture di beni e servizi nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità delle procedure di affidamento;
- **Funzioni di Supporto Tecnico Specialistico** con il compito di assicurare la gestione dell'Osservatorio Epidemiologico curando la relativa gestione dei flussi informativi, le attività di supporto tecnico-tecnologico e amministrativo rispettivamente richieste per la gestione del Registro Tumori e dell'OTAR, nonché le attività di coordinamento e monitoraggio dei progetti della Missione n.6 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- **Funzioni di Staff** dedicate alle attività di supporto al business (risorse umane, legale, amministrazione, pianificazione e controllo, program management, qualità, privacy e anticorruzione, comunicazione).

## 1.4.1 Organizzazione – Organigramma



## 1.5 Sistema di gestione aziendale

Ottenere la soddisfazione di enti consorziati e cittadini, rispettare le loro aspettative ed esigenze, fornire prodotti di elevata qualità, sono questi i principi base che guidano l'azione di PuntoZero, che opera in un contesto con vincoli e regole in continua evoluzione, in cui per essere conformi occorre adeguarsi a normative, policy, obblighi contrattuali, standard e mutamenti del mercato.

Per definire e controllare al meglio i processi e le attività, PuntoZero si è dotata di un Sistema di Gestione per la qualità che si è esteso, negli anni, alla sicurezza delle informazioni, al fine di garantire affidabilità nei confronti di clienti, fornitori, dipendenti e collaboratori.

PuntoZero è oggi certificata per le tematiche:

- Qualità: **ISO 9001:2015**;
- Sicurezza delle informazioni: **ISO/IEC 27001:2013** estesa con i controlli della **ISO/IEC 27017:2015** (sicurezza per i servizi cloud) e **ISO/IEC 27018:2019** (sicurezza dati personali in ambiente cloud);
- PuntoZero inoltre è qualificata da AgID come **CSP** (Cloud Service Provider) per la Pubblica Amministrazione "CSP - Tipo C" e IaaS.



Nel 2022 sono proseguite le attività di manutenzione e consolidamento dei sistemi di gestione attivi con particolare riferimento alle attività di riconciliazione fra i sistemi delle due società che si sono fuse in PuntoZero, Umbria Salute e Servizi e Umbria Digitale. Gli audit che si sono svolti nell'anno hanno confermato tutte le attuali certificazioni.

## 1.6 Risultati della fusione

Possiamo suddividere i risultati ottenuti dalla fusione societaria in due categorie: risultati operativi e risultati economici.

I primi sono stati caratterizzati dal consolidamento del nuovo modello organizzativo e delle relative modalità di esercizio del ruolo da parte dei responsabili di area. Tale attività ha comportato una serie di incontri e confronti con il personale al fine di esprimere al meglio le modalità di funzionamento del nuovo modello. Parallelamente all'implementazione del modello organizzativo è stato definito il nuovo "sistema di gestione degli obiettivi" (MBO - Management by Objectives).

Tale nuovo sistema è caratterizzato dalla definizione coerente degli obiettivi individuali a partire da quelli assegnati all'Amministratore Unico, passando a cascata a quelli dei Responsabili di Area, sino a tutto il personale operante in azienda. Questo ha portato ad una serie di incontri che hanno affinato gli obiettivi quali leve per implementare le strategie aziendali. Tale metodologia è stata inoltre condivisa con le Organizzazioni Sindacali ed ha comportato la modifica del contratto integrativo aziendale prevedendo che il 40% del premio variabile sia determinato sulla base di indicatori di produttività.

Infine, sempre sul versante dei risultati operativi, la seconda parte dell'anno ha visto la revisione dei processi aziendali con particolare riferimento alla gestione dei progetti.

Sul versante dei risultati economici la sfida della fusione aveva determinato un obiettivo di riduzione di 500.000 € dei costi di funzionamento. Tale obiettivo è stato ampiamente raggiunto con una riduzione dei costi di funzionamento pari a € 926.000 di cui € 474.000 già previsti in sede di definizione del budget 2022 e € 452.000 quale ulteriore effetto delle azioni di efficientamento.



Riduzione dei costi di funzionamento

Inoltre, analizzando il risultato aziendale dal punto di vista dei Soci, si evidenzia che il contributo periodico in conto esercizio per le spese di funzionamento versato annualmente dai soci della società incorporata Umbria Digitale (fissato per l'esercizio 2021 nel valore di € 251.000), nel corso del 2022 non è stato versato in quanto eliminato dal nuovo Statuto Societario.



Riduzione dei costi per i soci

Infine si evidenzia che il volume di affari, associato al contenimento dei costi ed all'efficientamento della gestione (334.000) ha migliorato la redditività aziendale, conseguendo il pareggio di bilancio nelle componenti di attività oggetto di esenzione IVA, tramite rettifica ai ricavi operata per l'importo di € 786.000. Queste due componenti hanno consentito di avere una riduzione di costi a carico dei Soci, a parità di servizi, di € 1.511.000 rappresentato dalla somma di **926.000** (riduzione costi di funzionamento), **251.000** (contributo periodico non versato) e **334.000** (efficientamento della gestione).

## 1.7 Piano Strategico 2023 - 2025

La Regione Umbria con la L.R. n. 13/2021 ha costituito la Società quale strumento organizzativo con il compito di espletare servizi di interesse generale e di fornire beni e servizi indispensabili per il perseguimento delle finalità istituzionali proprie e degli altri enti soci.

In tale ottica la Società è qualificata come **"ente strategico regionale"** e si pone quale strumento di sistema per la realizzazione delle strategie regionali volte al miglioramento della governance pubblica ed alla riorganizzazione ed innovazione dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini, anche al fine di conseguire efficienza operativa, evoluzione tecnologica ed economie di scala.

Coerentemente con quanto definito a livello Legislativo è stata declinata la nuova mission e la nuova vision aziendale.

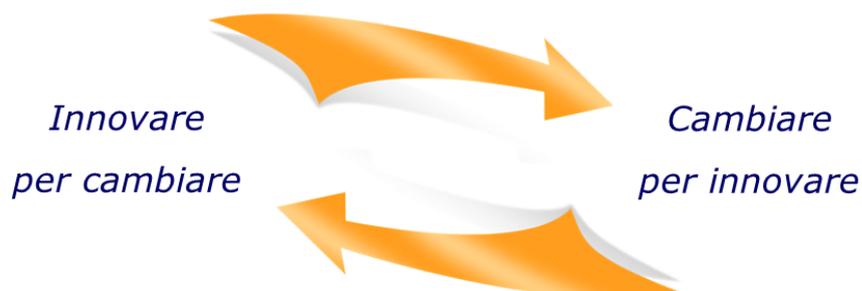
## **Mission**

*"PuntoZero si propone come strumento di sistema per la realizzazione delle strategie Regionali volte al miglioramento della governance e dei processi di erogazione dei servizi ai cittadini".*

## **Vision**

*"Diventare un supporto Regionale per l'innovazione del Sistema Sanitario Regionale e della Pubblica Amministrazione".*

**«Agente del cambiamento per accelerare l'innovazione»**



Dopo aver definito la nuova mission e vision aziendali è necessario definire la mission di ogni area produttiva aziendale per fare in modo che la "ragion d'essere" sia concretizzata nel sistema regionale. Di seguito si riporta lo scopo delle singole aree e relativa strategia.

### **Mission dell'Area Servizi all'Utenza**

Diventare il gestore delle modalità di accesso del cittadino per la specialistica ambulatoriale per fornire gli strumenti ed i dati per il governo delle Liste di Attesa da parte delle Aziende Sanitarie.

#### **Strategie di area**

##### **#1. Strategia**

Mettere a regime i 4 progetti strategici: Smart cup, Presa in carico del paziente tramite la prenotazione degli specialisti e tramite le piastre ambulatoriali, Back office unico regionale, modello diffuso del NUS per la prenotazione telefonica.

##### **#2. Strategia**

Integrazione con l'area ICT per Innovare introducendo Intelligenza Artificiale.

### #3. Strategia

Ruolo pro-attivo e supporto delle Aziende Sanitarie per riorganizzare i processi tramite il sistema di monitoraggio e analisi dei dati delle liste di attesa.

## **Mission dell'Area ICT**

Essere il motore dell'innovazione digitale della Regione.

### **Strategie di area**

#### #1. Strategia

Riorganizzare per aree di business.

#### #2. Strategia

Migliorare la gestione progetti (risultati dei progetti, ruoli chiari e impegni di lavoro dichiarati).

#### #3. Strategia

Definizione obiettivi individuali a tutti i livelli.

#### #4. Strategia

Ridefinire strategie, architetture dei sistemi, progetti prioritari con i decisori Regionali e Aziendali.

## **Mission dell'Area CRA e CRAS**

Essere ed avere un ruolo di coordinamento e governo delle procedure di approvvigionamento a livello Regionale.

### **Strategie di area**

#### #1. Strategia

Avere una programmazione condivisa con le ASL/AO e le medesime priorità.

#### #2. Strategia

Programmare tempi e modalità di ogni gara.

#### #3. Strategia

Monitoraggio costante delle attività: interno, con le Aziende e con la Regione.

#### #4. Strategia

Monitoraggio «utilizzo» gare (consumi, acquisti in economia rispetto a prodotti aggiudicati in gara, sviluppo del progetto Anagrafica unica Regionale).

### **Mission dell'Area Servizi di supporto specialistico**

Sviluppare nuove aree aziendali funzionali alla strategia Regionale e agli obiettivi della programmazione.

### **Strategie di area**

#### **#1. Strategia**

Sviluppare servizi ad alto valore aggiunto per l'Innovazione Regionale.

#### **#2. Strategia**

Sviluppare servizi ad alta integrazione con gli attori del Sistema Regione.

Le suddette strategie, già definite nel corso del 2021 in preparazione della fusione, rappresentano le linee guida per la definizione, conduzione e revisione dei processi e progetti aziendali al fine di "mettere a terra" l'innovazione con risultati concreti per i nostri stakeholder. Nel capitolo 3 sono riportati i risultati conseguiti nel corso del 2022.



DIPENDENTI



SINDACATI

## 2. Capitale Umano

---



## 2.1 Organico

I dipendenti al 31 Dicembre 2022 sono 519 determinati da 12 uscite (di cui il 50% per pensionamento) e 134 entrate a seguito degli esiti delle selezioni per assunzioni adottate nel precedente esercizio come da seguente dettaglio:

- **n° 101 Operatori Front Office – CUP;**
- **n° 7 Operatori Front Office – CUP** (riservati alle categorie di cui all'art.1 della Legge 68/99);
- **n° 25 impiegati con profili tecnici** che si occupano di progetti innovativi in ambito di dematerializzazione, piattaforme, dati, infrastrutture, servizi applicativi, manutenzione e assistenza per le pubbliche amministrazioni della Regione Umbria;
- **n° 1 Dirigente Area ICT;**
- **n° 1 Dirigente Area CRA** – ricoperta da posizione interna precedentemente Quadro.

Rispetto all'esercizio precedente l'organico risulta significativamente incrementato non solo per l'incorporazione di Umbria Digitale, ma soprattutto a seguito della stabilizzazione delle componenti di lavoro somministrato in precedenza utilizzate.

### 2.1.1 Organico – Composizione

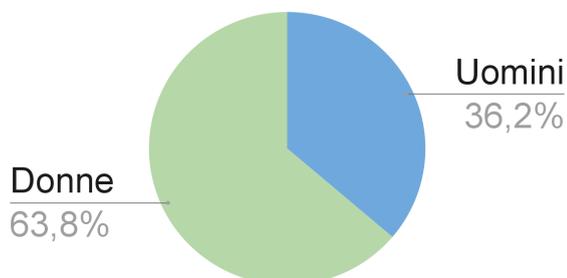
L'organico al 31/12/2022 risulta così costituito:

<b>Organico PuntoZero al 31/12/2022</b>		<b>Ripartizione FTE per Aree Operative</b>					
<b>Funzioni/Livelli</b>	<b>n° dipendenti totali</b>	<b>FTE</b>	<b>ICT</b>	<b>Servizi Utenza</b>	<b>CRAS</b>	<b>Servizi Supporto specialistico</b>	<b>Staff</b>
Direzione	5	<b>5,00</b>	1,00		1,00		3,00
Quadri	12	<b>12,00</b>	10,00	2,00			
1	37	<b>36,24</b>	28,24	1,00	2,00		5,00
2	57	<b>56,86</b>	39,86	10,00	1,00	1,00	5,00
3	44	<b>43,21</b>	11,00	21,21	7,00		4,00
4	364	<b>329,44</b>		320,84	7,60		1,00
<b>Totale</b>	<b>519</b>	<b>482,75</b>	<b>90,10</b>	<b>355,05</b>	<b>18,60</b>	<b>1,00</b>	<b>18,00</b>

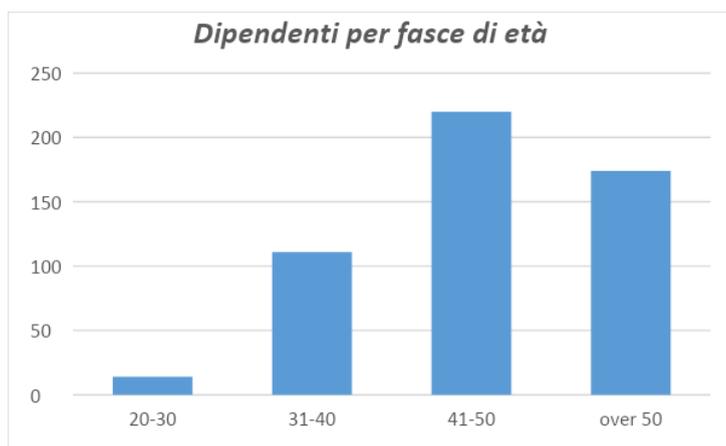
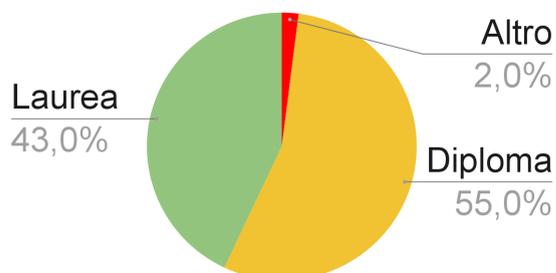
- N°2 Sedi site nel Comune di Perugia;
- 160 dipendenti operativi nelle sedi di Perugia;
- 213 dipendenti operativi presso i presidi Front Office delle Aziende Sanitarie ;

- 142 dipendenti operativi presso i presidi di supporto tecnico operativo delle Aziende Sanitarie;
- 4 dipendenti operativi presso i presidi di supporto tecnico operativo della Regione Umbria.

### UOMINI / DONNE



### TITOLO DI STUDIO



## 2.1.2 Campagna assunzioni 2022

Nel 2022 è proseguita la campagna di assunzioni con la pubblicazione di avvisi selezione per complessive 43 unità finalizzati ai seguenti inserimenti:

- n° 7 avvisi per inserimento di 18 unità con profili tecnici per l'Area Operativa ICT;
- n° 1 avviso per l'inserimento di 20 unità da assegnare all'Area Servizi all'utenza – Supporto Tecnico Operativo a supporto delle attività amministrative ed istituzionali delle Aziende Sanitarie Socie e della Regione Umbria;



- n°2 avvisi di selezione per l’inserimento di potenziali n°4 unità da assegnare all’area Operativa Centrale Regionale Acquisti nel profilo di “RUP”;
- n° 1 avviso di selezione per l’inserimento di un Dirigente Area Servizi all’Utenza.

## 2.2 Formazione e crescita professionale

Negli ultimi anni la progettazione delle attività formative è significativamente cambiata.

Sempre più diffuso il digital learning, come già da qualche anno, anche in relazione alla situazione determinatasi a seguito dell’emergenza sanitaria. Nel 2022 quasi tutti i corsi sono stati erogati in modalità on line, con il ricorso a strumenti digitali interattivi.

Fra i temi principali:

- formazione tecnica su: evoluzione dei modelli IT, business intelligence, metodologie di sviluppo, cyber security, data analysis;
- aggiornamento in materia di appalti e affidamenti;
- aggiornamento competenze legale e amministrativa sull’evoluzione delle normative al riguardo emanate.



Corsi Online



Giornate di formazione

	Giornate di formazione	Ore di formazione	Numero partecipanti
<b>2022</b>	426	1918	66

Tipologia di competenze	Giornate di partecipazione	Percentuale
gestionale	42	10%
relazionale	81	19%
tecnico	234	55%
tematico	69	16%
totale	426	100%

## 2.3 Un nuovo modo di lavorare

Dall'inizio del lockdown PuntoZero ha adottato lo smart working quale modalità alternativa per lo svolgimento delle attività lavorative rese dal personale operativo presso le aree in cui lo strumento ha trovato applicabilità.

Dal 2022 detta modalità lavorativa è regolamentata da relativo accordo sindacale che definisce ambiti di applicazione e criteri per l'accesso. Sono 150 gli accordi individuali al riguardo sottoscritti.

Considerato l'impatto positivo dello smart working sull'evoluzione dei modelli organizzativi del lavoro, sulla *work life balance* e sullo sviluppo di una cultura orientata ai risultati, al fine di cogliere le opportunità di miglioramento e di monitorare rischi e criticità del ricorso a detta modalità lavorativa, Puntozero ha avviato una survey aziendale sulla esperienza lavorativa da remoto per raccogliere da un lato le opinioni dei lavoratori che vi hanno fatto ricorso e dall'altro i feedback dei responsabili delle aree dove lo strumento ha trovato applicazione. Gli esiti delle survey evidenziano l'apprezzamento crescente dei lavoratori per lo strumento, dall'altro hanno fornito all'organizzazione evidenza di criticità da parte delle aree di responsabilità, a fronte delle quali sono stati programmati interventi formativi per colmare i gap al riguardo segnalati.



Percentuale del ricorso allo smart working nelle aree applicabili

## 2.4 Premio aziendale e opzione Welfare

Dal 2022 è adottato un Contratto Integrativo Aziendale che introduce, a differenza di quello previgente calcolato esclusivamente sulla presenza in servizio, l'erogazione di un premio variabile determinato sulla base dei seguenti indicatori:

- Presenza in servizio (con una pesatura del 20%);
- Certificazione Aziendale di Qualità (con una pesatura del 40%);
- Performance Produttiva dell'Area di appartenenza (con una pesatura del 40%).

Su scelta del lavoratore l'erogazione del premio di risultato potrà essere convertita in un piano welfare.

Tra le scelte offerte dal piano: buoni acquisto, istruzione e formazione, viaggi, previdenza complementare, prestazioni sanitarie, servizi socio assistenziali, sport, cultura, tempo libero.

Il piano welfare consente ai dipendenti di riscontrare vantaggi nella conversione: maggiore potere d'acquisto, risparmio di tempo e denaro, aumento del benessere familiare.

## 2.5 Relazione con i sindacati

Nel 2022 PuntoZero e le Rappresentanze Sindacali dei Lavoratori hanno continuato a collaborare in maniera proficua sui temi rilevanti per la società quali: integrativo aziendale con particolare riferimento alla definizione degli indicatori atti a valutare l'efficientamento e la produttività da correlare al premio variabile di risultato e l'accordo per la reperibilità.



### 3. Servizi per il territorio

---



## 3.1 Servizi al Cittadino

In questo capitolo della relazione sono esplicitati tutti i servizi e progettualità che le diverse aree aziendali hanno realizzato a favore dei cittadini.

### CUP e CUP Online

**CUP:** Servizi di presidio fisico, tramite operatori addetti alle postazioni CUP/Cassa dislocate presso gli ospedali ed i distretti delle aziende sanitarie regionali.

Presso di essi si può: prenotare, annullare o modificare le prenotazioni di prestazioni sanitarie ambulatoriali e pagare il relativo ticket.

**CUP online:** Servizio attivato a febbraio 2017 per prenotare e pagare on line le visite e i ticket sanitari (ad esclusione della libera professione), consente una riduzione degli spostamenti. Questo servizio consente la diminuzione della CO2 emessa ed un risparmio dei costi a carico dell'utenza. Negli anni il servizio è stato integrato di ulteriori funzioni quali: gestire, stampare, annullare le proprie prenotazioni attive.

**66**  
presidi fisici

**118**  
sportelli

**3.142.823**  
operazioni

**228.701**  
operazioni on line

Tipo Punto	2020	2021	2022
CUP SECONDO LIVELLO (CUP interni agli ambulatori delle Az. Sanitarie)	448.564	623.242	585.535
FARMACIE COMUNALI	234.694	407.717	394.646
FARMACIE PRIVATE	1.185.015	2.619.419	2.646.087
MEDICI CON CASSA	90.190	121.820	133.535
PIASTRA AMBULATORIALE	517.500	630.267	793.089
PUNTI AUTOGESTITI (laboratori analisi, altre strutture pubbliche, etc.)	33.295	55.137	33.939
PUNTI DI PAGAMENTO ONLINE	11.612	27.780	41.441
<b>PUNTI DI PRENOTAZIONE (CUP)</b>	<b>2.792.368</b>	<b>4.069.397</b>	<b>3.142.823</b>
<b>PUNTI DI PRENOTAZIONE ONLINE</b>	<b>29.307</b>	<b>278.024</b>	<b>228.701</b>
PUNTI DI PRENOTAZIONE TELEFONICA (NUS)	192.114	172.176	182.456
UGR - UFFICIO GESTIONE RISORSE	267.226	561.993	449.437
<b>TOT. Operazioni</b>	<b>5.801.885</b>	<b>9.566.972</b>	<b>8.631.689</b>

Tabella con n. operazioni suddivise per soggetto erogante

## NUS

È il **Numero Umbria Sanità**, ovvero un Contact Center, attivo dal 2016 che, per conto delle Aziende Sanitarie dell'Umbria, costituisce un efficace aiuto nell'orientamento all'accesso ai servizi sanitari per il cittadino, che consente di prenotare senza dover accedere ai CUP fisici, con conseguente diminuzione della CO2 emessa ed un risparmio dei costi a carico dell'utenza.

**18**

postazioni

**182.456**

operazioni

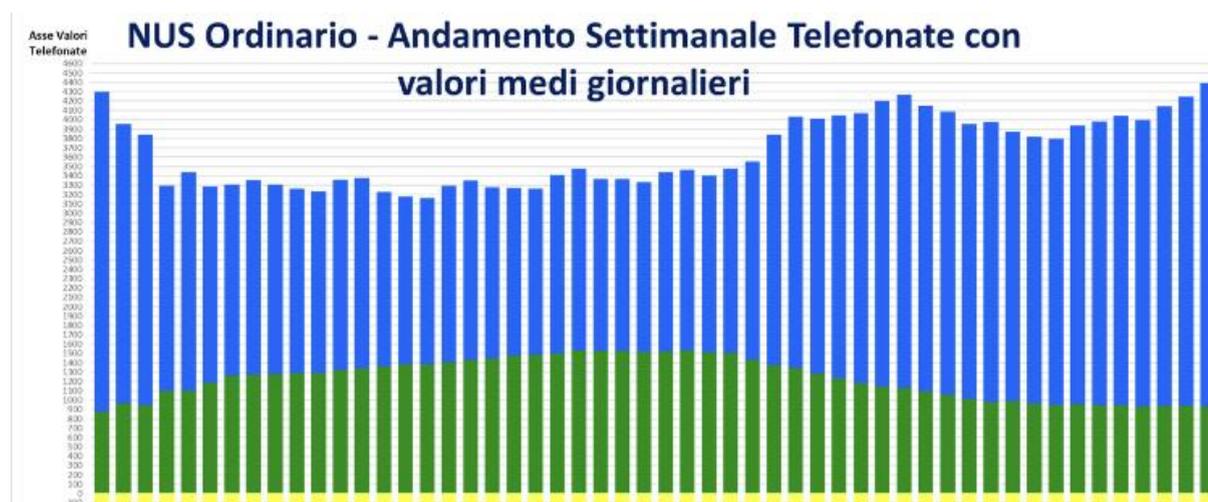
Il nucleo principale del sistema di contact center è costituito da n. 7 postazioni attive a Perugia, mentre il resto delle postazioni, 11, sono dislocate c/o le Aziende Sanitarie, in modo da assicurare una copertura uniforme su tutto il territorio regionale.

La Regione, con D.G.R. N. 1004 del 27/10/2021 - ad oggetto "Ottimizzazione della gestione del numero verde Umbria Salute Servizi – NUS", ha deliberato "la riorganizzazione della gestione del numero verde della Società, c.d. NUS, con l'obiettivo di contenerne i costi senza comunque diminuire i servizi e la qualità degli stessi in favore dell'utenza.". PuntoZero ha individuato e poi messo in essere la soluzione che ha consentito di ridurre i costi del **98%** dei consumi telefonici.

**€ 620.349**

riduzione costi telefonici rispetto al 2021

Oltre a svolgere prenotazioni CUP degli esami e visite specialistiche ambulatoriali, disdire o modificare le prestazioni sanitarie ambulatoriali, dal 1° aprile 2018 il NUS telefonico è diventato anche NUS informativo, riferimento unico a disposizione del cittadino al quale rivolgersi per avere informazioni "certificate" di orientamento all'accesso ai servizi sanitari della Regione Umbria.



Il grafico rappresenta il rapporto tra le telefonate ricevute (565.334) e quelle a cui è stato possibile rispondere (49,98%). L'analisi dei dati evidenzia la necessità di avviare specifiche iniziative per aumentare il numero delle chiamate risposte e contestualmente ridurre i tempi di attesa (11 min.).

## Prenotazioni COVID

L'emergenza sanitaria ha rappresentato un'opportunità per sviluppare modelli organizzativi innovativi per attuare diverse modalità di programmazione e soprattutto nell'utilizzo della tecnologia per lo sviluppo dei servizi di sanità digitale.

A partire da febbraio 2020 è stato infatti istituito, su richiesta della Regione Umbria, un apposito numero telefonico, attivo 7 giorni su 7 (festivi compresi) dalle 8 alle 20 per fornire all'utenza:

- informazioni in merito ai corretti comportamenti Covid-19 (igiene e dispositivi obbligatori, regole di distanziamento sociale, comportamenti in caso di sospetta positività al virus;
- assistenza di primo livello a supporto delle strutture sanitarie e dei soggetti potenziali positivi o positivi in isolamento.

Il servizio è stato procrastinato in funzione delle proroghe dello stato di emergenza pandemica sancite dai diversi DPCM che si sono susseguiti ed è cessato il 31/03/22 a fine emergenza.

Allo stesso tempo sempre dalla Regione Umbria è stato istituito anche un portale ad hoc attraverso il quale il cittadino in autonomia poteva prenotare/cancellare i vaccini, i tamponi ed essere aggiornato in merito alla situazione in atto. È stato creato poi un ulteriore canale informativo tramite un **ROBOCHAT "infoCovid UMBRIA"** che consentiva di chiedere informazioni tramite chat da PC, Whatsapp o Telegram.

1  
n. tel. dedicato  
1  
portale ad hoc  
**478.067**  
vaccinazioni  
**2.038.236**  
Tamponi

## SmartCUP

SmartCUP è la modalità che PuntoZero ha attivato per rendere più semplice il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie. È rivolto a tutti i cittadini assistiti dal Sistema Sanitario della Regione Umbria.

Il Medico di Medicina Generale prescrive la visita specialistica e, in automatico, l'utente riceverà un messaggio tramite SMS/App IO con luogo e data della visita. Per necessità di modifica della data dell'appuntamento, l'utente può recarsi in Farmacia.

**50.711**  
prenotazioni "digitali"

La prenotazione è più semplice e l'appuntamento è più veloce.

Il servizio consente una riduzione dei costi di carta e toner (in quanto non è più necessaria la stampa della prenotazione) e una riduzione delle emissioni di CO2 in quanto l'utente non deve più recarsi fisicamente presso i punti CUP.

## Prenotazione degli Specialisti (Presa in carico)

È il servizio attraverso il quale l'utente, contestualmente alla visita, riceverà, tramite **prescrizione web dello Specialista**, la successiva prenotazione di controllo. Qualora invece lo specialista necessitasse di ulteriori approfondimenti che esulano dalla propria branca specialistica, invierà l'utente alla Piastra Ambulatoriale.

Tale servizio consente un risparmio per l'utente in quanto non deve più recarsi fisicamente presso gli specialisti per prendere appuntamenti per le successive visite di controllo, con conseguente riduzione delle emissioni di CO2.

**187.820**  
Prenotazioni "digitali" di presa in carico

## Piastra Ambulatoriale (Presa in carico)

Postazione amministrativa, di un front-office comune a diversi poliambulatori, gestita da un operatore, il *Customer Care Manager*, che provvederà alla prenotazione delle ulteriori richieste degli specialisti e, nel caso in cui si evidenzino difficoltà di prenotazione, sarà lo stesso operatore a farsene carico e sarà lui stesso ad informare l'interessato, appena provveduto alla prenotazione.

Il servizio consente la riduzione delle emissioni di CO2 ed un risparmio per l'utente in quanto non deve più recarsi fisicamente presso gli specialisti per prendere appuntamenti per le successive visite di controllo.

**68.639**  
Prenotazioni di presa in carico

## Back Office Unico Regionale

Servizio che, attraverso il recupero giornaliero dei posti liberi/liberati che vengono fruiti dall'utenza, garantisce uniformità ed equità di accesso agli utenti tramite la gestione delle agende delle diverse specialità dei Distretti o Presidi Ospedalieri, con una particolare attenzione al monitoraggio delle liste d'attesa.

**2.803**  
Agende movimentate

## Cambio Medico online

Permette ai cittadini umbri, a partire dal 15 luglio 2022, di effettuare online la scelta/revoca del medico di medicina generale, senza necessità di recarsi fisicamente presso i servizi territoriali, con conseguente risparmio dei costi di spostamento e minori emissioni di CO2.

**111.511**  
scelta/revoca tramite operatore  
**10%**  
operazioni on line

## Dematerializzazione ricette farmaceutiche

Il servizio, che prevede l'archiviazione e la conservazione delle impegnative rosse e dematerializzate, consente una riduzione notevole del numero di fustelle/foglio (da 32 fogli a 1 / da 12 milioni a 2 milioni), con conseguente riduzione del consumo di carta, gestione del magazzino e costi di trasporto.

**1.896.178**  
documenti scansionati  
**82%**  
riduzione documenti conservati

È diventato, da luglio 2022, il **primo progetto pilota** in Italia per la **DEMATERIALIZZATA FARMACEUTICA**.

**0**  
documenti conservati fisicamente

## Sperimentazione Assistente Virtuale "SOFIA"

**SOFIA** è l'assistente virtuale del Comune di Perugia che risponde a tutte le richieste sulla carta d'identità e consente al cittadino di prenotare l'appuntamento con l'Ufficio Anagrafe per il **rilascio, rinnovo e smarrimento della carta d'identità elettronica (CIE)**, senza recarsi fisicamente presso gli uffici comunali (con conseguente risparmio dei costi di spostamento e minori emissioni di CO2) per prendere l'appuntamento, ampliando anche la finestra temporale di erogazione del servizio.

Il servizio, **attivo dal mese di novembre**, è a disposizione del cittadino che chiama ai seguenti numeri:

- 075.075.075 (numero unico);
- 075.5771 (centralino);

ed è attivo 24/7.

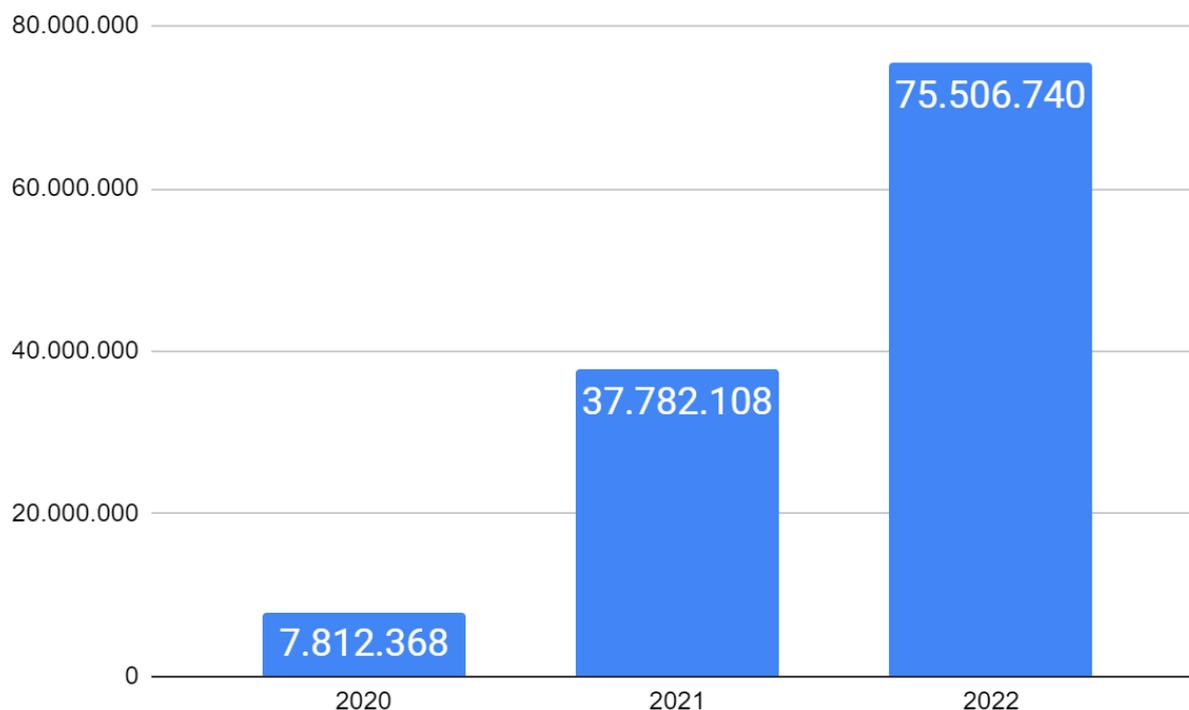
**525**

Appuntamenti  
prenotati tramite Sofia

## Fascicolo Sanitario Elettronico

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è l'insieme dei dati e documenti sanitari prodotti da medici e operatori di strutture sanitarie della Regione Umbria e di altre regioni. FSE è già attivo, come previsto dall'art. 11 del Decreto Rilancio (D.L. 34/2020 del 19.05.2020) e al suo interno sono disponibili tutti i documenti integrati con FSE. Se si vuole renderlo visualizzabile agli operatori sanitari (medici, farmacisti, infermieri ecc) è necessario attivare il consenso alla consultazione accedendo on line tramite SPID o CNSi (<https://salute.regione.umbria.it/cms/>) oppure rivolgendosi al proprio Medico oppure recandosi presso i 15 sportelli CUP dedicati. Nel 2022 sono raddoppiati il numero dei documenti gestiti arrivando ad un totale di oltre 75 milioni e 500 mila documenti raccolti e per un totale di 11 tipologie di documenti.

Tipo Documento	2020	2021	2022
<b>Fascicoli Attivi</b>	<b>596220</b>	<b>780657</b>	<b>821.242</b>
Profilo Sanitario Sintetico aggiornati dal Medico di Medicina Generale	154613	360822	910320
Referti di Laboratorio	800613	3527604	4393142
Referti di Radiologia	25939	262075	541846
Lettere di Dimissione Ospedaliera		2482	49081
Verbali di Pronto Soccorso		11235	253165
Ricette Farmaceutiche	2781477	13398429	27911576
Ricetta Specialistica	999509	6586522	13841380
Prestazione Farmaceutica erogata	2607229	7715413	15738834
Prestazioni Specialistica erogata	438680	3151721	6859864
Digital Green Pass			4913702
Altri Documenti Sanitari prodotti da altre regioni	4308	2765805	93830
<b>TOTALE</b>	<b>7812368</b>	<b>37782108</b>	<b>75506740</b>



## Anagrafe regionale degli assistiti

Sono proseguite le attività relative all'esercizio dell'anagrafe regionale e degli applicativi a contorno. In particolare sono state sviluppate le evoluzioni per la scelta on line del proprio Medico di Medicina Generale ed avviate le attività per l'integrazione dell'anagrafica regionale con la nuova Anagrafe Nazionale degli Assistiti (ANA) prevista dalla missione 6 PNRR. Sono state gestite oltre **195000** variazioni anagrafiche presso gli sportelli regionali.

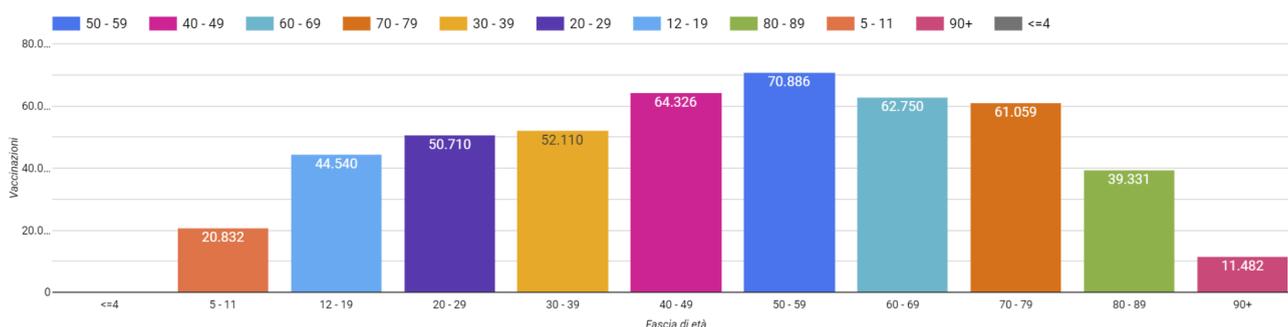


**Variazioni anagrafiche**

## Anagrafe vaccinale regionale

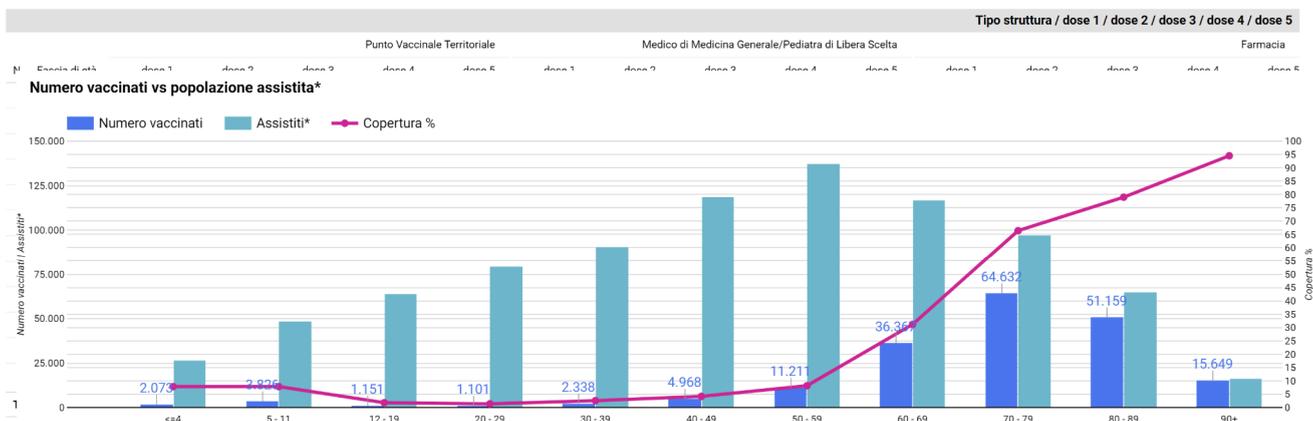
Completamento della migrazione di tutte le anagrafiche vaccinali aziendali nel Sistema Informativo di Anagrafe Vaccinale Regionale (SIAVR). Sono stati integrati i sistemi di erogazione della vaccinazione dei Medici di Medicina Generale ed è stato fornito il servizio di prenotazione ed erogazione alle farmacie aderenti all'accordo per la prenotazione della somministrazione del vaccino COVID 19 e la vaccinazione antinfluenzale. Durante il 2022 campagna vaccinale COVID 19 sono state erogate 478030 dosi per un totale di 437752 cittadini vaccinati distribuiti come di seguito:

Numero di vaccinazioni per fascia di età:



I punti vaccinali territoriali, medici di medicina generale e le farmacie hanno erogato le seguenti dosi:

Numero vaccinazioni per fascia di età e struttura di somministrazione:



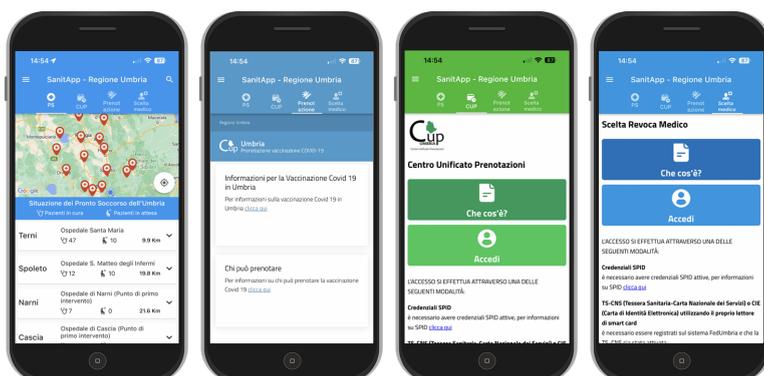
Sono state eseguite **194.475** vaccinazioni influenzali nell'anno 2022 prevalentemente promosse dai medici di medicina generale e raggiungendo una copertura vaccinale superiore al 75% per gli over 75.

## SanitApp

SanitApp è la nuova App della Regione Umbria a disposizione dei cittadini per avere informazioni sui servizi sanitari. Avviata con il primo servizio per la visualizzazione su mappa dei pronto soccorso più vicini, il numero e il colore del codice delle persone in attesa nell'anno 2022 è stata integrata con tre ulteriori servizi: prenotazione delle prestazioni specialistiche CUP, prenotazione della vaccinazione COVID-19 e la scelta del medico di medicina generale. SanitApp è stata installata da **10000** umbri con un numero di impressioni superiore a **120 milioni**.



SanitApp



Download della App

## Sistema Informativo Servizi Sociali

Il sistema informativo dei Servizi Sociali permette la raccolta dei bisogni espressi dai cittadini presso gli uffici di cittadinanza delle zone sociali della Regione con la conseguente presa in carico da parte dei servizi sociali e la registrazione dei relativi bisogni mediante la cartella sociale informatizzata. La piattaforma è attiva nelle 12 zone sociali della Regione Umbria, con oltre 100 punti di contatto, 40 uffici di cittadinanza e oltre 400 operatori attivi. Nel 2022 sono state gestite oltre 3000 nuove cartelle sociali.



Nuove cartelle sociali

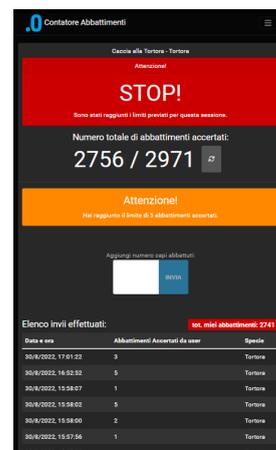
## SUAPE 3.0

La piattaforma Sportello Unico delle Attività Produttive 3.0 ha come obiettivo la digitalizzazione del servizio di accesso agli atti delle pratiche edilizie con dematerializzazione degli archivi cartacei. La piattaforma permette di inviare le proprie pratiche edilizie, monitorare lo stato della pratica e accedere al proprio archivio delle pratiche. Nel 2022 i comuni aderenti alla piattaforma sono **45** con circa **5 milioni e 600 mila messaggi scambiati** per la gestione di **37688** pratiche con una prevalenza legate a procedimenti di tipo edilizio.

TIPO PRATICA	Numero
AMBIENTE	338
ATTIVITÀ PRODUTTIVE	3767
EDILIZIA	27693
PROCEDIMENTO UNICO	129
PROCEDIMENTO ENTI LOCALI	5771
<b>Totali</b>	<b>37698</b>

## Monitoraggio abbattimenti per la caccia selettiva

Attivazione della piattaforma digitale a disposizione degli oltre 22000 cacciatori Umbri per il monitoraggio dei capi abbattuti durante l'avvio della campagna venatoria. Nel 2022 è stato attivato il servizio per la preapertura della caccia alla tortora con un utilizzo da parte di oltre 3000 cacciatori nel giorno dell'apertura e il raggiungimento dell'obiettivo del controllo da parte organi preposti del numero dei capi abbattuti.



## Digitalizzazione delle istanze del cittadino

Durante l'anno 2022 è proseguito il percorso di digitalizzazione delle istanze del cittadino. Sono state ricevute oltre 68000 istanze digitali relative principalmente all'area Istruzione (Borse Studio), edilizia (comunicazioni inizio fine lavori), lavoro.

## 3.2 Servizi per la Pubblica Amministrazione

In questo capitolo della relazione sono esplicitati tutti i servizi e progettualità che le diverse aree aziendali hanno realizzato per tutti gli enti della Pubblica Amministrazione.

### Connettività per la Pubblica Amministrazione

L'infrastruttura di rete RUN (Regione Umbria Network) è costituita da un insieme di infrastrutture passive (cavidotti, cavi, locali), impianti (sistemi di energia e condizionamento) ed apparati (switch, radio, etc.) funzionali ad offrire servizi di comunicazione al sistema pubblico umbro. La RUN è un'infrastruttura di telecomunicazioni pubblica che collega l'Umbria alle dorsali nazionali con il duplice obiettivo di connettere il sistema pubblico (Regione, Province, Comuni, Sistema Sanitario, Protezione Civile, aree industriali, Università, agenzie pubbliche, strutture scolastiche) e di abilitare il mercato degli operatori di telecomunicazioni.

L'infrastruttura è costituita da oltre **800 Km** di rete, e collega i Comuni di Perugia, Terni, Foligno, Città di Castello, Orvieto, Marsciano, Umbertide, Todi, Assisi, Gubbio, Gualdo Tadino e altri. Sono collegati in fibra ottica oltre **200** sedi della PA umbra che usufruiscono di servizi a banda larga e ultralarga erogati da PuntoZero.



Infrastruttura



Sedi della PA

### Piano Scuole Connesse

Il Progetto viene realizzato nell'ambito dell'Accordo di Programma per lo Sviluppo della Banda Ultra Larga relativo al Piano di espansione scolastica in attuazione della Delibera CIPE 65/2015 tra il Ministero dello Sviluppo Economico, la Regione Umbria, la società Infratel Italia S.p.A. e la società PuntoZero s. c. a r.l.. In particolare l'obiettivo dell'intervento è la fornitura di servizi di **connettività in fibra ottica con banda minima garantita simmetrica di almeno 100 Mbit/s** per n. 5 anni a decorrere dalla data di attivazione, senza alcun costo **per 586 scuole pubbliche secondarie di primo e secondo grado e primarie della Regione Umbria.**

Nel 2022 è stata indetta la gara europea per l'attivazione di 414 scuole. La gara è stata aggiudicata a fine settembre a Telecom Italia che con PuntoZero ha avviato le attività. Alla fine 2022 sono connesse 132 scuole, 82 in attivazione e le restanti in progettazione ed attivazione entro il 31 Dicembre 2023 (<https://puntozeroscarl.it/piano-umbria-scuole-connesse/>).



Scuole connesse

## Umbria Connessa

Il progetto con un investimento di circa 700k euro ha come obiettivo il potenziamento e messa in sicurezza dell'infrastruttura fisica della rete regionale a banda ultralarga adeguandola ai crescenti fabbisogni di connettività. Nel corso del 2022 è stato realizzato l'approvvigionamento dei dispositivi per la realizzazione delle ridondanze dei nodi principali e delle tratte fisiche maggiormente critiche della rete e l'attivazione di un secondo nodo di rete di accesso al Data Center regionale indipendente e geograficamente separato dal primo. Il progetto impatta su tutte le 200 sedi raggiunte dall'infrastruttura regionale e permette il potenziamento del N.O.C. (Network Operation Center) con l'obiettivo di automatizzare il più possibile il processo di monitoraggio e assistenza.



Investimento  
infrastruttura

## Data Center e Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione

PuntoZero nel corso del 2022 si è concentrata nell'attuare gli indirizzi riportati nella DGR n.937/2021 in particolare ha ottenuto la qualificazione Agid come Cloud Service Provider, Umbria Cloud. Umbria Cloud rappresenta il "cloud privato" della PA Umbra, per aderire a quanto indicato dalle linee guida nazionali con l'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) ed in particolare con quanto previsto dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), è fondamentale affrontare una trasformazione dei servizi erogati secondo un modello di cloud ibrido.



Macchine virtuali

Umbria Cloud ospita oltre **1300** Macchine Virtuali. Queste sono state classificate in relazione ad ambiti di erogazione servizi verso l'Ente Regione, le Aziende Sanitarie, gli Enti Locali e la stessa PuntoZero. Inoltre sono stati classificati in relazione agli applicativi ospitati in Housing ossia per i quali il servizio è esternalizzato su provider, agli applicativi con Housing & Gestione da parte di PuntoZero e agli applicativi Housing con Sviluppo in cui sono necessari interventi interni di manutenzione/evoluzione dell'applicativo stesso.

		REGIONE	SANITA'	ENTI LOCALI	PUNTOZERO
HOUSING + GESTIONE	135	46	45	27	17
HOUSING + SVILUPPO	420	222	145	37	16
HOUSING	763	351	89	197	126

## Cyber Security: CERT territoriale umbro

PuntoZero ha attivato nel 2022 del Computer Emergency Response Team (CERT) umbro per rispondere all'esigenza di supporto in tema di sicurezza informatica agli enti umbri. Nella sua "accezione" territoriale, il CERT umbro è operativo in strettissimo contatto con lo CSIRT nazionale al fine di essere costantemente aggiornato su temi e minacce per poter svolgere funzione di divulgazione di iniziative/indicazioni di cybersecurity e veicolare l'implementazione a livello regionale di regole e modelli organizzativi nazionali (<https://cert.puntozeroscarl.it/>).

Processiamo fino a 5000 eventi per secondo, ovvero oltre 200 milioni di eventi al giorno.

I nostri firewall bloccano mediamente circa 100 tentativi di accesso al secondo; ovvero circa il 10% del traffico verso la nostra infrastruttura viene bloccato perché non rispetta i criteri di sicurezza imposti.

Analizzando il traffico che supera i blocchi imposti nei nostri apparati di sicurezza,

i nostri security analyst individuano ulteriori accessi anomali/sospetti, che vengono successivamente bloccati, per una media mensile superiore ai 200:

Mese/2022	Ip Bloccati a seguito di analisi ad hoc
Marzo	357
Aprile	63
Maggio	133
Giugno	113
Luglio	213
Agosto	223
Settembre	121
Ottobre	365
Novembre	559
Dicembre	320
<b>Totale generale</b>	<b>2467</b>

## Piattaforma per i servizi di interoperabilità della Regione Umbria

La piattaforma per i servizi di interoperabilità della Regione Umbria semplifica l'integrazione dei sistemi definendo un modello di pubblicazione e di gestione dei servizi. I servizi sono esposti come API e sono rivolti a tutte le pubbliche amministrazioni e alle aziende private che intendono utilizzarli per la creazione e lo sviluppo di applicazioni e nuovi servizi.

L'API Store espone il catalogo delle API e raccoglie sia la documentazione tecnica che quella relativa alle modalità di accesso e utilizzo dei servizi. Le altre componenti dell'Ecosistema vengono utilizzate per gestire il ciclo di vita delle API, la sicurezza, il throttling, i vari livelli di integrazione e trasformazione dei dati e le statistiche, rendendo completamente trasparente l'implementazione del servizio al soggetto che ne usufruisce (<https://apistore.regione.umbria.it/>). Sono accreditati alla piattaforma 85 soggetti, disponibile 70 API di cui 63 protette. Sono attive 415 sottoscrizioni e 148 applicazioni. Nel 2022 sono state gestite circa 11 milioni di chiamate al mese.

## Digitalizzazione delle istanze della Pubblica Amministrazione

PuntoZero ha supportato 25 uffici della Regione Umbria nella digitalizzazione di oltre 230 tipi istanze. Il supporto si è esplicitato nelle fasi di definizione delle specifiche, l'implementazione, il test, la messa in produzione e l'assistenza alla compilazione da parte dell'helpdesk.



Transazioni

## Pago Umbria

PagoUmbria è la piattaforma che la Regione Umbria, ha realizzato per consentire agli Enti territoriali l'interconnessione al Nodo dei PagoPA Nazionale. La piattaforma si pone come una piattaforma di servizi infrastrutturale che nel 2022 è arrivata ad attivare per 89 Enti Soci oltre 1700 Servizi e oltre 650mila transazioni di pagamenti che hanno riguardato l'interazione dei cittadini con la PA Umbra.

## Login Umbria

Login Umbria è la piattaforma regionale per l'accesso a SPID, il Sistema Pubblico delle Identità Digitali, che gli Enti della PA possono utilizzare per l'accesso a tutti i servizi digitali che richiedono autenticazione, sia quelli già esistenti che quelli di nuova attivazione. Login umbria nel 2022 è utilizzata da 39 enti soci.

## Piattaforma Open Data Regione Umbria

Publicata la nuova piattaforma regionale per la gestione degli OpenData della Regione Umbria (<https://dati.regione.umbria.it>) Sono disponibili 463 dataset organizzati in 11 categorie messi a disposizione degli enti pubblici e delle Imprese.

Area tematica	Numero di dataset
Agricoltura, pesca, silvicoltura e prodotti alimentari	68
Ambiente	127
Economia e Finanze	21
Energia	0
Governo e settore pubblico	107
Infrastrutture e trasporti	10
Istruzione, cultura e sport	44
Popolazione e società	23
Regioni e città	41
Salute	21
Scienza e tecnologia	1

## Registro Tumori Umbro di Popolazione

Nel 2022 il registro tumori è tornato pienamente operativo dal punto di vista della struttura informatica e del personale grazie alla collaborazione tra PuntoZero e Università degli Studi di Perugia. Oltre al recupero dei dati storici degli anni di incidenza dal 1994 al 2016, la nuova gestione del registro ha portato alla produzione dei dati di incidenza 2017-2018 e alla partecipazione a basi dati e progetti di ricerca nazionali e internazionali. I dati del registro sono stati inclusi nel nuovo numero di *Cancer Incidence in Five Continents*.

### 3.2.2 Area Acquisti - Centrale Regionale per la Sanità (CRAS)

In attuazione della L.R. n. 13/2021 "Disposizioni per la fusione per incorporazione di società regionali. Nuova denominazione della società incorporante: "PuntoZero S.c.ar.l.", dal 01.01.2022 la società, a seguito della fusione per incorporazione di Umbria Digitale Scarl in Umbria Salute e Servizi Scarl, ha acquisito la denominazione di PuntoZero Scarl.

All'art. 4 della sopra citata L.R. Umbria n. 13/2021, è stata confermata per PuntoZero S.c.ar.l. la funzione di "...centrale di committenza, ai sensi dell'articolo 37 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Codice dei contratti pubblici), e soggetto aggregatore unico regionale, ai sensi dell'articolo 9, commi 1 e 5 del decreto- legge 24 aprile 2014, n. 66 (Misure urgenti per la competitività e la giustizia sociale), convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89.

Per lo svolgimento delle attività di soggetto aggregatore, nonché delle attività di centrale regionale di acquisto, PuntoZero si articola in due sezioni:

- A. centrale regionale di acquisto per il sistema sanitario regionale, di seguito CRAS;
- B. centrale regionale di acquisto per il sistema pubblico regionale, di seguito CRA (in fase di attivazione).

Nel corso dell'esercizio 2022 PuntoZero Scarl ha proseguito nel processo di consolidamento della struttura della Centrale Regionale Acquisti per la Sanità al fine di rispondere al sistematico aumento del volume di attività da svolgere con l'obiettivo di implementare il numero di gare espletate.

In data 30.03.2022 la Regione Umbria ha emanato la DGR n. 305 avente ad oggetto "Determinazione dei tetti di spesa della farmaceutica e dei dispositivi medici per l'anno 2022 e misure finalizzate ad incrementare l'appropriatezza prescrittiva" e al punto n. 5 ha dato "mandato ai direttori generali delle Aziende Sanitarie regionali e all'Amministratore Unico di PuntoZero Scarl di formulare (...) una o più proposte per un'azione sinergica strutturata tra le Aziende Sanitarie regionali e CRAS - PuntoZero Scarl, finalizzata ad un maggiore efficientamento delle procedure di gara centralizzate per l'acquisto di farmaci e dispositivi medici nonché alla gestione dei contratti in essere nelle Aziende Sanitarie con l'obiettivo di uniformare i prezzi di acquisto, anche attraverso azioni congiunte di spending review". A tal fine PuntoZero ha elaborato un progetto che è stato condiviso con i Direttori Amministrativi, con i Direttori Generali delle Aziende sanitarie Umbre e con il Direttore regionale della sanità umbra.

Per la definizione del progetto si è assunto di aumentare il numero di procedure espletate da CRAS, facendo in modo che le Fasi di Progettazione ed Affidamento per tutte le gare sopra soglia,

relativamente a Beni e Servizi, Apparecchiature Software (ai sensi dell'art. 1 c. 512 Legge di Stabilità n. 208/2015), Farmaci e Dispositivi medici, saranno svolte esclusivamente da personale della Centrale Regionale Acquisti in Sanità.

Rimangono in capo alle Aziende le gare per i lavori e le residuali gare "sotto soglia".

La centralizzazione delle gare dovrà essere la regola ed il ricorso a procedure aziendali rimarrà quindi residuale e dovrà essere adeguatamente motivato.

In tal modo è ragionevolmente prevedibile un efficientamento del sistema ed un forte incremento del "saving", con conseguente possibilità di destinare risorse aggiuntive anche ad iniziative di sostenibilità.

L'azione sino ad ora portata avanti ha prodotto ad oggi i seguenti risultati:

### USL e Aziende Ospedaliere / CRAS

CRAS	2020	2021	2022
<b>GARE BANDITE</b>	<b>22</b> 261 Mil	<b>36</b> 283 Mil	<b>43</b> 301 Mil
<b>GARE AGGIUDICATE</b>	<b>19</b> 152 Mil	<b>25</b> 231 Mil	<b>36</b> 227 Mil
<b>POTENZIALI RISPARMI</b>	<b>43 Mil</b>	<b>41,7* Mil</b>	<b>74 Mil</b>

*\*Dovuto ad un aumento dei DPI per periodo Covid.*



Nell'espletamento delle procedure, anche quelle per gli acquisti dei fattori produttivi necessari per il funzionamento dell'Azienda PuntoZero, laddove previsti, sono stati applicati i CAM - Criteri Ambientali Minimi. I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. I CAM sono definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione e sono adottati con Decreto del Ministero della Transizione Ecologica. La loro applicazione sistematica ed omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ambientalmente preferibili e produce un effetto leva sul mercato, inducendo gli operatori economici meno virtuosi ad adeguarsi alle nuove richieste della pubblica amministrazione. In Italia, l'efficacia dei CAM è stata assicurata grazie all'art. 18 della L. 221/2015 e, successivamente, all'art. 34 recante "Criteri

di sostenibilità energetica e ambientale” del D.Lgs. 50/2016 “Codice degli appalti” (modificato dal D.Lgs 56/2017), che ne hanno reso obbligatoria l’applicazione da parte di tutte le stazioni appaltanti.

Questo obbligo garantisce che la politica nazionale in materia di appalti pubblici verdi sia incisiva non solo nell’obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, ma nell’obiettivo di promuovere modelli di produzione e consumo più sostenibili, “circolari ” e nel diffondere l’occupazione “verde”. Oltre alla valorizzazione della qualità ambientale e al rispetto dei criteri sociali, l’applicazione dei Criteri Ambientali Minimi risponde anche all’esigenza della Pubblica amministrazione di razionalizzare i propri consumi, riducendo ove possibile la spesa. Sono stati adottati CAM per le seguenti categorie di forniture ed affidamenti fatti nel 2022:

- Gas medicinali (aggiudicata procedura per un importo quadriennale pari ad € 23.794.335,76 IVA esclusa)
- Carta (aggiudicata procedura per un importo triennale pari ad € 93.240,00 IVA esclusa);
- Toner (aggiudicata procedura per un importo annuale pari ad € 18.800,00 IVA esclusa);
- Drum (aggiudicata procedura per un importo annuale pari ad € 3.793,90 IVA esclusa);
- Personal computer (acquisto tramite Accordo Quadro con monofornitore per un importo di € 100.000,00).

## 3.3 Servizi per le imprese

### Digitalizzazione delle misure per le imprese

PuntoZero ha digitalizzato oltre 33 misure dedicate alle imprese per un totale di oltre 4400 domande gestite. La digitalizzazione delle misure si è esplicitata nelle fasi di definizione delle specifiche con i servizi competenti della Regione Umbra, l’implementazione, il test, la messa in produzione fino all’assistenza alla compilazione da parte dell’helpdesk di PuntoZero.

### Servizio di wholesale

Al fine di contribuire allo sviluppo delle reti di telecomunicazione in ambito regionale da parte degli Operatori privati, muniti di Autorizzazione Generale all’esercizio di reti pubbliche, in linea con quanto riportato nel parere dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato prot. 0024513 del 31/03/2010 (Rif. n. S1146), PuntoZero mette a disposizione le proprie infrastrutture mediante un listino di servizi wholesale che prevede contratti di tipo IRU di durata 15 anni o di affitto annuale. L’offerta è riferita alle sole infrastrutture passive (tubazioni e fibre spente) che vengono concesse previa verifica tecnica di fattibilità e analisi sulla saturazione delle infrastrutture stesse.



## 4. Comunicazione

---



## 4.1 Strategie e mezzi per la comunicazione

Le tecnologie cambiano ed evolvono ma i meccanismi alla base della comunicazione rimangono, ovviamente, sempre gli stessi. L'importante è avere obiettivi chiari e precisi. L'area comunicazione tenendo conto del forte incremento nell'uso del digitale da parte dei cittadini, si è posta come obiettivo quello di facilitare l'utente, da una parte utilizzando le stesse tecnologie usate dai cittadini, dall'altra semplificando la reperibilità delle informazioni e l'accesso ai servizi.

### Strategie:

- Convincere dirigenti, colleghi e tecnici dell'importanza della comunicazione e l'uso di un linguaggio semplice e chiaro.
- Ragionare in logica user friendly, pensare in ottica utente/operatore
- Logica UX User Experience / UI User Interface
- Facilitare l'immissione di contenuti, la navigazione e la ricerca di informazioni

**Mezzi:** Multicanalità | Video | Mappe geolocalizzate.

*“Non hai veramente capito qualcosa fino a quando non sei in grado di spiegarlo a tua nonna”*

## 4.2 Comunicazione Istituzionale

Il 2022 ha segnato un anno di svolta per la comunicazione di PuntoZero: la comunicazione infatti ha saputo cogliere il cambiamento imposto dalla pandemia che di fatto ha avvicinato il cittadino sempre più al digitale e ad un utilizzo maggiore dei social.

Si è deciso quindi di indirizzare la comunicazione verso il web implementando il sito istituzionale e i canali social, limitando il cartaceo e la stampa a casi strettamente necessari; ciò ha permesso una comunicazione compatibile con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Il sito istituzionale è stato realizzato ex novo con un CMS open source (Content Management System a sorgente libero) (Wordpress) utilizzando un template che rispetta le linee guida AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) e al 100% responsive (cioè in grado di adattarsi graficamente a qualsiasi supporto: pc, tablet, cellulare.)

Il sito è stato realizzato secondo una struttura e con accorgimenti grafici che rendono efficace ed immediata la comunicazione dei progetti e dei servizi rivolti a cittadini, pubblica amministrazione, sanità e sociale per una navigazione semplice da parte dell'utente. Il portale web è stato strutturato non in base alla suddivisione per aree aziendali ma è stato pensato in **ottica utente** ed è stato implementato per permettere la condivisione delle news nei canali social consentendo una interazione tra social e sito



istituzionale. I canali social aziendali sono passati da 2 a 5 (a Facebook e YouTube si sono aggiunti Instagram, LinkedIn e Twitter).

La strategia di marketing istituzionale è stata volutamente orientata ad attrarre utenza organica. Tale modalità è sicuramente più lenta nel raggiungimento degli obiettivi ma in grado di fidelizzare e coinvolgere l'utenza poiché raggiunge un target effettivamente interessato.

Il contenuto organico infatti è puramente guidato dalla corrispondenza con la parola chiave inserita dall'utente nei motori di ricerca o nei social e non è influenzato da alcun tipo di pagamento: puntare su contenuti organici significa quindi lavorare sulla loro qualità.

**Consumer engagement, numeri, risultati e "La statistica" di Carlo Alberto Camillo Salustri**

**56.000** copertura 

**1.100** visualizzazioni 

**6.000** visualizzazioni 

**4.700** visualizzazioni 

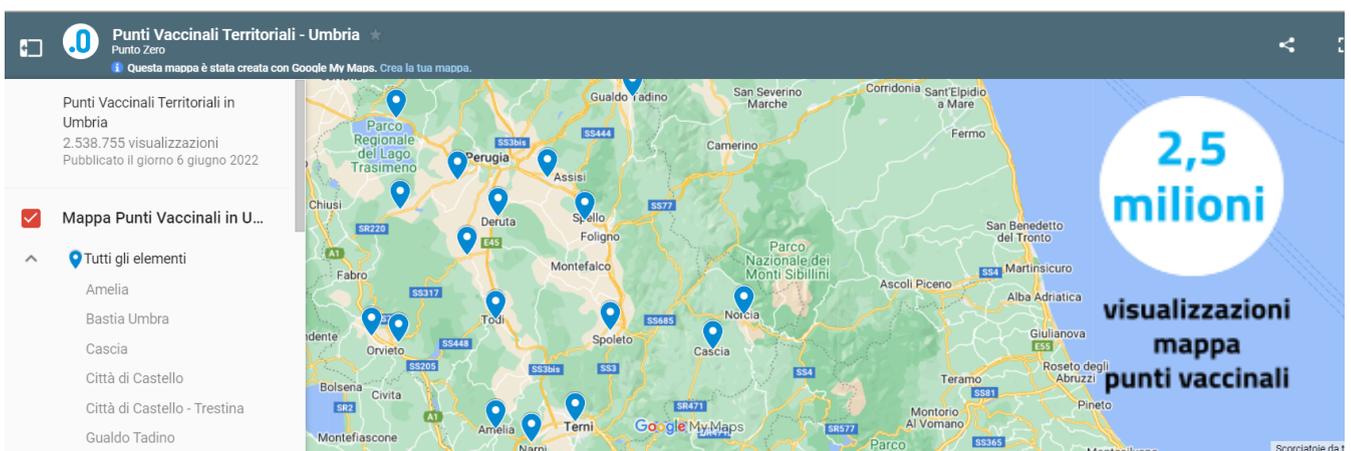
**+1044,4%** copertura 

### 4.3 Comunicazione d'emergenza

L'Area comunicazione nel 2022 ha continuato ad implementare il portale informativo dell'**EMERGENZA CORONA VIRUS** della Regione Umbria (<https://emergenzacoronavirus.regione.umbria.it>) con news, post, mappe geolocalizzate e **tutte le informazioni** sulle modalità di prenotazione dei vaccini.

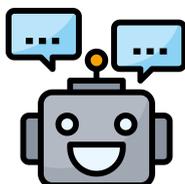
**800 mila**

**utenti unici nel 2022 totale oltre 4 milioni**



Il portale informativo **EMERGENZA CORONA VIRUS** è diventato il centro di riferimento per i cittadini durante la pandemia risultando il portale più efficace e meglio strutturato a livello nazionale.

Tra le funzionalità: accesso diretto al portale delle **vaccinazioni**, alla **robochat** infocovid Umbria e al download della App **SanitApp** della Regione Umbria.



SanitApp

#### 4.4 Comunicazione di servizi/progetti

L'area Comunicazione è inoltre impegnata in attività di disseminazione chiara, semplice e trasparente dei progetti e servizi realizzati da PuntoZero.

**“Smart CUP: il CUP diventa smart. Alla prenotazione pensiamo noi”.**

Realizzata la campagna promozionale veicolata tramite il sito istituzionale (news), i canali social aziendali, una **campagna social sperimentale** con l'utilizzo di **inserzioni sponsorizzate** e, dato il target, tramite una campagna mirata sui principali quotidiani locali a diffusione regionale.

**WiFiUmbria** geolocalizzati 550 access point tramite google maps per facilitarne l'uso e la localizzazione tramite dispositivi mobile.

**Fascicolo sanitario Elettronico** | realizzati video tutorial per operatori.

**Open Data** | realizzati: news nel sito aziendale, video e post.

**SanitApp** | La App dedicata ai servizi sanitari.

**RoboChat** | Il chatbot con le informazioni relative al covid.



#WiFiUmbria



SanitApp



## 4.5 Gestione contenuti e social media

**Regione Umbria** | Sezione Cultura.

**Umbria Cultura** | Regione Umbria - il portale della Regione Umbria con informazioni sui principali luoghi della cultura dell'Umbria - creazione schede luoghi della cultura e aggiornamento informazioni di dettaglio degli stessi.

**Scoprendo l'Umbria** | Regione Umbria - il portale della Regione Umbria per valorizzare i musei e luoghi della cultura umbri - news sul portale e post su relativi social media (FB/IG/TW).

**Umbria Culture for Family** | Progetto della Regione Umbria per facilitare la fruizione dei luoghi della cultura e delle manifestazioni culturali dell'Umbria da parte delle famiglie - elaborazione news, schede dei luoghi della cultura, festival e spettacoli sul portale. Umbria Culture for Family e post sui relativi social media.



**Umbria**  
Cultura



**Scoprendo l'Umbria**  
Follower: 16.408 • Seguiti: 603

**84.000**  
copertura 

**24.700**  
visualizzazioni 

**10.000**  
copertura 

## 4.6 Eventi

**Sofia** | Comune di Perugia - assistente virtuale per migliorare l'accesso ai servizi comunali (attività svolte: organizzazione evento, news post).

**CERT (Computer Emergency Response Team) Umbria** servizio per la sicurezza informatica degli enti umbri (attività svolte: organizzazione evento, news post).

**Piano Regionale di Prevenzione** (attività svolte: organizzazione evento, news post). editing immagine coordinata).



**PREVENZIONE UMBRIA**  
onehealth

## 4.7 Assistenza gestione contenuti

Portale **ARPAL** Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro.

Portale **USR** Ufficio Speciale per la Ricostruzione in Umbria.

Sito **DigiPASS Regione Umbria** Spazi aperti al digitale.



**#digipass**

## 4.8 Comunicazione interna

- Immagine coordinata aziendale (logo, PPT, social, folder, business card digitali, blocco notes, sito internet);
- Reportistica e Moduli comunicazione interna PuntoZero resi editabili direttamente al computer.



CITTADINI



DIPENDENTI



SOCI



SINDACATI



FORNITORI

## 5. Rendiconto economico patrimoniale e finanziario

---

## 5.1 Andamento generale della gestione

I criteri utilizzati nella formazione del Bilancio al 31 dicembre 2022 rispondono a quanto disposto dalle novità introdotte nell'ordinamento nazionale dal D.Lgs 139/2015 tramite il quale è stata data attuazione alla Direttiva 2013/34 UE.

Per effetto del D.Lgs 139/2015 sono stati modificati i principi contabili nazionali OIC.

La comparazione dei dati non risulta omogenea in quanto la rappresentazione dei valori relativi all'esercizio 2021 non include le attività imputabili alla fusione per incorporazione della società Umbria Digitale attuata con decorrenza 01 gennaio 2022.

### Principali dati economici

#### Conto Economico (mila euro)

	Esercizio 2022	Esercizio 2021	Variazioni
<b>(A) Valore della produzione</b>	<b>36.587</b>	<b>24.553</b>	<b>12.034</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	33.678	23.873	9.805
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	16	(16)
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	0	0	0
Ricavi diversi	561	142	419
Contributi in c/esercizio	1.180	522	658
Contributi in c/capitale	1.167	0	1.167
<b>(B) Costi della produzione</b>	<b>36.240</b>	<b>24.197</b>	<b>12.043</b>
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	164	104	60
Per servizi	8.898	4.816	4.083
Per godimento beni di terzi	564	87	477
Per il personale	24.556	18.840	5.716
Ammortamenti e svalutazioni	1.513	87	1.426
Accantonamenti per rischi	343	244	99
Oneri diversi di gestione	202	19	183
<b>Differenza tra valore e costi della produzione (A-B)</b>	<b>347</b>	<b>356</b>	<b>(9)</b>
<b>(C) Proventi ed oneri finanziari</b>	<b>(51)</b>	<b>(5)</b>	<b>(46)</b>
<b>(D) Rettifiche di valore di attività finanziarie</b>			
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>296</b>	<b>351</b>	<b>(56)</b>
Imposte dell'esercizio	(135)	(351)	216
<b>Utile dell'esercizio</b>	<b>161</b>	<b>(0)</b>	<b>161</b>

Al risultato economico dell'anno hanno contribuito i seguenti ricavi commerciali:

### Ricavi commerciali (mila euro)

	Esercizio 2022	Esercizio 2021
<b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</b>	33.678	23.873
Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	16
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni	0	0
Ricavi diversi	561	142
Contributi in c/esercizio	1.180	522
Contributi in c/capitale	1.167	0
<b>Ricavi commerciali</b>	<b>36.587</b>	<b>24.553</b>
<b>di cui Ricavi commerciali in House Providing</b>	<b>35.134</b>	<b>24.351</b>
di cui in regime esenzione IVA	35.073	24.351
di cui in regime IVA ORDINARIO	61	
<b>di cui Ricavi commerciali Mercato</b>	<b>892</b>	<b>60</b>
di cui nazionale	892	60

La società consortile opera principalmente, ma non esclusivamente verso i propri Soci, i quali affidano le proprie attività attraverso il c.d. regime *in House Providing* come riconosciuto dall'ANAC tramite iscrizione di PuntoZero nello specifico elenco delle società in House dalla stessa tenuto.

Le norme citate richiedono che le attività a favore dei propri Soci sia svolta in misura prevalente, pari ad almeno l'80% delle attività complessivamente svolte.

Nel 2022 le attività svolte in favore dei propri Soci sono risultate pari al 97,56%.

All'interno del perimetro consortile, i Soci, in possesso dei requisiti previsti, possono operare tramite l'applicazione del regime esentativo dell'IVA ex art. 10, comma 2, DPR 633/72.



## Composizione dei ricavi commerciali

	2022	%	2021	%
Regione Umbria	10.654	29%	175	1%
<b>Totale Regione Umbria</b>	<b>10.654</b>	<b>29%</b>	<b>175</b>	<b>1%</b>
Aziende Sanitarie Regionali	23.474	64%	24.318	99%
Agenzie Regionali	511	1%		
<b>Totale Aziende ed Enti Regionali</b>	<b>23.985</b>	<b>66%</b>	<b>24.318</b>	<b>99%</b>
Enti locali e vari	1.194	3%	60	0%
Atenei	37	0%		
<b>Totale enti locali ed Atenei</b>	<b>1.231</b>	<b>3%</b>	<b>60</b>	<b>0%</b>
Extra Regione	717	2%		
<b>Totale extra Regione</b>	<b>717</b>	<b>2%</b>	<b>-</b>	
<b>Totale complessivo</b>	<b>36.587</b>	<b>100%</b>	<b>24.553</b>	<b>100%</b>

## 5.2 Principali dati patrimoniali e finanziari

### Dati patrimoniali (mila euro)

	Esercizio 2022	Esercizio 2021	Variazioni
<b>Immobilizzazioni nette</b>			
Immobilizzazioni immateriali	434	204	230
Immobilizzazioni materiali	9.511	103	9.408
Immobilizzazioni finanziarie	0	0	-
<b>Capitale immobilizzato (a)</b>	<b>9.945</b>	<b>307</b>	<b>9.638</b>
Rimanenze di magazzino	123	16	107
Crediti commerciali	12.537	6.029	6.508
Altre attività	874	365	509
<b>Attività d'esercizio a breve termine (b)</b>	<b>13.534</b>	<b>6.410</b>	<b>7.124</b>
Debiti commerciali	(8.241)	(4.437)	(3.804)
Altre passività	(6.604)	(2.312)	(4.292)
<b>Passività d'esercizio a breve termine (c)</b>	<b>(14.845)</b>	<b>(6.749)</b>	<b>(8.096)</b>
<b>Capitale d'esercizio netto (b)-(c)</b>	<b>(1.311)</b>	<b>(339)</b>	<b>(972)</b>
Trattamento fine rapporto e fondi vari	(2.150)	(979)	(1.171)
Altre passività a medio lungo termine	(10.067)	(499)	(9.568)
<b>Passività d'esercizio a medio lungo termine (d)</b>	<b>(12.217)</b>	<b>(1.478)</b>	<b>(10.739)</b>
<b>Capitale investito netto</b>	<b>3.583</b>	<b>1.510</b>	<b>2.073</b>
Patrimonio Netto	5.300	360	4.940
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine			
<b>Posizione finanziaria netta a breve termine</b>	<b>5.300</b>	<b>360</b>	<b>4.940</b>
<b>Mezzi propri e indebitamento finanziario netto</b>	<b>8.883</b>	<b>1.870</b>	<b>7.013</b>

Dallo stato patrimoniale riclassificato, in termini assoluti, si conferma la solidità patrimoniale della società, nonché la capacità di mantenere l'equilibrio finanziario nel medio lungo termine.

## Flussi finanziari

	ESERCIZIO 2022	ESERCIZIO 2021
<b>Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa</b>	6.421	623
di cui variazione del capitale circolante netto	4.970	844
<b>Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento</b>	(1.209)	(187)
di cui incremento/decremento debito a breve v/banche	1.961	44
<b>Incremento (decremento) delle disponibilità liquide</b>	7.173	392

Il rendiconto finanziario della società evidenzia il significativo incremento delle disponibilità liquide.



Disponibilità liquide

## Indicatori economico - finanziari (mila euro)

	Esercizio 2022	Esercizio 2021
<b>Valore della produzione</b>	<b>36.586</b>	<b>24.553</b>
Costi della produzione	36.240	24.197
<b>Risultato operativo</b>	<b>347</b>	<b>356</b>
Risultato Netto	160	0
ROS (Risultato operativo/Valore della produzione)	0,95%	1,45%
CIN (Attivo patrimoniale al netto delle comp. Finanziarie)	6.486	1.508
(Risultato operativo / CIN)	5,34%	-23,63%

Gli indicatori ROS (redditività delle vendite) e ROI (redditività del capitale investito) fermo restando la rispettiva positività, non assumono particolare significatività in considerazione del regime esentativo dell'IVA applicato alla società, che prevede il ribaltamento agli Enti che fruiscono di tale agevolazione dei soli costi sostenuti per i servizi erogati.

## 5.3 Valore aggiunto

Il valore aggiunto costituisce il valore generato dall'azienda tramite il concorso dei fattori produttivi, e nel contempo evidenzia tramite la sua distribuzione la relativa capacità dell'azienda di assegnare ricchezza

ai soggetti cui riconosce la qualità di portatori di interesse (stakeholder) in particolare dipendenti, la pubblica amministrazione, gli enti finanziatori, i soci, la collettività e la stessa azienda.

Nel 2022 PuntoZero ha generato e distribuito un Valore Aggiunto Globale Netto di 24.903 K€.

### Valore aggiunto globale

		Esercizio 2022	Esercizio 2021
<b>A)</b>	<b>Valore della produzione</b>	<b>36.586</b>	<b>24.553</b>
1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	36.026	24.396
	Rettifiche di ricavo		
2	Variazione delle rimanenze dei prodotti in corso di lavorazione semilavorati e finiti (merci)		
3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione		16
4	Altri ricavi e proventi	560	141
	Ricavi della produzione tipica		
5	Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)		
<b>B)</b>	<b>Costi intermedi della produzione</b>	<b>10.171</b>	<b>5.269</b>
6	Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	164	104
7	Costi per servizi	8.898	4.816
8	Costi per godimento beni di terzi	564	87
9	Accantonamento per rischi	343	244
10	Altri accantonamenti		
11	Oneri diversi di gestione	202	19
	<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>26.416</b>	<b>19.283</b>
<b>C)</b>	<b>Componenti accessori e straordinari</b>		
12	<b>+/- Saldo gestione accessoria</b>		
	Ricavi accessori		
	- Costi accessori		
13	<b>+/- Saldo componenti straordinari</b>		
	Ricavi straordinari		
	- Costi straordinari		
	<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>26.416</b>	<b>19.283</b>
	Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni e svalutazione immobilizzazioni	1.513	87
	<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>24.903</b>	<b>19.197</b>

## Ripartizione del Valore Aggiunto

Dall'analisi della distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder di PuntoZero relativa all'anno 2022 emerge quanto segue:

Il 98,60% pari a 24.556 K€ è distribuito ai collaboratori ed alle collaboratrici sotto forma di stipendi, oneri sociali, accantonamenti per trattamento fine rapporto.

Lo 0,55% pari a 135 K€ è distribuito alla pubblica amministrazione sotto forma di imposte.

Lo 0,2% pari a 51K€ rappresenta la quota costituita dal complesso degli oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti finanziatori e creditori.

Lo 0,65% pari a 160 K€ è destinato alla società quale utile di esercizio accantonato, deriva esclusivamente dalle attività verso privati che operano in regime di IVA ordinaria.

## Distribuzione del Valore Aggiunto

		Esercizio 2022	Esercizio 2021
<b>A)</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>24.556</b>	<b>18.840</b>
	Personale non dipendente	4.831	7.532
	Personale dipendente	19.725	11.308
	a) remunerazioni dirette	14.278	8.247
	b) remunerazioni indirette	5.447	3.061
	c) quote di riparto del reddito		
<b>B)</b>	<b>REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>135</b>	<b>351</b>
	Imposte dirette	135	351
	Imposte indirette		
<b>C)</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DEL CREDITO</b>	<b>51</b>	<b>5</b>
	Oneri per capitali a breve termine	51	5
	Oneri per capitali a lungo termine		
<b>D)</b>	<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>		
	Dividendi (utili distribuiti alla società)		
<b>E)</b>	<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>160</b>	<b>0</b>
	+/- Variazione riserve	160	0
	(Ammortamenti)		
<b>F)</b>	<b>LIBERALITA' ESTERNE</b>		
<b>G)</b>	<b>AMBIENTE</b>		
	<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>24.903</b>	<b>19.197</b>

## 5.4 Il sistema finanziario e altre istituzioni

Per l'esercizio finanziario 2022 non sono stati attivati nuovi finanziamenti a medio e lungo termine.

La posizione finanziaria della società registra una esposizione positiva di 8.883 K€ afferente ai depositi bancari.

L'esposizione finanziaria a breve evidenzia la messa a disposizione ante fusione che andrà riposizionata nel corso del 2023.

### Dati finanziari

	Esercizio 2022	Esercizio 2021	Variazioni
Depositi bancari	10.882	1.907	8.975
Denaro ed altri valori in cassa	1	1	0
<b>Disponibilità liquide</b>	<b>10.883</b>	<b>1.907</b>	<b>8.976</b>
Debiti v/banche (entro 12 mesi)	2.000	39	1.961
Quota a breve di finanziamenti			
<b>Debiti finanziari a breve termine</b>	<b>2.000</b>	<b>39</b>	<b>1.961</b>
<b>Posizione finanziaria netta a breve termine</b>	<b>8.883</b>	<b>1.869</b>	<b>7.014</b>
Quota a lungo di finanziamenti			
<b>Posizione finanziaria netta a medio lungo termine</b>			
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>8.883</b>	<b>1.869</b>	<b>7.014</b>

## 5.5 Imposte e tributi, tasse, contributi e agevolazioni

Le imposte dirette di competenza vengono di seguito rappresentate:

### Imposte dirette

	Esercizio 2022	Esercizio 2021
Imposte correnti		
IRES	39	119
IRAP	192	265
<b>Totale imposte correnti</b>	<b>231</b>	<b>384</b>
Imposte anticipate		
IRES	95	7
IRAP	1	19
<b>Totale imposte anticipate</b>	<b>96</b>	<b>26</b>
<b>Imposte di esercizi precedenti</b>		6
<b>TOTALE</b>	<b>135</b>	<b>352</b>

Nel 2022 le imposte dirette vengono contenute a seguito della fiscalità anticipata collegata alle variazioni temporanee.



